

## Klachtenregeling: Vraag en antwoord.

Vragen en antwoorden m.b.t. de klachtenregeling van Kerobei.

### **1. Ik heb een klacht, bij wie kan ik als eerste terecht?**

Kerobei is van mening dat een klacht op een zo laag mogelijk niveau ter sprake moet worden gebracht en dat op dat niveau een oplossing moet worden gezocht. De eerste bij wie u terecht kunt is uiteraard de leerkracht. Is dit om een of andere reden niet mogelijk, dan is de directeur degene bij wie u zich kunt melden.

### **2. Bij wie kan ik terecht als ik geen gehoor vind bij de leerkracht of directeur of de klacht daar niet wens te bespreken?**

Binnen elke school zijn twee schoolcontactpersoon bij wie u terecht kunt met een klacht. De schoolcontactpersoon is degene die u de weg kan wijzen in het klachtrecht. Het is verstandig om als u erover nadenkt een klacht in te dienen, waarbij u bij leerkracht of directeur om redenen niet terecht kunt, de klacht voor te leggen aan de schoolcontactpersoon.

Na bespreking kan de schoolcontactpersoon u verwijzen naar:

- a. een onafhankelijk vertrouwenspersoon;
- b. de interne klachtencommissie van het bevoegd gezag (=bestuur).

### **3. Wat is de rol van de vertrouwenspersoon ?**

Bij de drie onafhankelijke vertrouwenspersonen die verbonden zijn aan Kerobei, kunt u uw verhaal kwijt. De vertrouwenspersonen kunnen u vervolgens het volgende adviseren:

- a. er is niets ernstigs aan de hand, een evt. bemiddelend gesprek is voldoende om het probleem op te lossen;
- b. er is mogelijk iets aan de hand, u dient een klacht in bij het bevoegd gezag;
- c. er is mogelijk iets aan de hand, u dient een klacht in bij de landelijke klachtencommissie (LKC).

### **4. Hoe meld ik een klacht bij het bestuur / de landelijke klachtencommissie?**

U kunt een klacht mondeling (telefonisch) of schriftelijk melden. Na deze melding wordt u:

- a. indien u de melding bij het bevoegd gezag wenst te doen, het Kerobei-klachtenformulier toegezonden;
- b. indien u de melding bij de LKC wenst te doen, het klachtenformulier van de LKC toegezonden (door de LKC).

De vertrouwenspersoon kan u helpen bij het invullen van de formulieren. U kunt het klachtenformulier overigens ook rechtstreeks downloaden van de website: [www.kerobei.nl](http://www.kerobei.nl).

### **5. Waarom moet ik opnieuw een klachtenformulier invullen?**

Het klachtenformulier van zowel Kerobei als de LKC, is zodanig opgesteld dat u de klacht op een zo gestructureerd mogelijke wijze kenbaar kunt maken bij de klachtencommissies.

### **6. Ik heb het Kerobei klachtenformulier ingevuld, wat gebeurt er nu met mijn klacht?**

Nadat u het klachtenformulier heeft opgestuurd, krijgt u binnen een week een ontvangstbevestiging toegestuurd. De klacht wordt inhoudelijk besproken door de interne klachtencommissie. Deze interne klachtencommissie nodigt u vervolgens uit om gehoord te worden. U bent dan in de gelegenheid om uw klacht nog eens toe te komen lichten. Ook de aangeklaagde partij wordt (in een apart gesprek) gehoord. Nadat beide partijen gehoord zijn, formuleert de interne klachtencommissie een advies aan het bevoegd gezag met betrekking tot de klacht (ontvankelijk, niet-ontvankelijk, klacht (deels) gegrond, klacht (deels) ongegrond) en de vervolgstappen. Het bevoegd gezag neemt vervolgens een besluit t.a.v. de klacht en de verdere stappen die de interne klachtencommissie voorstelt. Van dit besluit wordt u binnen een week op de hoogte gesteld.

Al naar gelang het advies wordt bepaald of er nog vervolggesprekken nodig zijn.

### **7. Ik ben het niet eens met het besluit van het bevoegd gezag, wat kan ik verder ondernemen?**

De klachtenregeling biedt u de mogelijkheid om twee stromen te volgen om een klacht aan te kaarten: die van de rechtstreekse behandeling door de interne klachtencommissie van het bevoegd gezag, of door de landelijke klachtencommissie. In het geval dat u voor de weg langs het bevoegd gezag kiest, staat u altijd nog een gang naar de landelijke klachtencommissie open. Bent u het inhoudelijk of procesmatig niet eens met het besluit van het bevoegd gezag m.b.t. de afhandeling van uw klacht, dan kunt u de klacht dus opnieuw voorleggen bij de landelijke klachtencommissie.

### **8. Hoe ziet de interne klachtencommissie samenstelling eruit?**

De interne klachtencommissie wordt gevormd door de voorzitter van het bevoegd gezag, verantwoordelijk voor een juiste procesmatige aanpak, een lid van het bevoegd gezag belast met de portefeuilles onderwijs en personeel, verantwoordelijk voor de inhoudelijke context en een maatschappelijk werker werkzaam bij Kerobei.

### **9. Ik kies voor behandeling van de klacht bij de landelijke klachtencommissie, daartoe heb ik het LKC formulier ingevuld. Wat gebeurt er nu met mijn klacht?**

De LKC stuurt alle stukken door naar de aangeklaagden en het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag wordt verzocht binnen een door de LKC vast te stellen termijn, een reactie te formuleren en zelf onderzoek te doen naar de klacht.

Daartoe zal in de meeste gevallen de interne klachtencommissie alle partijen horen. Op basis van deze hoor- en wederhoor gesprekken formuleert de interne klachtencommissie een advies aan het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag neemt vervolgens een besluit en communiceert dit naar de LKC. Al naar gelang de aard van de klacht en evt. verzoek van de klager, kan de LKC alle partijen oproepen voor een besloten hoorzitting. Tijdens de hoorzitting zal de LKC op basis van de aangeleverde stukken trachten een beeld te schetsen van de aard en omvang van de klacht. Na de hoorzitting zal de LKC, op basis van de stukken en hetgeen aan de orde is gekomen tijdens de zitting, binnen 4 weken een advies formuleren (klacht (deels) gegrond, (deels) ongegrond). In het advies kan de LKC tevens

aanbevelingen doen richting bevoegd gezag om de klacht op te lossen/in de toekomst te voorkomen. Alle partijen worden op de hoogte gebracht van het advies.

Het is de verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag om wel of niet iets met het oordeel van de LKC te doen. Wel is het bevoegd gezag verplicht om klager en LKC binnen vier weken na ontvangst van het advies, mee te delen of het oordeel van de commissie wordt gedeeld en of naar aanleiding van het oordeel maatregelen worden genomen, en zo ja, welke.

**10. Ik ben het niet eens met het besluit van de LKC, wat kan ik verder ondernemen?**

Tegen een besluit van de LKC staat geen beroep open. Met het uitbrengen van het advies is de inhoudelijke behandeling van de klacht door de LKC geëindigd.

**11. Hoe ziet de commissiesamenstelling eruit?**

De commissie is onpartijdig en onafhankelijk en zij is samengesteld uit een voorzitter, bij voorkeur een jurist die in het dagelijks leven werkzaam is als rechter, en twee leden. In de commissie zijn diverse deskundigheden vertegenwoordigd, zoals een juridische, sociaal-medische en onderwijskundige.

Meer informatie over de landelijke klachtencommissie is te vinden op <http://www.geschillencies-klachtencies.nl>.