ONBESCHEIDEN IN LEREN

Hoe werkt het indienen van een klacht of het doen van een melding bij Stichting Allure?

Klachtenprocedure Stichting Allure

De scholen van Stichting Allure willen goed onderwijs bieden aan uw kind en een veilige werkplek zijn voor leerlingen, hun ouders/verzorgers en de medewerkers. Onze professionals krijgen de ruimte om dit te organiseren in samenwerking met u, andere collega's en externen. Een succesvolle samenwerking is gebaseerd op onderling vertrouwen en communicatie. Waar mensen werken, kunnen misverstanden ontstaan of fouten worden gemaakt. Als de communicatie misloopt of het vertrouwen is beschadigd, moet u de mogelijkheid hebben om dit kenbaar te maken via een melding of een klacht.

Stichting Allure beschikt daarom over een 'Klachtenregeling'. Daarin staat uitgebreid beschreven hoe er binnen onze organisatie met klachten wordt omgegaan. We maken daarbij onderscheid in twee soorten klachten:

- algemene klachten
- klachten op het gebied van veiligheid

De functionarissen die u kunt inschakelen, nemen uw klacht / melding altijd serieus en denken mee richting een oplossing. Zij horen aan, adviseren of verwijzen door. Dat is hun rol en verantwoordelijkheid. U houdt altijd zelf de regie over het proces, immers de functionarissen kunnen de klacht of melding niet van u overnemen.

Preventie, bewustwording en informatievoorziening

De klachtenprocedure geeft ouders/verzorgers en medewerkers de gelegenheid zaken in te brengen waar zij mee zitten of tegenaan lopen. De procedure hiervoor moet laagdrempelig en duidelijk zijn. Verder moet duidelijk zijn wat ieders rol en verantwoordelijkheid is. Het is immers voor iedereen beter om een vervelende of een (mogelijk) onveilige situatie aan te pakken als die nog beheersbaar is.

Daarom is Stichting Allure een samenwerking aangegaan met PuntUit! (www.puntuit.nl). Deze organisatie biedt tools die zich richten op preventie en bewustwording. Meermalen per jaar zullen ouders/verzorgers en medewerkers informatie ontvangen over veiligheid op school. Het is belangrijk het goede gesprek over veiligheid op school regelmatig met elkaar te voeren.

Algemene klachten

Bent u niet tevreden of heeft u vragen over het onderwijs zoals dat door de school aan uw kind wordt gegeven? Is er sprake van een misverstand met een leerkracht? Is er iets anders waar u niet tevreden over bent? Dan wendt u zich allereerst tot **de leerkracht** van uw kind. In de regel leidt een goed gesprek tot een oplossing. Is dit niet het geval, dan kunt u contact opnemen met **de directeur** van de school. Bent u daarna van mening dat uw situatie niet is opgelost of niet correct is afgehandeld, dan kunt u terecht bij de **bestuurder van Stichting Allure**.

De contactgegevens van de bestuurder:

Telefonisch: 0229 - 357230
Email: info@stichtingallure.nl

In het geval de klacht volgens u niet is opgelost, kunt u contact opnemen met de **Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)**. Voor de procedure verwijzen wij u naar www.onderwijsgeschillen.nl.

De contactgegevens om nadere informatie te verkrijgen:

Telefonisch: 030-280 95 90 (tussen 09.00-12.00 en 13.00-16.30 uur)

e-mail: info@onderwijsgeschillen.nl

Klachten of meldingen op het gebied van veiligheid

Als er sprake is van een (mogelijk) onveilige situatie, dan kunt u ook terecht bij andere functionarissen. Mocht u of uw kind zich niet veilig voelen op school? Of is er anderszins sprake van een situatie van agressie, geweld, seksuele intimidatie, seksueel misbruik, pesten of discriminatie? Dan is er sprake van een klacht of melding op het gebied van veiligheid. In die situatie kunt u zich ook wenden tot de **interne vertrouwenspersoon / contactpersoon** van de school.

Interne vertrouwenspersoon / contactpersoon

De interne vertrouwenspersoon / contactpersoon is een personeelslid van de school. Deze functionaris is aanspreekpunt voor leerlingen, ouders/verzorgers en medewerkers die een klacht hebben of iets willen melden over veiligheid. De interne vertrouwenspersoon werkt strikt vertrouwelijk en zal dus alleen met uw toestemming informatie delen.

Deze functionaris biedt een luisterend oor en kan adviezen geven voor een vervolgstap. Ook kan er doorverwijzing plaatsvinden naar bijvoorbeeld de **externe vertrouwenspersoon**, de LKC of een andere instantie. Voor alle duidelijkheid: uw klacht of melding moet gaan over zaken die verband houden met de school. De contactgegevens treft u aan in de schoolgids.

Externe vertrouwenspersoon

Een **externe vertrouwenspersoon** is iemand die volledig buiten de school en Allure staat. Deze professional hoort uw verhaal aan en kan adviezen geven of doorverwijzen. Ook deze functionaris werkt strikt vertrouwelijk. Verder is de externe vertrouwenspersoon een sparringpartner voor de interne vertrouwenspersonen. Uiteraard geldt ook hier: uw klacht of melding moet gaan over zaken die verband houden met de school.

