

# KyK op klachten



Instemming KyK-kring: 12 juni 2025  
Vastgesteld CVB:  
Instemming GMR: 24 juni 2025

# Inhoud

|                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Inleiding .....                                                                                  | 3  |
| 1. Uitgangspunten .....                                                                          | 4  |
| 1.1. Klacht bespreekbaar maken: in gesprek met de betrokkenen .....                              | 4  |
| 1.2. Samen in gesprek met schoolleiding en/of bemiddeling .....                                  | 4  |
| 1.3. Officiële klacht: Inschakeling van het bevoegd gezag .....                                  | 4  |
| 1.4. Externe klachtbehandeling: De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) .....            | 5  |
| 1.5. Onze belofte .....                                                                          | 5  |
| 2. Klacht ouder .....                                                                            | 6  |
| Fase 1: De klacht bespreekbaar maken .....                                                       | 6  |
| Fase 2: Gesprek met schoolleiding en bemiddeling .....                                           | 6  |
| 2.1.1. De interne contactpersoon: dichtbij en toegankelijk .....                                 | 6  |
| 2.1.2. De externe vertrouwenspersoon: onafhankelijk en deskundig .....                           | 6  |
| Fase 3: Officiële klacht indienen bij het bevoegd gezag .....                                    | 7  |
| 3. Klacht medewerker .....                                                                       | 8  |
| Fase 1: In gesprek gaan .....                                                                    | 8  |
| Fase 2: In gesprek met de schoolleiding en bemiddeling .....                                     | 8  |
| 3.1.1. De interne contactpersoon: dichtbij en toegankelijk .....                                 | 8  |
| 3.1.2. De externe vertrouwenspersoon: onafhankelijk en deskundig .....                           | 8  |
| Fase 3: Officiële klacht indienen bij het bevoegd gezag .....                                    | 9  |
| 4. Klacht leerling .....                                                                         | 10 |
| Fase 1: Gesprek met de leerkracht .....                                                          | 10 |
| Fase 2: Gesprek met de interne contactpersoon of externe vertrouwenspersoon en bemiddeling ..... | 10 |
| 4.1.1. De interne contactpersoon: dichtbij en toegankelijk .....                                 | 10 |
| 4.1.2. De externe vertrouwenspersoon: onafhankelijk en deskundig .....                           | 10 |
| Fase 3: Officiële klacht indienen bij het bevoegd gezag .....                                    | 10 |
| Bijlagen .....                                                                                   | 12 |
| Bijlage 1: Klachtenformulier .....                                                               | 12 |
| Bijlage 2: Beslisboom voor klachten van ouders en leerlingen .....                               | 14 |
| Bijlage 3: Begrippenlijst .....                                                                  | 15 |

## Inleiding

De onderwijssector is een sector waarin bij uitstek sprake is van veelvuldige sociale interactie tussen leerlingen, medewerkers en ouders. Deze interactie schept de basis van waaruit we met elkaar werken; een basis van veiligheid en vertrouwen. Dit gaat vrijwel altijd goed, echter soms bestaat verschil van mening en kan een objectief oordeel uitkomst bieden. Deze vernieuwde klachtenprocedure biedt handvaten om in eerste instantie met elkaar een meningsverschil op te lossen. Als dit niet lukt is een meer objectieve blik in de vorm van hulp op afstand bij de casuïstiek gewenst.

*Uitgangspunt in de wet (artikel 14 WPO) is: ouders dan wel verzorgers, en personeelsleden kunnen bij de klachtencommissie een klacht indienen over gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag of het personeel, waaronder discriminatie, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door het bevoegd gezag of het personeel.*

In deze klachtenprocedure worden in hoofdstuk 1 ons uitgangspunt bij klachten beschreven. Daarna wordt in de hoofdstukken 2, 3 en 4 de behandeling van een klacht door respectievelijk de ouder, medewerker en leerling beschreven. Tot slot staan in de bijlagen het klachtenformulier (bijlage 1) en de beslisboom (bijlage 2) vermeld.

