



Klachtenregeling

Kindcentrum Caleidoscoop | 2026-2027

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Ouders.....	3
Contactgegevens:	3
<i>Interne vertrouwenspersoon</i>	3
<i>De anti-pestcoördinator</i>	3
<i>Het bevoegd gezag van ATO-Scholenkring</i>	4
<i>Externe vertrouwenspersoon voor leerlingen, ouders en medewerkers</i>	4
<i>Landelijke klachtencommissie</i>	4
<i>Vertrouwensinspecteur van de Onderwijsinspectie</i>	4
Klachtenregeling ATO-Scholenkring	5
<i>Artikel 1. Definities</i>	5
<i>Artikel 2. Aanstelling en taak schoolcontactpersoon</i>	5
<i>Artikel 3. Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon</i>	6
<i>Artikel 4. Vertrouwensinspecteur</i>	6
<i>Artikel 5. Aansluiting Landelijke Klachtencommissie Onderwijs</i>	6
<i>Artikel 6. Aansluiting Commissie van Beroep funderend onderwijs</i>	7
<i>Artikel 7. Indienen van een klacht bij het College van Bestuur</i>	7
<i>Artikel 8. Indienen van de klacht</i>	7
<i>Artikel 9. Beslissing na klachtbehandeling de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs</i>	7
<i>Artikel 10. Termijnbepaling</i>	8
<i>Artikel 11. Onvoorziene situaties; toepasselijkheid van de wet</i>	8
<i>Artikel 12. Inwerkingtreding</i>	8
<i>Artikel 13. Slotbepaling</i>	8

Klachtenregeling ATO-Scholenkring's-Hertogenbosch

Waar mensen samenwerken, gaan soms dingen mis. Wij gaan ervan uit dat de meeste meldingen of klachten in onderling overleg goed opgelost kunnen worden. We nodigen u dan ook uit om bij ontevredenheid dit te bespreken met de leerkracht van uw kind of de directeur.

Inleiding

Wij werken samen op basis van vertrouwen en verantwoordelijkheid. In verbinding met onze kinderen, ouder(s)/verzorger(s), medewerkers en betrokken partners kijken we met verwondering en een open blik naar de wereld. Onze kernwaarden zijn dan ook vertrouwen, verantwoordelijkheid, verbinding en verwondering. Goede interne communicatie, aandacht en respect voor vragen, problemen en meningsverschillen voorkomen vaak het indienen van een klacht. Hoe we met elkaar omgaan, hebben we beschreven in de gedragscode. ATO-Scholenkring wil respectvol en transparant omgaan met mogelijke klachten. In deze klachtenregeling beschrijven we de wijze waarop ATO-Scholenkring omgaat met klachten van ouders, betrokkenen of medewerkers. We geven eerst een toelichting en beschrijven de routing die bewandeld kan worden. Vanaf pagina 4 volgt de officiële klachtenregeling.

Ouders

Indien u als ouder problemen ervaart met betrekking tot het welzijn van uw kind, een organisatorische situatie of grensoverschrijdend gedrag is het van belang om hier allereerst het gesprek over aan te gaan met de leerkracht en/of de directeur. Elke school heeft een anti-pestcoördinator en een contactpersoon (interne vertrouwenspersoon). ATO heeft ook een externe vertrouwenspersoon waar u terecht kunt. Komt u er met de school niet uit, dan kunt u contact opnemen met het bevoegd gezag (College van Bestuur). Indien de interne behandeling van de klacht niet tot een oplossing heeft geleid, kunt u een klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie onderwijs.

Contactgegevens:

Interne vertrouwenspersoon

Elke school heeft minimaal één interne vertrouwenspersoon. Bij ons op KC Caleidoscoop zijn dit Maaïke Sparidans en Luuk Visschers

De rol van de interne vertrouwenspersoon is: luisteren naar de melding of klacht en advies geven over de afhandeling van de melding of klacht. De schoolcontactpersoon houdt zich bezig met klachten op diverse gebieden. Er is contact met ouders en leerlingen. De interne vertrouwenspersoon vangt de indieners op, houdt contact, adviseert en verwijst hen door.