De organisatie die voor Allure de functie van Externe Vertrouwenspersoon invult is **PuntUit!**
De contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon:

Telefonisch tussen 09.00 - 21.00 uur: 023-2010219
Whatsapp (24/7): idem 023-2010219
Email: info@praatuit.nl
Direct zelf een (telefonische) afspraak inplannen via www.puntuit.nl

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

In verreweg de meeste gevallen kan een klacht of melding in goed overleg op school- of bestuursniveau worden opgelost, al dan niet met hulp van de interne- en / of de externe vertrouwenspersoon. Als die oplossing er volgens u niet is, dan kunt u uw klacht indienen bij de **Landelijke Klachtencommissie (LKC)** in Utrecht. Voor de procedure verwijzen wij u naar www.onderwijsgeschillen.nl.

De contactgegevens om nadere informatie te verkrijgen:

Telefonisch: 030-280 95 90 (tussen 09.00-12.00 en 13.00-16.30 uur)

e-mail: info@onderwijsgeschillen.nl

Samenvattend: de keuzes die u heeft in de procedure

Bij een **algemene klacht /melding** is er binnen Allure een vaste procedure. U klopt altijd eerst aan bij de leerkracht, vervolgens bij de directeur en daarna bij de bestuurder. Toch is er een uitzondering op deze volgorde. U heeft tussentijds de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de LKC. Deze commissie kan de klacht in behandeling nemen. Maar het kan ook dat u wordt terugverwezen naar de schoolorganisatie. Dit is het geval als de commissie van mening is dat uw klacht op dat niveau het beste kan worden opgepakt.

Bij een **klacht / melding op het gebied van veiligheid** heeft u keuzevrijheid. U maakt zelf een inschatting bij wie u het beste terecht kunt. Daarbij kunt u kiezen voor de leerkracht maar ook meteen voor de externe vertrouwenspersoon of de LKC. Ook hier geldt: u kunt worden terugverwezen naar de schoolorganisatie of naar een andere functionaris.

ONBESCHEIDEN IN LEREN

KLACHTENREGELING STICHTING ALLURE

Het bevoegd gezag van Stichting Allure stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR Allure) de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school vallende onder Stichting Allure;
2. bevoegd gezag: Stichting Allure[1];
3. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. klachtencommissie: de landelijke commissie als bedoeld in artikel 8;
5. klager: een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
6. contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
8. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
9. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

[1] Het bevoegd gezag van Stichting Allure wordt vertegenwoordigd door het College van Bestuur.

Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.

2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.

3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon.

4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de landelijke klachtencommissie als bedoeld in artikel 8.

Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging een contactpersoon.[2]

2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de vertrouwenspersoon.

Artikel 4: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.[3]

2. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

3. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.

4. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.

5. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.

---

[2] De benoeming geschiedt in de praktijk door de directeur, onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag. Het is mogelijk dat de interne contactpersoon als bedoeld in artikel 3 en de interne vertrouwenspersoon als bedoeld in artikel 4 dezelfde persoon is.
[3] Idem

6. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.

7. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.

8. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.[4]

9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de landelijke klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de websites van de scholen resp. die van het bevoegd gezag.

Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.[5]

2. Het klaagschrift bevat ten minste:
    a. de naam en het adres van de klager;
    b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school waar de klacht betrekking op heeft;
    c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
    d. een afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
    e. de dagtekening.

3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de landelijke klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.

---

[4] De vertrouwenspersoon handelt hierbij uiteraard binnen de grenzen van de AVG-wet- en regelgeving.

[5] De klager maakt deze keuze zelf op basis van de inhoud van de klacht. De insteek van de klachtenregeling is dat de klacht op het juiste ‘niveau’ wordt behandeld. Het kan daarom gebeuren dat er terugverwijzing plaatsvindt. Voorbeeld: de landelijke klachtencommissie verwijst de klager met diens klacht terug naar het bevoegd gezag.

4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.

5. Het bevoegd gezag of de landelijke klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

6. Als de school niet bij de landelijke klachtencommissie waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de landelijke klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de bevoegde landelijke klachtencommissie.

Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan deze de klacht zelf afhandelen.

2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.

3. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie.

4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de landelijke klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

Artikel 8: De landelijke klachtencommissie

Er is een landelijke klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), T: 030 - 280 95 90 E: info@onderwijsgeschillen.nl, W: www.onderwijsgeschillen.nl
Op de samenstelling van de Commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement van de LKC van toepassing.[6]

[6] Zie: https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement Een zaak kan uitsluitend digitaal worden ingediend.

Artikel 9: Informatieverstrekking aan de landelijke klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht de door de landelijke klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Artikel 10: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de landelijke klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de landelijke klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de landelijke klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.

2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de landelijke klachtencommissie.

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 12: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.[7]

Artikel 13: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersonen, de vertrouwenspersoon en de GMR geëvalueerd.[8]

Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

---

[7] Bijvoorbeeld in het geval een personeelslid geen deel meer uitmaakt van het team van de betreffende school.

[8] Dit wordt opgenomen in de meerjarige managementkalender van Allure.

Artikel 15: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Stichting Allure’.
3. Deze regeling treedt in werking per 26 maart 2025.

Deze regeling is vastgesteld op 25 maart 2025.