# 1. Uitgangspunten

Bij KyK staat verbinding centraal. Ook wanneer er problemen of klachten zijn, blijven we samen in gesprek en zoeken we naar oplossingen in een sfeer van respect en vertrouwen. Daarom hebben we drie fasen om klachten op te lossen: via het bespreekbaar maken van de klacht met betrokkenen, via een gesprek met de schoolleiding en bemiddeling of via een officiële indiening van een klacht.

## 1.1. Klacht bespreekbaar maken: in gesprek met de betrokkenen

We moedigen iedereen aan om bij onvrede of een klacht eerst het gesprek aan te gaan met de betrokkene(n). Open en respectvolle communicatie draagt bij aan een professionele en constructieve werkomgeving. Soms is het niet wenselijk om de klacht direct met de betrokken persoon te bespreken. In dat geval kun je terecht bij de schoolleiding en/of de vertrouwenspersoon.

## 1.2. Samen in gesprek met schoolleiding en/of bemiddeling

Wanneer het gesprek met betrokkene(n) niet tot een oplossing heeft geleid en/of niet wenselijk is, wordt aangeraden om de klacht met de schoolleiding te bespreken. Wanneer er tijdens of na dit gesprek extra ondersteuning nodig is bij het vinden van een oplossing, kan de vertrouwenspersoon een luisterend oor bieden, adviseren en helpen bij bemiddeling. Bij bemiddeling gaan de betrokken partijen, bijvoorbeeld onder begeleiding van een interne contactpersoon of externe vertrouwenspersoon, met elkaar in gesprek. Deze contactpersoon of vertrouwenspersoon zorgt voor een veilige en respectvolle omgeving waarin iedereen zijn verhaal kan doen. Het doel is om samen tot een oplossing te komen waar iedereen zich in kan vinden. Bemiddeling werkt alleen als beide partijen ervoor openstaan en bereid zijn om samen te werken aan een oplossing. Wanneer de klacht over de schoolleiding zelf gaat, kan de betrokkene zich wenden tot het bestuur of het bevoegd gezag. Ook in dat geval kan de externe vertrouwenspersoon ondersteunen in het proces en meedenken over vervolgstappen.

## 1.3. Officiële klacht: Inschakeling van het bevoegd gezag

Als bemiddeling geen optie is of niet tot een oplossing leidt, kan de klacht worden voorgelegd aan het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag onderzoekt de klacht zorgvuldig en maakt de uiteindelijke beslissing over het oordeel en de te nemen vervolgstappen.

Het bevoegd gezag neemt alleen klachten in behandeling die via de klachtenregistratie zijn binnengekomen, waarbij wordt nagegaan of alle fasen van het klachtenproces zijn doorlopen.

De klacht wordt niet in ontvangst genomen, wanneer:

- De klacht nog niet is besproken met de betrokkenen (fase 1) en/of dat niet wenselijk is, met de schoolleiding (fase 2). In dat geval zal de klacht worden terugverwezen naar schoolleiding.
- Er nog niet officieel een voorstel is gedaan om, met behulp van een interne contactpersoon of externe vertrouwenspersoon, te bemiddelen (fase 2). Wanneer deze fase nog niet is voorgesteld door de school, wordt de klacht terugverwezen naar de schoolleiding.
- De leerling op het moment van het indienen van de klacht niet is ingeschreven op de school waarop de klacht betrekking heeft.
- De klacht betrekking heeft op het gedrag van een leerling/ouder van een leerling die niet is ingeschreven op de school waar het kind van de ouder die een klacht heeft staat ingeschreven.
- De medewerker die een klacht heeft op het moment van het indienen van de klacht niet werkzaam is bij KyK.
- De klacht betrekking heeft op een besluit van de schoolleiding waar de medewerker het niet mee eens is.

- De klacht betrekking heeft op een gedraging die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht heeft voorgedaan.

