



# De Groeiling

STICHTING VOOR KATHOLIEK EN INTERCONFESIONEEL PRIMAIR ONDERWIJS

Versie 1.1 | februari 2019



## Klachtenregeling

Onderdeel van het Veiligheidsbeleid

## COLOFON

Aalberseplein 5

2805 EG Gouda

T 0182 - 67 00 51

E [secretariaat@degroeiling.nl](mailto:secretariaat@degroeiling.nl)

W [www.degroeiling.nl](http://www.degroeiling.nl)

Vastgesteld door het College van Bestuur op d.d. 14 mei 2018

De GMR heeft positief advies gegeven op d.d. 24 april 2018

Versie 1.1 | februari 2019



## INHOUDSOPGAVE

KLACHTENREGELING.....	4
1. Inleiding .....	4
2. Schematische weergave klachtenregeling.....	4
3. Begripsbepalingen.....	5
4. Behandeling van de klachten .....	5
5. Slotbepalingen.....	7
Bijlage 7 Artikelsgewijze toelichting klachtenregeling.....	8



## Klachtenregeling

### 1. Inleiding

Met de invoering van de Kwaliteitswet, in 1998, is elk bevoegd gezag van een school verplicht te beschikken over een klachtenregeling. Deze regeling is alleen van toepassing wanneer men niet met zijn of haar klacht ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen immers in eerste instantie in goed overleg tussen betrokkenen worden opgelost. Als dit niets oplevert, kan daarna overleg met de directie van de school en/of het bestuur (CvB) plaatshebben. Pas wanneer ook deze afhandeling niet tot tevredenheid heeft geleid, kan men een beroep doen op bijgaande klachtenregeling.

De wijze van omgaan met klachten is beschreven in de schoolgids van iedere school. Ook zijn daarin de namen vermeld van de contactpersoon, de (externe) vertrouwenspersoon en het adres van de klachtencommissie.

Deze regeling is gebaseerd op een landelijk model dat opgesteld is door de besturenorganisaties. In de regeling wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen de rol van de contactpersoon (intern) en de vertrouwenspersoon (extern; gebruik wordt gemaakt van de diensten van de GGD Hollands-Midden).

De regeling is ter instemming voorgelegd aan de leden van de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad (GMR).

Na evaluatie met de klachtencommissie, maart 2011 en oktober 2011, is de regeling aangepast.

Op 1 januari 2016 heeft De Groeiling zich aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Deze aansluiting vond plaats met instemming van de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad (GMR). De klachtenregeling is op dit punt aangepast.

### 2. Schematische weergave klachtenregeling

In dit schema leest u welke acties de verschillende betrokken professionals in het kader van de klachtenregeling moeten ondernemen in de relatie met de klager en de aangeklaagde.

Stappen bij een klacht:

1. Probeer de problemen op te lossen met de direct betrokkenen.
2. Zoek een oplossing in overleg met de schooldirectie of het bestuur van de Groeiling.
3. Als de afhandeling niet tot tevredenheid stemt, volg dan de klachtenregeling.



### 3. Begripsbepalingen

#### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in artikel 1 van de Wet op het primair onderwijs;
- b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- c. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de school, die een klacht heeft ingediend;
- d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- e. interne contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- f. (externe) vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- g. aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de school, tegen wie een klacht is ingediend;
- h. bevoegd gezag: een rechtspersoon als bedoeld in artikel 35 van de Wet op het primair onderwijs (in dezen De Groeiling, in rechte vertegenwoordigd door het bestuur);
- i. bestuur: het College van Bestuur dat in rechte het bestuur (CvB) vertegenwoordigt;
- j. schooldirectie: de directeur als bedoeld in artikel 29 van de Wet op het primair onderwijs en – in voorkomende gevallen – de adjunct-directeur als bedoeld in artikel 29.

