

---

## Algemene klachtenregeling SKPO

### Informatie voor medewerkers

#### Inleiding

Iedereen moet de mogelijkheid hebben om in een prettige sfeer te kunnen werken. Een succesvolle samenwerking is gebaseerd op communicatie en vertrouwen. Op de momenten dat de communicatie faalt of het vertrouwen er niet meer is kan je ervoor kiezen om een klacht in te dienen. Toch is het de moeite waard om eerst te kijken of de problemen samen kunnen worden opgelost. Door met elkaar te praten en vooral goed te luisteren (de dialoog) is een probleem vaak op te lossen. Je kunt daarbij geholpen worden door je directeur of de interne vertrouwenspersoon die je verhaal kunnen aanhoren en de 'weg' kunnen wijzen binnen de school. Mocht je er binnen de school niet uit kunnen komen kun je een beroep doen op een personeelsadviseur van de SKPO. Zij kunnen bemiddelen tussen jou en de school om de communicatie op gang te brengen. Veelal blijkt zo'n interventie voldoende om het geschil op te lossen.

Het streven van SKPO is om door met elkaar in gesprek te gaan samen een oplossing te vinden. Iedere klacht is immers ook een advies. Bij een meningsverschil is een gesprek de eerste stap, waarbij goed naar elkaar luisteren en met elkaar praten de oplossing meestal voor handen is.

Een oplossing vinden is echter niet altijd makkelijk. Het vraagt inspanningen van alle betrokkenen. Het is fijn als we kunnen voorkomen dat een probleem erger wordt of zelfs escaleert.

In [bijlage 1](#) geven we tips hoe je dit het beste kunt doen. Bijvoorbeeld door snel met de juiste persoon in gesprek te gaan, voldoende tijd te nemen, duidelijk te zijn over het probleem, samen een oplossing te bedenken en afspraken vast te leggen.

#### Klachtenregeling

Heb je na een gesprek met de juiste betrokkene nog steeds geen goed gevoel over de oplossing van het probleem dan kun je gebruik maken van de klachtenregeling. Hieronder beschrijven we vervolgens hoe onze klachtenregeling werkt.

##### **klachtenregeling**

Ieder schoolbestuur heeft een klachtenregeling. Een klacht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs in de school of de organisatie.

##### **klachtenregeling SKPO**

Met een duidelijke klachtenregeling beoogt de SKPO een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend. Een veilig schoolklimaat voor iedereen! De SKPO heeft de algemene klachtenregeling toegespitst op een regeling voor ouders en leerlingen en een regeling voor personeel (medewerkers).

##### **wat niet?**

De klachtenregeling is niet bedoeld voor als er sprake is van strafbare feiten (zoals seksueel

misbruik). Hier voor kunt u aangifte doen bij de politie waarna juridische stappen kunnen volgen.

### **Van probleem naar klacht**

Als een probleem onvoldoende kan worden opgelost, kan een klacht ontstaan. Je kunt er dan voor kiezen een klacht in te dienen. Officiële klachten kunnen worden ingediend bij een klachtencommissie.

Voor het zover is, kun je nog checken of je de stappen in deze volgorde hebt doorlopen:

Vooraf: Bij het vinden van de weg met een klacht kun je geholpen worden door de op iedere school aanwezige interne vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon kan je verhaal aanhoren en je de weg wijzen binnen en buiten de school.