- Maaïke Sparidans: mail maaikesparidans@ato-scholenkring.nl of tel 073-8225432
- Luuk Visschers: mail luukvisschers@ato-scholenkring.nl of tel 073-8225432

De anti-pestcoördinator

De anti-pestcoördinator richt zich vooral op pesten bij leerlingen. Er worden zowel preventieve als curatieve interventies ontwikkeld en uitgezet. Daarnaast geeft de anti-pestcoördinator adviezen voor beleid, evenals over de schoolcultuur.

Bij ons op KC Caleidoscoop is dit Lisa van den Berg.

- Lisa van den Berg: mail lisavandenberg@ato-scholenkring.nl of tel. 073-8225432

Het bevoegd gezag van ATO-Scholenkring

Het bevoegd gezag, het College van Bestuur, zal ervoor zorgdragen dat klachten correct worden behandeld. In de praktijk verloopt het aannemen van een klacht doorgaans via de bestuurssecretaris. U kunt haar een mail sturen of bellen:

Contactgegevens:

- Ankie de Laat, CvB: mail secretariaat@ato-scholenkring.nl of tel. 073 – 85 07 788
- Paulien Hoefnagel, bestuurssecretaris: mail paulienhoefnagel@ato-scholenkring.nl

Externe vertrouwenspersoon voor leerlingen, ouders en medewerkers

De externe vertrouwenspersoon begeleidt, geeft bijstand en verwijst de klager naar gelang de situatie en de behoefte van de klager. Zij kan naar eigen inzicht bemiddelen tussen klager en aangeklaagde en functioneert daarbij binnen de kaders van de klachtenregeling. Op www.vertrouwenswerk.nl staat meer informatie over de werkzaamheden van de externe vertrouwenspersoon. Zij zal samen met de klager kijken welke vervolgstappen er nodig of wenselijk zijn. De eerste insteek is meestal een bemiddelend gesprek tussen ouders/medewerkers en school. De externe vertrouwenspersoon verheldert en bemiddelt, maar oordeelt niet. Bij een klacht over machtsmisbruik en de gevolgen daarvan, verwijst de schoolcontactpersoon door naar de externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en werkt volgens de beroepscode en kan ingezet worden voor de klager of voor de aangeklaagde.

Contactgegevens:

- Annelies Spitz: mail anneliesspitz@vertrouwenswerk.nl of tel. 06 – 33 64 68 87
- Ilse Oerlemans: mail ilseoerlemans@vertrouwenswerk.nl of tel. 06 – 81 57 59 00

Landelijke klachtencommissie

Is er binnen de organisatie en/of met behulp van de externe vertrouwenspersoon geen oplossing bereikt, dan kan er een klacht ingediend worden bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) waarbij ATO-Scholenkring is aangesloten. Dat kan via het bestuur of rechtstreeks door de klager. www.onderwijsgeschillen.nl

Contactgegevens:

- Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)
030 - 280 95 90
info@onderwijsgeschillen.nl

Vertrouwensinspecteur van de Onderwijsinspectie

De vertrouwensinspecteur adviseert en ondersteunt alle betrokkenen in het onderwijs bij meldingen rond seksueel misbruik, seksuele intimidatie, fysiek of geestelijk geweld, discriminatie en radicalisering. De vertrouwensinspecteur kan het College van Bestuur ook verplichten aangifte te doen van een redelijk vermoeden van een zedenmisdrijf.

Contactgegevens:

- Vertrouwensinspecteur van de Onderwijsinspectie 0900 - 111 31 11

Klachtenregeling ATO-Scholenkring

Het bevoegd gezag, zijnde het College van Bestuur van Stichting ATO-Scholenkring, gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, gehoord hebbende de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad van de Stichting, stelt de volgende Klachtenregeling vast:

Artikel 1. Definities

Dit reglement verstaat onder:

