

## KLACHTENREGELING XPECT013

### Inleiding

De klachtenregeling van Xpect013 is vastgesteld door het bevoegd gezag. Ouders, leerlingen en personeelsleden kunnen bij Xpect013 een klacht indienen over een gedraging of beslissing van een medewerker van Xpect013 of het bestuur richting ouder of kind, een werkwijze binnen de organisatie of de opvangovereenkomst.

Het adres van Xpect013:

Xpect013

Ringbaan Oost 240

5018 HC Tilburg

T: 013-4648230

E: [bestuur@xpect013.nl](mailto:bestuur@xpect013.nl)

I: [www.xpect013.nl](http://www.xpect013.nl)

### Artikel 1: Definities

- 'beklaagde': een functioneel bij Xpect013 betrokken persoon of orgaan;

- 'klacht': van een klacht is sprake bij een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen;

- 'klachtenregeling': de door het bevoegd gezag van Xpect013 vastgestelde regeling voor de behandeling van klachten;

- 'klager': (1) ouder/voogd/verzorger (hierna "ouder") van een minderjarige (ex-)leerling; (2) de ouder van een kind dat op contractuele basis op één van de opvanglocaties van Xpect013 wordt (of werd) opgevangen; (3) een medewerker van Xpect013;

- 'onvrede': van onvrede is sprake bij een uiting van ongenoegen die via informeel overleg is of kan worden verholpen.

### Artikel 2: Typen klachten

In deze klachtenregeling wordt onderscheid gemaakt tussen twee typen klachten, namelijk:

1. algemene klachten;
2. klachten met betrekking tot de persoonlijke integriteit.

Een algemene klacht ziet op een gedraging of beslissing van een medewerker van Xpect013 of het bestuur richting ouder of kind, een werkwijze binnen de organisatie of de opvangovereenkomst.

Een klacht met betrekking tot de persoonlijke integriteit ziet bijvoorbeeld op seksuele intimidatie, machtsmisbruik, agressie, geweld en discriminatie.

### Artikel 3: Interne klachtencommissie

Het College van Bestuur van Xpect013 heeft een aantal medewerkers benoemd tot lid van de Klachtencommissie van Stichting Xpect013. Deze commissieleden hebben mandaat vanuit het bevoegd gezag om de klachten die binnenkomen voor zowel onderwijs als opvang te behandelen.

Indien een lid van de commissie van oordeel is dat zich ten aanzien van hem feiten of omstandigheden voordoen die het vormen van een onafhankelijk oordeel over een door hem te behandelen klacht kunnen bemoeilijken, dan wel indien de schijn hiertoe kan ontstaan, treedt het lid onverwijld als behandelend lid voor deze klacht terug.

De voorzitter wijst in de plaats van het terugtrekkende lid een ander lid aan.

Indien het terugtrekkende lid, als bedoeld in het voorgaande lid, voor de klachtbehandeling als fungerend voorzitter optreedt, wijst de voorzitter een ander lid als fungerend voorzitter aan.

#### Artikel 4: Locatieniveau

Als een ouder van een minderjarige (ex-)leerling, de ouder van een kind dat op contractuele basis op één van de opvanglocaties van Xpect013 wordt (of werd) opgevangen of een medewerker van Xpect013 onvrede ervaart of een klacht heeft, dient de afhandeling daarvan primair op locatieniveau plaats te vinden.

##### 4.1 Onvrede

In geval van onvrede bij een ouder van een minderjarige (ex-)leerling, de ouder van een kind dat op contractuele basis op één van de opvanglocaties van Xpect013 wordt (of werd) opgevangen of een medewerker van Xpect013, gaat de ouder of medewerker eerst op locatieniveau in gesprek met de persoon die hij/zij ziet als direct betrokkene bij het ontstaan van de onvrede, tenzij de aard van het probleem zich hiertegen verzet. Blijft de onvrede bestaan, dan kan de ouder/medewerker in gesprek met de locatiedirecteur. Van een klacht is in dit stadium geen sprake.

Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan daarna een beroep gedaan worden op deze klachtenregeling en een formele klacht worden ingediend.

##### 4.2 Klacht

Is sprake van een daadwerkelijke klacht (zie artikel 1: Definities) dan kan klager een klacht indienen bij de locatiedirecteur. Zo nodig kan de klacht worden besproken met de interne vertrouwenspersoon van de desbetreffende locatie.