#### 1.4. Externe klachtbehandeling: De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

Mocht er nog steeds onvrede zijn na de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag, dan is er een mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

Voor deze procedure wordt verwezen naar het reglement voor klachtbehandeling bij deze commissie. Klager dient conform het reglement van de LKC de klacht in te dienen bij de LKC. Het reglement is te vinden op [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) Onderwijsgeschillen  
Postbus 85191  
3508 AD Utrecht  
E: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

#### 1.5. Onze belofte

Bij KyK doen we er alles aan om klachten op een zorgvuldige en respectvolle manier te behandelen. We willen in verbinding blijven met elkaar, luisteren naar alle betrokkenen en samen werken aan oplossingen die recht doen aan iedereen. Heb je een klacht? Neem gerust contact op met de schoolleiding of ons bestuur – samen komen we verder.

## 2. Klacht ouder

Bij KyK hechten we veel waarde aan een open en respectvolle samenwerking tussen ouders en school. We begrijpen dat er soms situaties kunnen ontstaan waarin ouders een zorg of klacht hebben over de gang van zaken binnen de school. In eerste instantie moedigen we aan om hierover in gesprek te gaan met de betrokken medewerker of schoolleiding. We geloven dat veel kwesties in een open dialoog kunnen worden opgelost. Mocht dit niet tot een bevredigende uitkomst leiden, dan hanteren we een duidelijke klachtenprocedure.

### Fase 1: De klacht bespreekbaar maken

Ouders wordt geadviseerd om een klacht eerst te bespreken/ met de betrokken leerkracht of medewerker. Dit draagt bij aan een constructieve samenwerking en kan vaak direct een oplossing bieden.

### Fase 2: Gesprek met schoolleiding en bemiddeling

Wanneer het gesprek met de betrokkene(n) niet tot een oplossing leidt, kunnen ouders de klacht bespreken met de schoolleiding. Indien een ouder een klacht bespreekt met de schoolleiding wordt er zorgvuldig geluisterd en samen gekeken naar een passende oplossing. KyK verwacht van de schooldirecteur dat:

- De klacht serieus wordt genomen en erkend.
- Er wordt vastgesteld of er een belang van leerlingen meespeelt.
- De-escalatie en bemiddeling worden nagestreefd waar nodig.
- Er goed geluisterd en doorgevraagd wordt om de wensen van de ouders helder te krijgen.
- Het principe van hoor en wederhoor wordt toegepast bij klachten over medewerkers of andere ouders.
- Er samen met de ouders gezocht wordt naar mogelijkheden om de onvrede weg te nemen en het contact te herstellen.

Als ouders en de schooldirecteur er niet uitkomen, kan bemiddeling worden ingezet. Een interne contactpersoon of externe vertrouwenspersoon kan ouders en school helpen om via oplossingsgerichte communicatie tot een gezamenlijke oplossing te komen. Als de bemiddeling succesvol verloopt, wordt de procedure afgesloten met een verslag waarin de gemaakte afspraken worden vastgelegd.

Wanneer de klacht betrekking heeft op de schoolleiding zelf, kunnen ouders zich rechtstreeks wenden tot het bestuur of het bevoegd gezag. De externe vertrouwenspersoon kan in dat geval ondersteunen bij het proces en adviseren over de te nemen stappen

#### 2.1.1. De interne contactpersoon: dichtbij en toegankelijk

Elke school heeft minimaal één interne contactpersoon. Zij zijn er als laagdrempelig aanspreekpunt voor leerlingen, ouders en collega's. Ze luisteren, helpen bij het verhelderen van de klacht en ondersteunen bij eventuele vervolgstappen. Daarnaast informeren zij ouders en medewerkers over de klachtenregeling. De interne contactpersoon staat vermeld in de schoolgids.

#### 2.1.2. De externe vertrouwenspersoon: onafhankelijk en deskundig

Naast de interne contactpersoon heeft KyK ook een externe vertrouwenspersoon. Dit is een onafhankelijke professional die niet werkzaam is bij KyK en specifiek is aangesteld als aanspreekpunt voor klachten. De externe vertrouwenspersoon behartigt in eerste instantie de belangen van de klager en kan ook door schooldirecteuren worden geraadpleegd voor advies. De externe

vertrouwenspersoon voor ouders bij KyK is Anneke Westerhuis-Veenstra. Anneke is telefonisch en per mail te bereiken op: 088-2299458/06 – 31 64 92 79 en [a.veenstra@ggdfryslan.nl](mailto:a.veenstra@ggdfryslan.nl)