1. Ben je een medewerker van de SKPO en heb je een klacht? Ga dan in gesprek met de **(school)directie**.
2. Wanneer je in overleg met de directie niet tot een oplossing komt van je klacht, kun je een **personeelsadviseur** van de SKPO vragen om mee te denken. De personeelsadviseur zal je verhaal aanhoren en kan als derde deelnemen in een vervolgesprek tussen jou en je directie.
3. Kom je samen niet tot een oplossing dan kun je een afspraak maken met iemand van het **College van Bestuur** van de SKPO. Het college van bestuur kan je probleem of klacht aanhoren en kan je ondersteunen om je klacht wederom met de schooldirectie bespreekbaar te maken, gericht op het vinden van een oplossing.
4. Hebben bovenstaande stappen geen oplossing opgeleverd voor je klacht dan kun je terecht bij onze **externe vertrouwenspersoon**. Deze kan met je in gesprek over de ontstane situatie en je adviseren over vervolgstappen. De externe en onafhankelijke vertrouwenspersoon kan je de weg wijzen als een eventuele officiële procedure bij de landelijke geschillencommissie nodig blijkt. Hij/zij kent de cultuur binnen het onderwijs en heeft veel ervaring op het gebied van klachten.

### **De rol van de medezeggenschapsraad**

Door de Wet Medezeggenschap Scholen zijn diverse bevoegdheden toegekend aan de medezeggenschapsraad (MR) en de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad (GMR). Hiermee heeft de wetgever formeel vorm willen geven aan de relatie van het partnerschap tussen ouders en school. Het partnerschap richt zich op beleidszaken die de school (MR) en het bestuur (GMR) aangaat. Waar het gaat om individuele problemen of klachten heeft de (G)MR geen formele rol. Betreft je probleem of klacht meer een (beleidsmatige of personele) schoolaangelegenheid; dan kun je er voor kiezen om dit bespreekbaar te maken binnen de MR. De MR speelt geen rol in individuele klachten tussen een medewerker en de directie.

Je vindt een stroomschema van de klachtenregeling SKPO - medewerkers in [bijlage 2](#).

In [bijlage 3](#) vind je nog een toelichting op een aantal relevante begrippen.

In [bijlage 4](#) is meer relevante informatie te vinden over de rol en bevoegdheden van de interne vertrouwenspersonen.

Bij het opstellen van deze klachtenregeling is gebruik gemaakt van de informatie van de Stichting School & Veiligheid ([www.schooleneiligheid.nl](http://www.schooleneiligheid.nl)).

## Bijlage 1

### Een klacht oplossen, voorkomen dat een probleem erger wordt.

#### Tips voor betrokkenen

##### 1. Grijp snel in

Een gesprek voeren over een probleem is niet voor iedereen gemakkelijk. Door snel het gesprek met elkaar aan te gaan, is de kans kleiner dat een probleem uit de hand loopt.

##### 2. Spreek de juiste persoon aan

Bespreek een probleem het liefst meteen met de persoon waar de klacht over gaat of waar het probleem speelt.

##### 3. Neem de tijd

Voor het bespreken van een probleem is het belangrijk dat het niet even tussendoor moet. Maak een afspraak met de betreffende persoon en let erop er voldoende tijd is om standpunten toe te lichten. Hebben jullie voldoende duidelijk wat er precies aan de hand is?

##### 4. Wees duidelijk

Belangrijke voorwaarden voor een goed gesprek zijn:

- Neem de ander serieus neemt.
- Laat elkaar uitpraten en reageer niet meteen.
- Probeer je te verplaatsen in de ander.
- Praat over waarneembaar gedrag.
- Hoe moeilijk het ook is, probeer niet emotioneel te reageren.  
Blijf eerlijk en duidelijk, zonder in de verdediging te schieten.
- Vraag eventueel iemand anders bij het gesprek.

##### 5. Bedenk een oplossing.

Misschien heb je al een goed idee voor een oplossing? Breng die in. Misschien heeft de ander ook een oplossing. Luister naar elkaar en probeer samen een oplossing te vinden waar jullie beiden achter staan.

##### 6. Welke afspraken zijn er gemaakt?

Wat fijn als het gesprek goed verlopen is. Zonder goede afspraken kunnen er echter snel misverstanden ontstaan. Het is handig om na afloop van het gesprek de afspraken vast te leggen.