#### Artikel 5: Klachtafhandeling op locatieniveau

De locatie hanteert bij de afhandeling van klachten de volgende uitgangspunten:

- bemiddeling om tot een oplossing te komen staat voorop;
- aan klager en beklagde wordt voldoende informatie verstrekt;
- klager wordt in de gelegenheid gesteld om de klacht mondeling toe te lichten en ook beklagde krijgt de mogelijkheid om zijn/haar kant van het verhaal mondeling toe te lichten ("hoor en wederhoor");
- eventueel wordt informatie gevraagd aan derden;
- de klacht wordt binnen 6 weken afgehandeld. Deze termijn kan worden verlengd indien de omstandigheden hierom vragen. In dat geval wordt klager tijdig geïnformeerd.

De afronding van de schriftelijke klacht gebeurt door een schriftelijk antwoord van de locatiedirecteur aan de klager. Daarin wordt aangegeven wat de bevindingen en/of de conclusies of (aangeboden) oplossingen zijn naar aanleiding van de klacht.

Indien de klager het oneens is met de uitkomst van de bevindingen en/of conclusies of (aangeboden) oplossingen, kan deze daarna een klacht indienen bij het bestuur.

#### 5.1 Rol interne vertrouwenspersoon

##### Onderwijs

Na het indienen van de klacht bij de locatiedirecteur kan de klacht zo nodig daarna nog worden besproken met de interne vertrouwenspersoon van de desbetreffende locatie (zie artikel 4.2).

De interne vertrouwenspersoon bespreekt met de klager welke stappen ondernomen kunnen worden. Als de klager een ouder betreft, kan de interne vertrouwenspersoon eventueel doorverwijzen naar een externe vertrouwenspersoon. Is de klacht ingediend door een medewerker van Xpect013, dan heeft deze de mogelijkheid om zelf rechtstreeks contact op te nemen met één van de externe vertrouwenspersonen van Xpect013.

##### Opvang

Indien de klacht bij de locatiedirecteur is ingediend door een medewerker van Xpect013, bespreekt de interne vertrouwenspersoon zo nodig daarna met de medewerker welke stappen ondernomen kunnen worden. De medewerker heeft de mogelijkheid om zelf rechtstreeks contact op te nemen met één van de externe vertrouwenspersonen van Xpect013.

Als de klacht is ingediend door een ouder, heeft de interne vertrouwenspersoon geen rol.

#### Artikel 6: Bestuursniveau

Een algemene klacht wordt door het bestuur (lees: de interne klachtencommissie van Xpect013) in behandeling genomen nadat de klachtbehandeling op locatieniveau is doorlopen.

#### Artikel 7: Indienen klacht

Een klacht wordt schriftelijk ingediend door het invullen van het klachtenformulier op de website van Xpect013. Voorwaarde is dat de klacht niet anoniem wordt geuit. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

De klacht dient binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht - maar uiterlijk binnen één jaar na de gedraging of de beslissing waar de klacht op ziet - te worden ingediend bij Xpect013, tenzij het bestuur reden ziet om deze termijn te verlengen.

#### 7.1 Niet-ontvankelijk

Bij het niet voldoen aan de in dit artikel genoemde formele vereisten is klager niet-ontvankelijk en wordt de klacht niet inhoudelijk behandeld.

## Artikel 8: Afhandelen van de klacht

Bemiddeling om tot een oplossing te komen staat voorop. Verder worden de volgende uitgangspunten in acht genomen bij het afhandelen van de klacht:

- aan klager en beklaagde wordt voldoende informatie verstrekt;
- klager wordt in de gelegenheid gesteld om de klacht mondeling toe te lichten en ook beklaagde krijgt de mogelijkheid om zijn/haar kant van het verhaal mondeling toe te lichten ("hoor en wederhoor");
- eventueel wordt informatie gevraagd aan derden;
- de klacht wordt binnen 6 weken afgehandeld. Deze termijn kan worden verlengd indien de omstandigheden hierom vragen. In dat geval wordt klager tijdig geïnformeerd.