### Fase 3: Officiële klacht indienen bij het bevoegd gezag

Wanneer bemiddeling niet gewenst is of niet tot een oplossing leidt, kan de klacht formeel via de klachtenregistratie worden voorgelegd aan het bevoegd gezag van KyK. Het bevoegd gezag onderzoekt de klacht zorgvuldig en hanteert een objectieve en zorgvuldige werkwijze. Bij de beoordeling richt het bevoegd gezag zich op de manier waarop de school heeft gehandeld en of dit zorgvuldig, integer en correct is verlopen. Het bevoegd gezag neemt vervolgens een besluit over de uitkomst van de klacht en eventuele te nemen maatregelen.

Als ouder(s) ook na beoordeling en besluitvorming niet tevreden zijn over de afhandeling van hun klacht, kunnen zij de klacht voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Deze onafhankelijke commissie beoordeelt de klacht objectief en kan een advies geven over de verdere afhandeling

Ons doel blijft altijd om samen in verbinding te blijven, goed te luisteren en op een zorgvuldige manier te werken aan een oplossing die recht doet aan alle betrokkenen.



### 3. Klacht medewerker

Binnen KyK geloven we in het belang van een veilige, open werk- en leeromgeving, waarin we met elkaar in verbinding blijven, ook wanneer er verschil van mening is. De interactie tussen collega's is de basis van ons gezamenlijke werk en vertrouwen. Mocht een medewerker een klacht hebben, dan hanteren we een zorgvuldig en helder stappenplan voor het adresseren en behandelen van klachten.

#### Fase 1: In gesprek gaan

We moedigen medewerkers aan om bij onvrede of een klacht eerst het gesprek aan te gaan met de betrokkenen. Open en respectvolle communicatie draagt bij aan een professionele en constructieve werkomgeving.

#### Fase 2: In gesprek met de schoolleiding en bemiddeling

Wanneer het gesprek met betrokkenen niet tot een oplossing heeft geleid en/of niet wenselijk is, wordt aangeraden om als medewerker de klacht met de schoolleiding te bespreken. Indien een medewerker een klacht bespreekt met de schooldirecteur, wordt er zorgvuldig geluisterd en samen gekeken naar een passende oplossing. KyK verwacht van de schooldirecteur dat:

- De klacht serieus wordt genomen.
- De-escalatie en bemiddeling worden nagestreefd waar nodig.
- Er goed geluisterd en doorgevraagd wordt om de wensen van de medewerker helder te krijgen.
- Het principe van hoor en wederhoor wordt toegepast bij klachten over collega's of ouders.
- Er samen met de medewerker gezocht wordt naar mogelijkheden om de onvrede weg te nemen en het contact te herstellen.

Soms is extra ondersteuning nodig bij het vinden van een oplossing. Zowel de interne contactpersoon als de externe vertrouwenspersoon kunnen de medewerker hierin begeleiden. Zij bieden een luisterend oor, geven advies en helpen bij **bemiddeling** als dat na het gesprek met de schoolleiding gewenst is. De interne contactpersoon of externe vertrouwenspersoon helpt beide partijen om samen tot een oplossing te komen, indien van toepassing samen met de schoolleiding. Indien de afhandeling naar tevredenheid verloopt, wordt de procedure afgesloten met een gespreksverslag waarin de uitkomsten en afspraken worden vastgelegd.

Wanneer de klacht betrekking heeft op de schoolleiding zelf, kan de medewerker zich rechtstreeks wenden tot het bestuur of het bevoegd gezag. De externe vertrouwenspersoon kan hierbij ondersteunen, adviseren en begeleiden in de vervolgstappen.

#### 3.1.1. De interne contactpersoon: dichtbij en toegankelijk

Elke school heeft minimaal één interne contactpersoon. Zij zijn er als laagdrempelig aanspreekpunt voor leerlingen, ouders en collega's. Ze luisteren, helpen bij het verhelderen van de klacht en ondersteunen bij eventuele vervolgstappen. Daarnaast informeren zij ouders en medewerkers over de klachtenregeling. De interne contactpersoon staat vermeld in de schoolgids.