### 4. Behandeling van de klachten

#### Paragraaf 1 De interne contactpersoon

##### Artikel 2 Aanwijzing en taken interne contactpersoon

1. Elke school beschikt over ten minste één interne contactpersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. Deze persoon, niet zijnde een lid van de schooldirectie, heeft ook het vertrouwen van de leden van de medezeggenschapsraad van de school. Hij/zij is doorgaans aanspreekpunt voor vertrouwelijke zaken.
2. De taak van de interne contactpersoon is opgenomen in het taakbeleid van de school.
3. De interne contactpersoon bekwaamt zich om de taken en werkzaamheden op een adequate wijze uit te kunnen oefenen.
4. De interne contactpersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht.
5. De interne contactpersoon verwijst de klager in eerste instantie naar betrokkene personeelslid en/of de schooldirectie. Indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk verwijst hij naar de (externe) vertrouwenspersoon, het bestuur (CvB), de klachtencommissie en/of naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
6. Indien de interne contactpersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bestuur.
7. De interne contactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De interne contactpersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als contactpersoon heeft beëindigd. De interne contactpersoon kan terugvallen op de vertrouwenspersoon,
8. De interne contactpersoon brengt jaarlijks aan het bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

#### Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon

##### Artikel 3 Aanwijzing en taken (externe) vertrouwenspersoon



1. De vertrouwenspersoon heeft als voornaamste taak het bijstaan en geven van advies aan de interne contactpersoon en de vertrouwenspersoon voor personeel van de scholen. Daarnaast is de vertrouwenspersoon er voor de leerlingen en personeelsleden die met machtsmisbruik geconfronteerd worden. De vertrouwenspersoon gaat in voorkomende situaties na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
2. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bestuur (CvB) te nemen besluiten en over het beleid voor bestrijding en preventie van machtsmisbruik. De vertrouwenspersoon begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
3. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
4. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem in verband met zijn werkzaamheden als vertrouwenspersoon ter kennis komt. Deze plicht geldt niet ten opzichte van de klager (of diens verzorgers) en derden indien de klager hier toestemming toe heeft gegeven. De geheimhoudingsplicht vervalt niet na beëindiging van de functie als vertrouwenspersoon.
5. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bestuur (CvB) schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
6. Met de GGD Hollands-Midden is een overeenkomst gesloten om van de diensten van een (externe) vertrouwenspersoon gebruik te kunnen maken.

### *Paragraaf 3 De klachtencommissie*

#### Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie

1. Het bestuur (CvB) is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs die deel uitmaakt van de organisatie Onderwijsgeschillen. Het adres van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs is:  
Onderwijsgeschillen | Landelijke Klachtencommissie  
Postbus 85191  
3508 AD Utrecht  
Telefoon: 030 - 280 95 90  
E-mail: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)  
Website: <http://onderwijsgeschillen.nl/>
2. De klachtencommissie geeft (on)gevraagd advies aan het bestuur (CvB) over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bestuur (CvB) te nemen besluiten.

#### Artikel 5 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a. het bestuur (CvB, het bevoegd gezag); of
  - b. de klachtencommissie.
2. Voor de wijze waarop de klacht ingediend moet worden bij de Klachtencommissie en de procedures die deze commissie hanteert wordt verwezen naar de website die wordt genoemd in artikel 4, lid 1.
3. De beschrijving van de klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van klager en zo nodig de gekozen woonplaats voor de duur van de procedure;
  - b. de naam van verweerder;
  - c. een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden, zoals die zich volgens klager hebben voorgedaan;
  - d. de dagtekening en ondertekening.
4. Afschriften van stukken die op de klacht betrekking hebben worden meegezonden.
5. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.



6. Indien de klacht bij het bestuur (CvB) wordt ingediend, verwijst het bestuur (CvB) de klager naar de klachtencommissie als blijkt dat het schooltraject doorlopen is, tenzij toepassing wordt gegeven aan het zesde lid.
7. Het bestuur (CvB) kan de klacht zelf afhandelen indien het van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Ook is het mogelijk dat, met instemming van de klager, een mediator wordt ingeschakeld. Leidt deze afhandeling niet binnen 4 weken tot een voor de klager voldoende bevredigende oplossing dan wordt deze alsnog naar de klachtencommissie verwezen.
8. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar het bestuur (CvB). De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
9. Het bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.

#### Artikel 6 Vooronderzoek

Ter voorbereiding van de behandeling van de klacht kunnen door of namens de Commissie bij klager, verweerder en anderen hetzij schriftelijk, hetzij mondeling nadere inlichtingen worden ingewonnen.

#### *Paragraaf 4 Besluitvorming door het bestuur (CvB)*

#### Artikel 7 Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bestuur (CvB, het bevoegd gezag) aan de klager, de aangeklaagde, de schooldirectie van de betrokken school schriftelijk 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. De termijn van vier weken kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bestuur binnen de vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager en de aangeklaagde.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bestuur niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bestuur voorgenomen beslissing.

