

Klachtenregeling stichting WIES

KLACHTENREGELING

Het bevoegd gezag van stichting WIES stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR) de volgende klachtenregeling vast.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. kindcentrum: een kindcentrum of school vallende onder het bevoegd gezag van stichting WIES;
2. bevoegd gezag: stichting WIES, vertegenwoordigd door het college van bestuur;
3. leidinggevende: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van het kindcentrum berust;
4. externe klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8;
5. klager: een (ex-) leerling/kind, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/ kind, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij het kindcentrum betrokken persoon of orgaan;
6. contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
8. externe vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
9. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij het kindcentrum betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
10. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder. Let wel: in geval van geweld wordt altijd de vertrouwens inspectie geraadpleegd;
11. interne klachtencommissie: een onafhankelijk commissie aangewezen door het bevoegd gezag die klachten onderzoekt en beoordeelt;
12. geschillencommissie: door het ministerie van Veiligheid en Justitie erkende externe commissie voor het behandelen van geschillen.

Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem 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 leidinggevende, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de vertrouwenspersoon van het kindcentrum (contactpersoon) of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag (intern) via klacht@stichtingwies.nl of de geschillencommissie (extern) als bedoeld in artikel 8.

Artikel 3: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van het kindcentrum benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging en op het bestuurskantoor een interne vertrouwenspersoon die ook de taken van contactpersoon voor klachten op zich neemt.
2. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de interne vertrouwenspersoon van het kindcentrum de klager naar de externe vertrouwenspersoon.
3. Een interne vertrouwenspersoon van het kindcentrum dient uit hoofde van zijn taak niet te worden benadeeld.

Artikel 4: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één externe vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van het kindcentrum.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
5. De externe 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.
6. De externe vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
7. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

De externe vertrouwenspersonen van WIES zijn:

Voor ouders: Mevrouw Jannet Poppe, j.poppe@gimd.nl
Voor personeel: Mevrouw Anne Weert, a.weert@gimd.nl

Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de geschillencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de interne en externe vertrouwenspersonen voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids, het ouderportaal en op de websites van het kindcentrum en de website van het bevoegd gezag.

Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag (klacht@stichtingwies.nl) of bij de geschillencommissie.
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 het kindcentrum waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. 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 interne klachtencommissie of geschillencommissie anders beslist.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag, de interne klachtencommissie of de geschillencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Als het kindcentrum niet bij de geschillencommissie waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de bevoegde geschillencommissie.

Artikel 7: Interne behandeling van de klacht

1. Als de klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag stelt deze een interne klachtencommissie samen.
2. Het bevoegd gezag bevestigt aan de klager en verweerder de ontvangst van de klacht en het instellen van een interne klachtencommissie.
3. De interne klachtencommissie streeft ernaar om ingediende klachten binnen een termijn van zes weken zorgvuldig en adequaat af te handelen.
4. Taken interne klachtencommissie:
 - Registratie: de klacht wordt geregistreerd in het klachtenregister en er wordt gecontroleerd of de klacht ontvankelijk is.
 - Vooronderzoek: relevante informatie en documenten worden verzameld.
 - Hoor en wederhoor: zowel de klager als de verweerder worden in de gelegenheid gesteld hun standpunt toe te lichten.
 - Beoordeling: de commissie beoordeelt de klacht en komt tot een oordeel; gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond.
 - Advies en rapportage: stelt een schriftelijk advies op met daarin de bevindingen, het oordeel en evt. aanbevelingen
 - besluitvorming: het bevoegd gezag beslist of en welke maatregelen er worden genomen naar aanleiding van het advies en informeert betrokken partijen.
 - Afronding: de klacht wordt afgerond in het klachtenregister.
5. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid of dat de afgesproken termijnen overschreden zijn, kan de klager de klacht indienen bij de geschillencommissie.
6. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de geschillencommissie waarbij het kindcentrum is aangesloten.

Artikel 8: De geschillencommissie

Er is een geschillencommissie voor alle kindcentra van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

Stichting WIES is aangesloten bij de onderstaande geschillencommissies:

Voor het bijzonder onderwijs:

[Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs](#) (GCBO)

Voor de kinderopvang:

[Klachtenloket Kinderopvang](#) (informatie, advies en bemiddeling)

[Geschillencommissie Kinderopvang](#)

Artikel 9: Informatieverstrekking aan de commissies

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

Artikel 10: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de geschillencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van geschillencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de leidinggevende van het betrokken kindcentrum en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee wat het oordeel over de klacht is en welke maatregelen hij naar aanleiding van dat oordeel neemt en zo ja welke.

2. Deze termijn kan (binnen het onderwijs) met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de geschillencommissie.

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk oordeel van de geschillencommissie 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. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht de AVG wetgeving te volgen.
3. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 13: Evaluatie

De regeling wordt jaarlijks geëvalueerd door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en het (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorgaan.

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 het kindcentrum geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

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 WIES'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2026