#### 3.1.2. De externe vertrouwenspersoon: onafhankelijk en deskundig

Naast de interne contactpersoon heeft KyK ook een externe vertrouwenspersoon aangesteld. Dit is een onafhankelijke professional die niet werkzaam is bij KyK en specifiek is aangesteld als aanspreekpunt voor klachten. De externe vertrouwenspersoon behartigt in eerste instantie de belangen van de medewerker en kan ook door schooldirecteuren worden geraadpleegd voor advies en bemiddeling. De vertrouwenspersoon heeft een onafhankelijke positie en kan de medewerker



zonder enig belang bijstaan. Als een medewerker geconfronteerd wordt met ongewenste omgangsvormen, kan deze zich wenden tot de vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon bij KyK voor medewerkers is Annalies Kuipers. Zij is bereikbaar via: 06–18957449 of via [externevertrouwenspersoon@kykscholen.nl](mailto:externevertrouwenspersoon@kykscholen.nl) Voor een volledig overzicht van de taken en bevoegdheden van de externe vertrouwenspersoon, evenals hun gedragscode, wordt verwezen naar het document 'Protocol en rol vertrouwenspersoon'

### Fase 3: Officiële klacht indienen bij het bevoegd gezag

Wanneer bemiddeling niet gewenst is of niet tot een oplossing leidt, kan de klacht formeel via de klachtenregistratie worden voorgelegd aan het bevoegd gezag van KyK. Het bevoegd gezag onderzoekt de klacht zorgvuldig en hanteert een objectieve en zorgvuldige werkwijze. Bij de beoordeling richt het bevoegd gezag zich op de manier waarop de school heeft gehandeld en of dit zorgvuldig, integer en correct is verlopen. Het bevoegd gezag neemt vervolgens een besluit over de uitkomst van de klacht en eventuele te nemen maatregelen.

Als een medewerker ook na beoordeling en besluitvorming niet tevreden is over de afhandeling van hun klacht, kan de medewerker de klacht voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Deze onafhankelijke commissie beoordeelt de klacht objectief en kan een advies geven over de verdere afhandeling

Ons doel blijft altijd om samen in verbinding te blijven, goed te luisteren en op een zorgvuldige manier te werken aan een oplossing die recht doet aan alle betrokkenen.

## 4. Klacht leerling

Bij KyK vinden we het belangrijk dat iedereen zich gehoord voelt en in een veilige omgeving een klacht kan uiten. Daarom hebben we een duidelijke route voor leerlingen die ergens mee zitten en hulp nodig hebben. We moedigen aan om altijd eerst het gesprek aan te gaan, maar als dat niet lukt of niet voldoende helpt, zijn er andere mogelijkheden om samen naar een oplossing te zoeken.

### Fase 1: Gesprek met de leerkracht

Als je als leerling een klacht hebt, is de eerste stap meestal om dit met de meester of juf te bespreken. De leerkracht zorgt voor een veilige sfeer waarin jij je vrij voelt om te vertellen wat er speelt. Samen zoeken jullie naar een oplossing.

### Fase 2: Gesprek met de interne contactpersoon of externe vertrouwenspersoon en bemiddeling

Soms lukt het niet om de klacht direct met de leerkracht op te lossen of heb je liever een gesprek met iemand anders. In dat geval kun je terecht bij de interne contactpersoon van de school. De interne contactpersoon kan je begeleiden in het vinden van een oplossing, bijvoorbeeld door een gesprek op gang te brengen tussen jou en de betrokken persoon (bemiddeling). Bij KyK zorgen we ervoor dat het laagdrempelig is om naar de interne contactpersoon toe te stappen. Als je liever met iemand buiten de school praat, kun je contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon.

#### 4.1.1. De interne contactpersoon: dichtbij en toegankelijk

Elke school heeft minimaal één interne contactpersoon. De interne contactpersoon luistert, helpt bij het verhelderen van de klacht en ondersteunt bij eventuele vervolgstappen. Daarnaast informeert de interne contactpersoon ouders en medewerkers over de klachtenregeling. De interne contactpersoon staat vermeld in de schoolgids.