## 5. Slotbepalingen

#### Artikel 8 Openbaarheid

1. Het bestuur (CvB) maakt deze regeling bekend via haar website.
2. Het bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.
3. Het bestuur meldt jaarlijks in haar jaarverslag het aantal ingediende klachten en het advies van de commissie.

#### Artikel 9 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bestuur (CvB) worden gewijzigd of ingetrokken met inachtneming van de vigerende bepalingen.

#### Artikel 10 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bestuur (CvB).
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling onderwijs.
4. Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2009 en is gewijzigd per 1 november 2011, respectievelijk 1 januari 2016
5. De klachtenregeling wordt in april 2019 ingebracht in de GMR.



## Bijlage 7 Artikelsgewijze toelichting klachtenregeling

### Artikel 1

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt, indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Onder discriminerend gedrag wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder agressie, geweld en pesten worden verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

### Artikel 2

De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken geledingen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan het bestuur (CvB). De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld. Ontheffing van de taak vindt plaats wanneer het vertrouwen van één of meer geledingen niet langer genoten wordt.

### Artikel 3

Binnen de modelregeling van de landelijke organisaties wordt gepleit om per bevoegd gezag een onafhankelijke (externe) vertrouwenspersoon te benoemen en per school een (interne) contactpersoon. De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bestuur (CvB) houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

Voor de inzet van de externe vertrouwenspersoon is een abonnement afgesloten met de GGD Hollands-Midden.





### *Artikel 3, tweede lid*

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de schooldirectie van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bestuur (CvB), dan wel aangifte te doen bij de politie/justitie.

In geval van twijfel over de vraag of er sprake is van een zedenmisdrijf moet het bestuur (CvB) overleggen met de vertrouwensinspecteur. Als in dit overleg wordt geconcludeerd dat sprake is van een zedenmisdrijf, moet het bestuur (CvB) aangifte doen bij de politie en stelt hij de vertrouwensinspecteur daarvan direct in kennis. Hoewel het overleg met de vertrouwensinspecteur verplicht is, blijft het bestuur (CvB) altijd bevoegd aangifte te doen. Dit laatste is bijvoorbeeld van belang, wanneer de vertrouwensinspecteur concludeert dat er geen sprake is van een redelijk vermoeden, en het bestuur (CvB) die mening wel is – en blijft – toegedaan.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen. Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bestuur (CvB) en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie. Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

### *Artikel 3, zesde lid*

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het bestuur (CvB) en politie/justitie.

### *Artikel 3, zevende lid*

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bestuur (CvB).

### *Artikel 5, eerste lid*

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bestuur (CvB) of bij de klachtencommissie indient (een klacht kan niet bij de vertrouwenspersoon worden ingediend). Niet altijd zal de klacht bij de klachtencommissie worden ingediend, bij voorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht of als naar het oordeel van het bestuur (CvB) niet eerst intern alle mogelijkheden om de klacht te behandelen benut zijn. In gecompliceerde situaties of als het bestuur (CvB) ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de klachtencommissie te vragen. Ook bij gerede twijfel of indien er sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling eerst advies te vragen aan de klachtencommissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht 'binnenskamers' wordt afgedaan.



#### *Artikel 5, derde lid*

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de klachtencommissie of het bestuur (CvB) anders beslist.

#### *Artikel 5, achtste lid*

Het bestuur (CvB) kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het bestuur (CvB) moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bestuur (CvB) heeft beslist over de klacht.

#### *Artikel 6*

Personeelsleden in dienst van het bestuur (CvB) zijn verplicht de door de commissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent verzoek en informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bestuur (CvB).

#### *Artikel 7*

Indien de klacht door het bestuur (CvB) ongegrond wordt verklaard kan het bestuur (CvB) op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.

#### *Artikel 7, derde lid*

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen ter zake van hoor en wederhoor conform het bepaalde in de CAO PO in acht genomen.

Het bestuur (CvB) is verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrif met een minderjarige leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het bestuur (CvB) verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie.

Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het bestuur (CvB) maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het bestuur (CvB) heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

#### *Artikel 8*

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids. Namen en telefoonnummers van de contactpersoon en de (externe) vertrouwenspersoon en het adres van de klachtencommissie wordt in de schoolgids vermeld. Ook kan een en ander in een folder worden opgenomen.