Namens het bestuur neemt de interne klachtencommissie de klacht in behandeling en gaat in gesprek met klager en beklaagde. Indien de klacht door de bemiddeling is opgelost, wordt aangegeven op welke wijze dat is geschied. Uiterlijk zes weken na indiening van de klacht zal de interne klachtencommissie de klager schriftelijk informeren over haar besluit en de vervolgacties toelichten.

Indien de gesprekken niet tot een oplossing hebben geleid, kan de klager verzoeken de klacht af te laten handelen door de voorzitter van het College van Bestuur.

De voorzitter van het College van Bestuur neemt binnen vier werkweken na dit verzoek van de klager, doch niet eerder nadat de klager in de gelegenheid is gesteld te worden gehoord, een beslissing. Als de termijn van vier werkweken in een schoolvakantie valt, wordt de termijn voor de duur van de schoolvakantie opgeschort.

De mogelijke uitkomsten van de beslissing van de voorzitter van het College van Bestuur zijn:

1. De klacht wordt gegrond verklaard; dit houdt in dat de klager in het gelijk wordt gesteld;
2. De klacht wordt ongegrond verklaard; dit houdt in dat de klager niet in het gelijk wordt gesteld;
3. De klacht wordt kennelijk-ongegrond verklaard; dit houdt in dat er geen onderzoek nodig is om vast te stellen dat de klacht ongegrond is. Bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) als sprake is van een misvatting of een misverstand bij klager of de interne klachtencommissie heeft de klacht adequaat behandeld;
4. De klacht wordt kennelijk-gegrond verklaard: dit houdt in dat er geen onderzoek nodig is om vast te stellen dat de klacht gegrond is.

In het geval waarin de beslissing luidt, dat de klacht kennelijk (on)gegrond is, vindt geen hoor en wederhoor plaats. Dit geldt ook voor de situatie waarin klager voor een gesprek wordt uitgenodigd op het bestuurskantoor om de klacht toe te lichten en klager verschijnt niet zonder voorafgaand bericht. In dat geval is aan klager voldoende mogelijkheid geboden om de klacht mondeling toe te lichten, maar hiervan is geen gebruik gemaakt en de klachtbehandeling zal dan zonder hoor/wederhoor worden voortgezet.

Indien de beslissing geen besluit is in de zin van de Algemene Wet Bestuursrecht en in die zin geen rechtsgevolgen heeft, is tegen deze beslissing geen bezwaar en beroep mogelijk bij de rechtbank. De klager heeft daarna wel de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Landelijke Klachten Commissie Onderwijs (LKC). Zie hiervoor artikel 9 e.v.

De registratie van klachten en de verslaglegging van het proces van klachtafhandeling vindt binnen het onderwijs plaats op schoolniveau en per schooljaar. Klachten op school worden gemeld bij het bevoegd gezag ten behoeve van het jaarverslag van de stichting, waarin enkel aantallen en resultaten van afhandeling op bestuursniveau worden vermeld.

De registratie van klachten en de verslaglegging van het proces van klachtafhandeling vindt binnen de kinderopvang plaats op locatieniveau en per kalenderjaar. Jaarlijks in april wordt het geanonimiseerde klachtenjaarverslag van de locatie gedeeld met de afdeling Pedagogiek en Kwaliteit, die dat vervolgens op organisatieniveau bundelt en deelt met de OR, het College van Bestuur en de GGD. Het klachtenvrijcertificaat van de Geschillencommissie wordt via de afdeling Pedagogiek en Kwaliteit gedeeld met de locaties. Wat vervolgens door de directeur gedeeld wordt met de oudercommissie.

#### Artikel 9: Externe klachtbehandeling

Als de interne klachtbehandeling niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, dan kan de klacht daarna worden voorgelegd aan een externe klachtencommissie.

#### 9.1: Geschillencommissie Onderwijs

Voor het beoordelen en behandelen van klachten is Stichting Xpect013 (onderwijs) aangesloten bij de Stichting Onderwijsgeschillen (Landelijke Klachtencommissie Onderwijs: "LKC").

De LKC hanteert het Reglement Landelijke Klachtencommissie onderwijs. Dit reglement is in werking getreden op 1 februari 2011 en is aangepast op 30 oktober 2015, 8 februari 2018, 1 augustus 2020 (in verband met de wijziging van het begrip 'deelnemer' in 'student' in het mbo), april 2021 (technische wijziging) en 1 augustus 2022 (in verband met wijziging WVO). Deze regeling is door Stichting Xpect013 ongewijzigd overgenomen en vastgesteld.