1. School: vestiging van een van de scholen als bedoeld in de Wet op het Primair Onderwijs.
2. Klachtencommissie: de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.
3. Commissie van beroep: zetelend te Utrecht, waarbij werknemers in beroep kunnen gaan tegen een genomen besluit van de werkgever.
4. College van Bestuur: het bevoegd gezag van stichting ATO-Scholenkring,
5. Raad van Toezicht: natuurlijke persoon/personen, belast met het interne toezicht op het bevoegd gezag.
6. Melding: geuite mededeling over gedragingen of beslissingen, dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen.
7. Klacht: schriftelijk geuite mededeling over gedragingen of beslissingen, dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen, die door klager benoemd is als klacht.
8. Rechtspositioneel besluit: een voornemen tot een besluit, zoals opzegging, schorsing of oplegging van een disciplinaire maatregel.
9. Klager: een (ex)leerling, een ouder/verzorger/voogd van een minderjarige (ex)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uit maakt van de schoolgemeenschap door wie een klacht is ingediend.
10. Aangeklaagde: (ex)leerling, een ouder/verzorger/voogd van een minderjarige (ex)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het College van Bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uit maakt van de schoolgemeenschap tegen wie de klacht is ingediend.
11. Schoolcontactpersoon: een personeelslid van de school die een klager binnen school kan begeleiden bij een klacht en kan informeren over de klachtenprocedure.
12. Extern vertrouwenspersoon: een van stichting ATO-Scholenkring onafhankelijk persoon die een klager kan informeren, begeleiden, verwijzen, voor bemiddeling kan zorgen en het College van Bestuur kan adviseren.
13. Vertrouwensinspecteur: inspecteur van het onderwijs die adviseert.
14. GMR: Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad van Stichting ATO-Scholenkring.
15. Regeling: deze klachtenregeling.

Artikel 2. Aanstelling en taak schoolcontactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één schoolcontactpersoon.
2. Deze schoolcontactpersoon wordt aangesteld door de directeur van de school na advies van de MR. De schoolcontactpersoon neemt deel aan het leernetwerk schoolcontactpersonen en de daarbij horende trainingen.
3. Indien de klager zich als eerste wendt tot de schoolcontactpersoon, dan zorgt de schoolcontactpersoon voor de eerste opvang van de klager binnen de school.
4. De schoolcontactpersoon informeert op verzoek van de klager hem/haar over de procedure tot het indienen van een klacht.

Artikel 3. Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het College van Bestuur beschikt over ten minste één gecertificeerde externe vertrouwenspersoon.
2. Het College van Bestuur benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht en of klager eerst de klacht heeft besproken met degene tegen wie deze is gericht. Vervolgens gaat de externe vertrouwenspersoon na of door bemiddeling een informele oplossing kan worden bereikt. Dit doet zij alleen als betrokkenen daar mee instemmen.
4. Indien het gestelde in artikel 3 derde lid van toepassing is en er door bemiddeling geen oplossing gevonden kan worden of de klager geen bemiddeling wenst, dan begeleidt de externe vertrouwenspersoon de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent hij desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
5. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
6. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het College van Bestuur.
7. De externe vertrouwenspersoon kan gevraagd of ongevraagd advies geven over de door het College van Bestuur te nemen besluiten.
8. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd, is geschorst of van zijn taak is ontslagen door het College van Bestuur. De externe vertrouwenspersoon is, zonder instemming van het College van Bestuur, gerechtigd tot een melding bij Justitie en/of Veilig Thuis.
9. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het College van Bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 4. Vertrouwensinspecteur

1. De in, thans, artikel 6 Wet op het Onderwijstoezicht genoemde klagers die slachtoffer zijn geworden van of geconfronteerd zijn met seksueel misbruik, seksuele intimidatie, fysiek geweld, psychisch geweld, discriminatie of radicalisering kunnen ook bij de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs terecht voor informatie en advies.
2. De vertrouwensinspecteur ondersteunt het bevoegd gezag bij de wettelijke meld- en aangifteplicht en kan hen daar ook toe verplichten.
3. De vertrouwensinspecteur ondersteunt het bevoegd gezag bij consultaties over andere vormen van machtsmisbruik op school.

Artikel 5. Aansluiting Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

1. ATO-Scholenkring is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs na hierover instemming te hebben verkregen van de GMR.
2. Indien er sprake is van een klacht, dan wordt deze in principe in eerste instantie behandeld volgens dit reglement van ATO-Scholenkring, voordat de klacht wordt ingediend bij de
3. Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Het is echter ook mogelijk om de klacht meteen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs in te dienen. Indien de klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs wordt ingediend, dan is daarop het reglement van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs van toepassing. Het reglement is bij Landelijke Klachtencommissie Onderwijs op te vragen.