## Bijlage 2

### Stroomschema klachtenregeling voor medewerkers



#### Bij wie kunt u terecht?

##### Personeelsadviseur

Bij de SKPO werken meerdere personeelsadviseurs. Je kunt via het stafbureau contact met hen opnemen.

Telefoon (stafbureau SKPO): 040-2595320

##### Interne vertrouwenspersoon

Iedere school heeft een interne vertrouwenspersoon aangesteld.

Je vindt deze vertrouwenspersoon in de schoolgids. Of vraag ernaar bij de directie.

##### College van Bestuur SKPO

Peter Tijs [p.tijs@skpo.nl](mailto:p.tijs@skpo.nl)

Telefoon (stafbureau SKPO): 040-2595320

##### Externe vertrouwenspersoon SKPO

Eveline Voncken-Evertz en Kim Baesjou van De Vertrouwenskamer

[www.devertrouwenskamer.nl](http://www.devertrouwenskamer.nl) | [kcc@devertrouwenskamer.nl](mailto:kcc@devertrouwenskamer.nl) | 085-0043224

##### Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

meer informatie: [www.onderwijsgeschillen.nl/](http://www.onderwijsgeschillen.nl/)

## Bijlage 3

### Relevante begrippen bij de algemene klachtenregeling SKPO

Klacht	<p>Klachten kunnen tweeledig zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. klachten over de inhoud en inrichting van het onderwijs, de schoolorganisatie, het bestuur, treffen van voorzieningen en algemene schoolzaken.</li> <li>2. klachten over machtsmisbruik, ongewenst gedrag.</li> </ol>
Klager	<p>Iedereen die betrokken is bij de SKPO kan een klacht hebben: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een leerling, een personeelslid, een directielid, een bestuurslid, een stagiair of vrijwilliger.</p>
Aangeklaagde	<p>Over iedereen die bij de SKPO betrokken is kan geklaagd worden.</p>
Klachtenregeling	<p>Ieder schoolbestuur heeft een klachtenregeling. Een klacht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs in de school of de organisatie.</p>
Klachtencommissie	<p>De commissie die een formele klacht (=schriftelijk ingediend) onderzoekt door hoor en wederhoor en aangeeft of de klacht gegrond of ongegrond is. De klachtencommissie adviseert vervolgens het bevoegd gezag over de te nemen maatregelen jegens aangeklaagde, klager en/of school/organisatie breed.</p>
Vertrouwenspersoon	<p>De functionaris bij wie klagers die een klacht hebben aan kunnen kloppen met hun klacht.</p>
Interne vertrouwenspersoon	<p>De interne vertrouwenspersoon is aangesteld als aanspreekpunt voor klachten van leerlingen, ouders en personeel over gedrag op school, maatregelen en nalatigheid. De interne vertrouwenspersoon vangt klagers op en begeleidt deze desgewenst tijdens de verdere klachtenprocedure. Op elke school van de SKPO is minimaal één interne vertrouwenspersoon verbonden. Dit kan iemand binnen of buiten de school zijn (bijvoorbeeld de ouder van een (oud-)leerling). Het advies aan iedere school is om twee interne vertrouwenspersonen aan te stellen, liefst een man en een vrouw die in dienst zijn van de school. Dit is laagdrempelig voor medewerkers, ouders en leerlingen en zorgt voor korte lijntjes binnen de school. Vooral voor leerlingen is een interne vertrouwenspersoon belangrijk. Zij zullen niet makkelijk naar een externe vertrouwenspersoon stappen.</p>
Externe vertrouwenspersoon	<p>De externe vertrouwenspersoon heeft letterlijk en figuurlijk meer afstand, maar kan daardoor vertrouwelijker zijn voor de klager als deze teleurgesteld is na eerdere pogingen in het vinden van een oplossing. SKPO heeft externe vertrouwenspersonen aangesteld; Eveline Voncken-Evertz en Kim Baesjou van De Vertrouwenskamer.</p>
Wet op de kwaliteitsozorg	<p>Sinds de invoering van deze wet (1998) zijn scholen voor primair en voortgezet onderwijs verplicht een klachtvoorziening te treffen voor klachten van leerlingen, ouders en personeel.</p>

Wet sociale veiligheid

Eén van de drie punten uit de Wet Sociale Veiligheid op school is het beleggen van de volgende taken bij een persoon:

- een vast aanspreekpunt voor leerlingen en ouders
- coördinatie van het anti-pestbeleid.