#### **Bij ernstige klachten**

Als er iets ergs gebeurt, bijvoorbeeld als iemand over je grenzen gaat of iets doet wat niet mag, kun je dit altijd vertellen aan de interne contactpersoon van de school. Die persoon is er speciaal om naar je te luisteren en je te helpen. Als het nodig is, vertelt de interne contactpersoon dit aan de directeur van de school. Dat gebeurt altijd voorzichtig en met respect voor iedereen die erbij betrokken is. De school volgt dan duidelijke afspraken om ervoor te zorgen dat het goed wordt opgelost.

#### 4.1.2. De externe vertrouwenspersoon: onafhankelijk en deskundig

Naast de interne contactpersoon heeft KyK ook een externe vertrouwenspersoon. Dit is een onafhankelijke professional die niet werkzaam is bij KyK en speciaal is aangesteld als aanspreekpunt voor klachten. De externe vertrouwenspersoon behartigt in eerste instantie de belangen van de klager en kan ook door schooldirecteuren worden geraadpleegd voor advies. De externe vertrouwenspersoon voor leerlingen bij KyK is Anneke Westerhuis-Veenstra. Anneke is telefonisch en per mail te bereiken op: 088-2299458/06 – 31 64 92 79 en [a.veenstra@ggdfryslan.nl](mailto:a.veenstra@ggdfryslan.nl)

### Fase 3: Officiële klacht indienen bij het bevoegd gezag

Als bemiddeling en gesprekken samen met de betrokkene(n) en de interne contactpersoon of externe vertrouwenspersoon niet voldoende helpen, kan er een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag via de klachtenregistratie. Het bevoegd gezag onderzoekt de klacht zorgvuldig en kijkt naar mogelijke maatregelen of aanbevelingen. Het bevoegd gezag beslist vervolgens over de uitkomst van de klacht en de eventuele vervolgstappen.

**Let op: volgens de wet mogen leerlingen jonger dan 16 jaar geen klacht zelfstandig indienen. In die gevallen moeten jouw ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger(s) de klacht namens jou indienen.**

Mocht er daarna toch nog ontevredenheid zijn, dan is er altijd de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

Bij KyK doen we er alles aan om goed naar jou te luisteren en samen een oplossing te vinden, zodat je weer met plezier naar school kunt gaan. Heb je een klacht of zit je ergens mee? Praat erover – we zoeken samen naar een oplossing!

# Bijlagen

## Bijlage 1: Klachtenformulier

### 1. Klachtgegevens

**Klacht ID:** Uniek ID voor elke klacht  
**Datum indiening:** Datum waarop de klacht is ingediend (bijvoorbeeld: 01-01-2025)

### 2. Indiener

**Naam:** Naam van de indiener  
**Rol:** Rol van de indiener (bijvoorbeeld: leerling, ouder, medewerker)  
**Telefoonnummer:** Contactnummer van de indiener  
**E-mailadres:** E-mailadres van de indiener

### 3. Betrokkenen

**Naam:** Naam van de betrokken persoon  
**Rol:** Rol van de betrokkene (bijvoorbeeld: medewerker, leerling, ouder)

**Naam:** Naam van de betrokken persoon  
**Rol:** Rol van de betrokkene (bijvoorbeeld: leerkracht, schooldirectie)

**Naam:** Naam van de betrokken persoon  
**Rol:** Rol van de betrokkene (bijvoorbeeld: interne contactpersoon/externe vertrouwenspersoon etc.)

(Herhaal indien nodig voor meerdere betrokkenen)

### 4. Klachtomschrijving

**Onderwerp:** Kort onderwerp of titel van de klacht  
**Omschrijving:** Gedetailleerde beschrijving van de klacht

.....  
 .....

### 5. Chronologische stappen met betrokkenen

Fase 1: Gesprek met betrokkenen

**Datum gesprek:** .....  
**Betrokken personen:** (leerkracht, ouder, collega, etc.)  
**Samenvatting gesprek:** .....  
**Conclusie:** Was de klacht opgelost na dit gesprek? Ja/Nee  
**Gemaakte afspraken/vervolgstappen:**

.....  
 .....