Artikel 6. Aansluiting Commissie van Beroep funderend onderwijs

1. Het College van Bestuur heeft zich, na hierover instemming te hebben verkregen van de GMR, aangesloten bij de Commissie van Beroep zetelend te Utrecht.
1. Indien er sprake is van een klacht ten aanzien van het voornemen tot een rechtspositioneel besluit, wordt deze klacht in eerste instantie behandeld volgens dit reglement, voordat de klacht wordt ingediend bij de Commissie van Beroep.
2. Indien de klacht bij het Commissie van Beroep wordt ingediend, is daarop het reglement van de Commissie van Beroep van toepassing. Het reglement is bij de Commissie van Beroep op te vragen.

Artikel 7. Indienen van een klacht bij het College van Bestuur

1. Mocht de melding na bespreking met de verweerder en de directeur van de school niet op schoolniveau en eventueel met het College van Bestuur op bestuursniveau niet opgelost kunnen worden, dan verwijst het College van Bestuur de klager naar de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs waar hij zijn klacht schriftelijk kan indienen.
2. De klacht dient binnen de geldende termijnen van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs ingediend te worden.
3. Indien het College van Bestuur bij de klacht is betrokken, wordt de klager verwezen naar de (voorzitter van) de Raad van Toezicht. Deze verwijst de klager door naar de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. De klager kan zich ook rechtstreeks melden bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. De Raad van Toezicht kan zo nodig voorlopige maatregelen treffen en voorzien in een waarnemend College van Bestuur die in dit concrete geval het College van Bestuur van ATO-Scholenkring kan vertegenwoordigen.
4. Het College van Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen. Daarbij wordt tevens bepaald tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Dit is in beginsel tot het moment dat de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs heeft beslist over de klacht.
5. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde. Indien de klacht dan wel het verweerschrift wordt ingediend door een gemachtigde, dient het klaagschrift dan wel het verweerschrift vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging, dan wel dient klager of verweerder voor akkoord mede te ondertekenen. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.

Artikel 8. Indienen van de klacht

1. Op de website van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs kan een klager de manier vinden waarop hij de klacht kan indienen.
2. Op deze website wordt ook de procedure na het indienen van de klacht toegelicht.
3. De reglementen van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs staan ook op de website vermeld en ATO-Scholenkring conformeert zich hieraan.

Artikel 9. Beslissing na klachtbehandeling de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs deelt het College van Bestuur aan de klager of de indiener van het bezwaarschrift, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.
3. Het College van Bestuur informeert de GMR conform artikel 8, onderdeel e, van de Wet medezeggenschap op scholen over het oordeel van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs op grond verklaarde klachten en over de eventuele maatregelen die het College van Bestuur op grond van dat oordeel gaat nemen met inachtneming van de regelingen zoals opgesteld in de Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 10. Termijnbepaling

1. Alle genoemde termijnen worden verlengd met het aantal dagen die voor de betrokken school als vakantie gelden.

Artikel 11. Onvoorziene situaties; toepasselijkheid van de wet

1. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. Deze klachtenregeling strekt niet ter vervanging van, maar is een aanvulling op de andere voorzieningen die op grond van een wettelijke regeling en/of CAO openstaan voor de klager.

Artikel 12. Inwerkingtreding

1. Deze regeling treedt in werking op 1 juni 2019 en heeft directe werking. Deze regeling is geüpdatet op 8 december 2025 maar is inhoudelijk niet gewijzigd.
2. Instemming hierop is verkregen door de GMR op 29 juni 2017.

Artikel 13. Slotbepaling

1. Deze regeling vervangt de vorige klachtenregeling van stichting ATO-Scholenkring en gaat in per 1 juni 2019. De regeling is geüpdatet op 8 december 2025.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken na instemming van de GMR.
4. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling ATO-Scholenkring".
5. Dit reglement wordt op alle scholen en het stafbureau ter inzage gelegd (mede door plaatsing op de website van de scholen van ATO-Scholenkring).
6. Alle betrokkenen worden door het College van Bestuur op een daartoe geëigende manier geïnformeerd over dit reglement.