## Bijlage 4

### Interne vertrouwenspersoon

#### *Randvoorwaarden*

Om klagers adequaat te begeleiden en zoveel mogelijk klachten te voorkomen, zou de school aan een aantal randvoorwaarden moeten voldoen en de interne vertrouwenspersoon een positie moeten geven waarin hij/zij ruimte krijgt om het werk naar behoren uit te kunnen voeren.

Te weten:

- de interne vertrouwenspersoon officieel laten aanstellen door het bestuur/bevoegd gezag met een officiële aanstellingsbrief waarin staat dat hij/zij uitsluitend verantwoording schuldig is aan het bestuur/bevoegd gezag;
- draagvlak geven binnen de onderwijsinstelling; dit houdt in dat er in tijd en geld wordt geïnvesteerd om de interne vertrouwenspersoon het werk naar behoren te kunnen laten uitvoeren;
- de interne vertrouwenspersoon sparringpartner laten zijn van de directie omtrent de sociale veiligheid;
- bewust te zijn van de kwetsbare positie van de interne vertrouwenspersoon en daarom de rechtsbescherming te regelen.

#### *Taken interne vertrouwenspersoon*

Het opvangen en begeleiden van klagers behoort tot de hoofdtaak van de interne vertrouwenspersoon op school. De werkzaamheden van de interne vertrouwenspersoon zijn onder te verdelen in de volgende hoofdtaken:

1. Opvang en begeleiding van de klager gericht op het oplossen van de klacht.
2. Voorlichting geven over de functie en werkzaamheden van de interne vertrouwenspersoon (bekendheid binnen de school bij leerlingen, personeel en ouders)
3. Communicatie met directie van de school gericht op advies hoe de sociale veiligheid bevordert kan worden.

Deze hoofdtaken kunnen uitgebreid worden met de volgende taken:

1. Voorlichting geven over vormen van ongewenst gedrag en het organiseren van preventieve activiteiten gericht op het voorkomen van ongewenst gedrag en veiligheid.

Om te checken of een vraag/klacht binnen het werkkterrein van de interne vertrouwenspersoon valt, kan deze persoon zichzelf de volgende vragen stellen:

- speelt de situatie binnen de school?
- Behandelt de klachtencommissie uiteindelijk deze klacht? (mits niet eerder opgelost)

TIP: check de toolkit voor vertrouwenspersonen op de website van de Stichting School & Veiligheid.

<https://www.schoolveiligheid.nl/po-vo/kennisbank/handreiking-voor-vertrouwenspersonen-2/>

### *Voorwaarden vertrouwenspersoon*

Het opvangen van klagers en de behandeling van klachten is echt mensenwerk. Klagers zijn boos, verdrietig of angstig door wat hen is overkomen. Te midden van al deze emoties moeten vertrouwenspersonen zich houden op de juiste procedures in de begeleiding van klagers en kennis hebben van een adequate klachtenafhandeling.

Als interne vertrouwenspersoon beschik je over een aantal vaardigheden:

- De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school.
- De vertrouwenspersoon moet het vertrouwen genieten van alle bij de school betrokken partijen.
- De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin.
- De vertrouwenspersoon dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing.
- De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren.

### *Voorwaarden bevoegd gezag*

Naast de voorwaarden waar een vertrouwenspersoon aan moet voldoen, dient het bevoegd gezag/directie de vertrouwenspersoon een positie te geven waarin hij/zij ruimte krijgt om het werk naar behoren te kunnen doen.