Het adres van de klachtencommissie:  
Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)  
Gebouw Woudstede  
Zwarte Woud 2  
3524 SJ Utrecht  
T: 030-2809590  
I: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

#### 9.2: Geschillencommissie Opvang

Alle opvanglocaties van Xpect013 zijn verplicht (Wet Kinderopvang art 1.57b) aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De Geschillencommissie Kinderopvang is toegankelijk voor ouders die gebruik maken van kinderdagopvang en buitenschoolse opvang. En voor oudercommissies

bij geschillen tussen houder en oudercommissie inzake besluitvorming van de houder en bevoegdheden van de oudercommissie als bedoeld in artikel 1.60 Wet Kinderopvang.

Uitgangspunt voor klachten van individuele ouders is dat voorafgaand aan het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie eerst de interne klachtenregeling van Xpect013 is gevolgd. Voor oudercommissies geldt dit niet. Als de interne klachtbehandeling niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, kan de klacht daarna worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

In de volgende twee situaties kan de klacht ook direct worden ingediend bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure te hebben doorlopen:

1. Als de klager niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van de klacht heeft ontvangen van Xpect013;
2. Wanneer in redelijkheid niet van de klager kan worden verlangd dat onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Xpect013 wordt ingediend. Bijvoorbeeld in de situatie waarbij de persoon die de klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van de klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Voordat een ouder of medewerker de Geschillencommissie inschakelt, kan altijd contact worden opgenomen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

Binnen 12 maanden nadat de klacht bij Xpect013 is ingediend, dient de klager de klacht bij de Geschillencommissie in te dienen.

De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak voor beide partijen.

Het adres van de klachtencommissie:

De Geschillencommissie

Bordewijklaan 46

2591 XR Den Haag

T: 070 310 5310

I: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

#### Artikel 10: Klachten m.b.t. persoonlijke integriteit

Klachten met betrekking tot persoonlijke integriteit betreffen klachten over seksuele intimidatie, machtsmisbruik, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie.

##### 10.1: Onderwijs

Klachten met betrekking tot de persoonlijke integriteit binnen het onderwijs gaan rechtstreeks naar de klachtencommissie, met toepassing van het "Protocolsignalering en melding seksuele intimidatie en/of seksueel misbruik van leerlingen". Als het bevoegd gezag melding krijgt van een vermoeden van een zedenmisdrijf tussen een medewerker en een minderjarige leerling, dan is het bestuur verplicht hierover in overleg te treden met de vertrouwensinspecteur.

### 10.2: Vertrouwensinspecteur voor het onderwijs

Ouders, leerlingen, docenten, directies en besturen, maar ook vertrouwenspersonen kunnen de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs raadplegen wanneer zich in of rond de school of opleiding (ernstige) problemen voordoen op het gebied van:

- seksueel misbruik (zedemisdrijven);
- seksuele intimidatie;
- psychisch en fysiek geweld (waaronder pesten);
- discriminatie en radicalisering.

De vertrouwensinspecteurs werken voor het gehele onderwijs, inclusief het mbo en het hoger onderwijs. De vertrouwensinspecteur luistert en informeert. Zo nodig adviseert de vertrouwensinspecteur ook, bijvoorbeeld over een traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte.

### 10.3: Vertrouwensinspecteur voor de kinderopvang

Houders, medewerkers, gastouders en ouders kunnen de vertrouwensinspecteur bellen wanneer in of rond een kinderopvanglocatie signalen zijn over:

- mogelijke seksuele intimidatie;
- mogelijk seksueel misbruik;
- psychisch en fysiek geweld.

De vertrouwensinspecteur adviseert houders, medewerkers, gastouders en ouders als zij aanwijzingen hebben dat een medewerker, of andere aanwezige persoon in de kinderopvang mogelijk één van psychisch en fysiek geweld, mishandeling, seksuele intimidatie en seksueel misbruik tegen een kind gebruikt.

### Artikel 11: Overige bepalingen

In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.

[Bijlage: Protocol signalering en melding seksuele intimidatie en/of seksueel misbruik van leerlingen](#)

[Bijlage: Reglement LKC](#)