**Opmerkingen:**

.....  
 .....

(Herhaal indien er meerdere gesprekken hebben plaatsgevonden in deze fase)

Fase 2: Bemiddeling en/of gesprek met schoolleiding

**Datum gesprek:** .....  
**Betrokken personen:** (intern contactpersoon/extern vertrouwenspersoon, schoolleiding, etc.)  
**Samenvatting gesprek:** .....

**Conclusie:** Was de klacht opgelost na dit gesprek? Ja/Nee

**Gemaakte afspraken/vervolgstappen:**

.....  
.....

**Opmerkingen:**

.....  
.....

*(Herhaal indien er meerdere gesprekken hebben plaatsgevonden in deze fase)*

## 6. Eindconclusie en afhandeling

Fase 3: Indien klacht bij bevoegd gezag en afhandeling

**Samenvatting bevindingen:** .....

**Oordeel bevoegd gezag:** Gegrond/Ongegrond

**Opmerkingen:**

.....  
.....

**Afhandelingsstatus:** In behandeling/Afgehandeld

**Datum afhandeling:** .....

**Definitieve conclusie:** Oplossing gevonden/ Doorverwijzing naar Landelijke Klachtencommissie (LKC)

**Acties ter verbetering (indien van toepassing):** .....

## 7. Overige

**Notities:** Eventuele aanvullende opmerkingen of notities

**Categorie klacht:** Categorie waartoe de klacht behoort *(Bijvoorbeeld: pestgedrag, communicatieproblemen, veiligheid, onderwijsinhoud, etc.)*

**Documenten:** .....

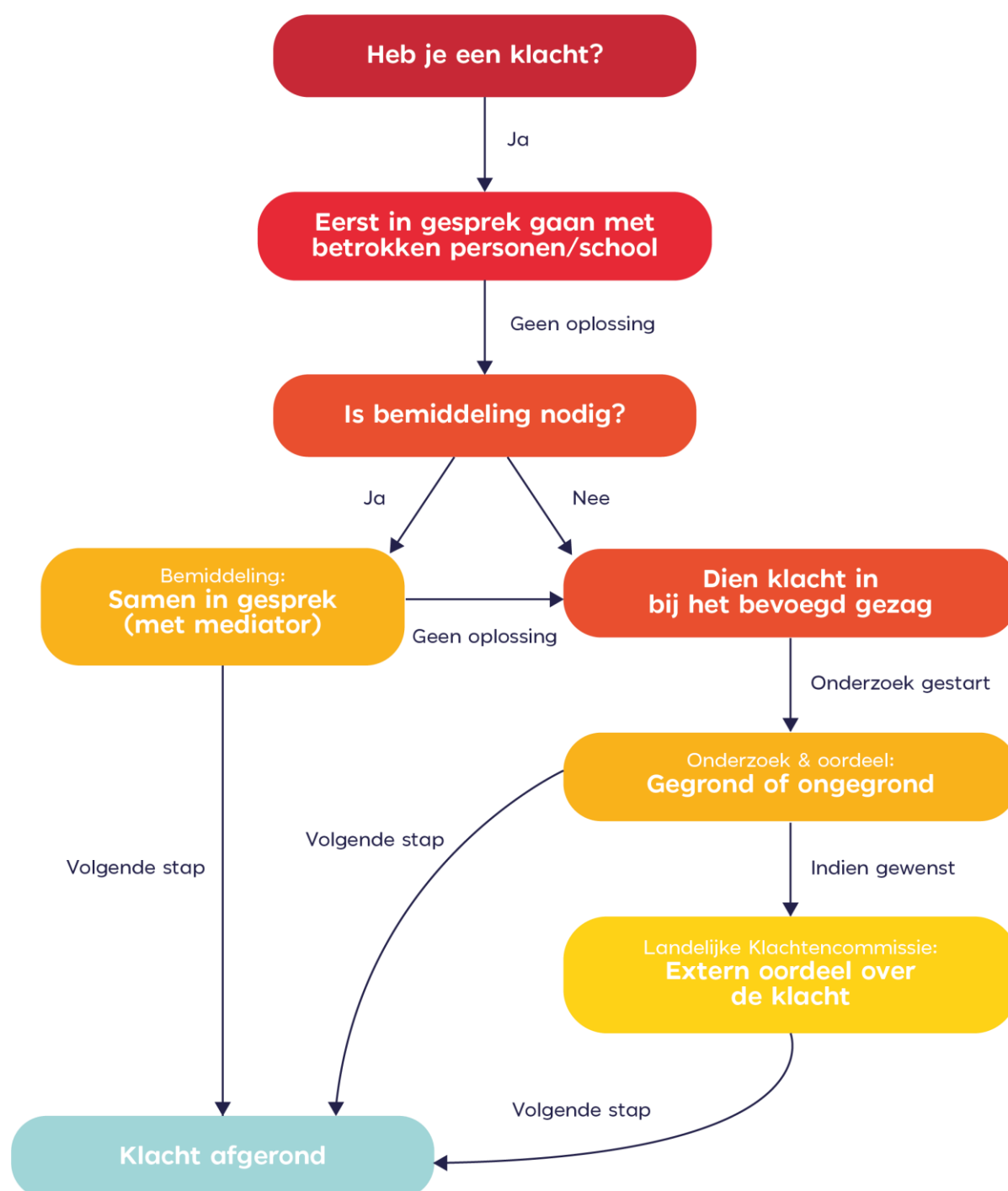
**Naam document:** .....

**Locatie document:** Link of locatie van het opgeslagen document

**Handtekening bevoegd gezag:** .....

**Datum:** .....

## Bijlage 2: Beslisboom voor klachten van ouders en leerlingen



### Bijlage 3: Begrippenlijst

| Begrip                                              | Uitleg                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Klacht</b>                                       | Een uiting van onvrede over gedrag, beslissingen of het nalaten daarvan door iemand binnen KyK.                                                                                         |
| <b>Indiener</b>                                     | Degene die de klacht indient: ouder, medewerker of leerling (voor leerlingen <16 jaar doet een ouder/verzorger dit).                                                                    |
| <b>Betrokkene(n)</b>                                | De persoon of personen op wie de klacht betrekking heeft (bijv. leerkracht, leerling, ouder).                                                                                           |
| <b>Schoolleiding</b>                                | De directie van de betreffende school; betrokken bij fase 2 van de klachtenprocedure.                                                                                                   |
| <b>Interne contactpersoon</b>                       | Aanspreekpunt binnen de school. Luistert, helpt verhelderen en ondersteunt bij vervolgstappen. Staat vermeld in de schoolgids.                                                          |
| <b>Externe vertrouwenspersoon</b>                   | Onafhankelijke, niet bij KyK werkzame professional. Luistert, adviseert en begeleidt bij klachten. Voor ouders, medewerkers en leerlingen zijn aparte personen aangesteld.              |
| <b>Bevoegd gezag</b>                                | Onderzoekt, adviseert het bevoegd gezag en neemt alleen complete klachten via registratie in behandeling. Neemt het uiteindelijke besluit over de beoordeling en eventuele maatregelen. |
| <b>Bemiddeling</b>                                  | Proces waarbij met hulp van een interne contactpersoon of externe vertrouwenspersoon een oplossing wordt gezocht, mits beide partijen bereid zijn tot gesprek.                          |
| <b>Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)</b> | Onafhankelijke landelijke commissie waar klachten kunnen worden ingediend als het interne traject geen oplossing biedt.                                                                 |
| <b>Klachtenregistratie</b>                          | Het systeem waarmee klachten officieel worden vastgelegd voor beoordeling door de klachtencoördinator.                                                                                  |
| <b>Verslag / gespreksverslag</b>                    | Document waarin uitkomsten en afspraken van gesprekken of bemiddeling worden vastgelegd.                                                                                                |
| <b>Beslisboom</b>                                   | Visuele weergave (bijlage 2) van de te volgen stappen voor ouders en leerlingen bij het indienen van een klacht.                                                                        |