



**Klachtenregeling**  
**Stichting Voorschotense Openbare School**

Vastgesteld 1-1-2017

Geëvalueerd, herzien en opnieuw vastgesteld op 11-10-2021

## Begripsbepalingen

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het Primair Onderwijs;
- b. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 2
- c. klager: een leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor een school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, 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. contactpersoon (interne vertrouwenspersoon): de persoon als bedoeld in artikel 2;
- f. externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- g. aangeklaagde: een leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige 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 uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;
- h. vertrouwensinspecteur: maakt deel uit van de Inspectie van het Onderwijs; adviseert en ondersteunt bij klachten rond seksueel misbruik, seksuele intimidatie en ernstig fysiek of geestelijk geweld;
- i. bevoegd gezag: het bestuur van de Stichting waaronder de school valt;
- j. Raad van toezicht: het intern toezichthoudend orgaan van de stichting waaronder de school valt;
- k. schoolleiding: de adjunct-directeur of directeur van de school.

### Behandeling van de klachten

Indien u klachten heeft m.b.t. bijvoorbeeld het schoolbeleid, pesten, seksuele intimidatie of geweld en bedreiging, kunt u dit het beste eerst melden op school zelf bij de groepsleerkracht en/of bij de schoolleiding. Ook is het mogelijk om dit vertrouwelijk met een contactpersoon (interne vertrouwenspersoon) op de schoollocatie te bespreken. De namen van de contactpersonen zijn terug te vinden in de schoolgids.

Als het overleg met de school geen oplossing biedt, kunt u contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon. Ook is het mogelijk om de Landelijke Klachtencommissie of de vertrouwensinspecteur van de onderwijsinspectie in te schakelen

### Paragraaf 1 De contactpersoon (interne vertrouwenspersoon)

#### Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere locatie tenminste één contactpersoon (interne vertrouwenspersoon) die functioneert als aanspreekpunt bij klachten
2. Het bevoegd gezag benoemt op voordracht van de schoolleiding van de betreffende school de contactpersoon en schorst en ontslaat deze.
3. De contactpersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt en gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bij de verdere procedure bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

4. De contactpersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de contactpersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
6. De contactpersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De contactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Hij/zij is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat de betrokkene zijn taak als contactpersoon heeft beëindigd.
8. De contactpersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag (geanonimiseerd) uit van zijn werkzaamheden.

## **Paragraaf 2 De externe vertrouwenspersoon**

### **Artikel 3 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon**

1. Naast een contactpersoon (interne vertrouwenspersoon) is er aan stichting VOS een externe vertrouwenspersoon verbonden. De externe vertrouwenspersoon heeft tenminste een opleiding gevolgd voor vertrouwenspersoon in het onderwijs. Deze externe vertrouwenspersoon is te bereiken via de GGD Hollands Midden: [externevertrouwenspersoon@ggdhm.nl](mailto:externevertrouwenspersoon@ggdhm.nl)
2. Een klager kan contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon. Dit kan eventueel via de contactpersoon van de school. De externe vertrouwenspersoon onderzoekt en begeleidt de zaak met hen samen.
3. De externe vertrouwenspersoon verzorgt (telefonische) consultatie en advies voor de contactpersoon en/of klager over een mogelijke klacht en/of het behandelen van een klacht.
4. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Hij/zij gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bij de verdere procedure bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. 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.
6. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag (geanonimiseerd) uit van zijn werkzaamheden.

## **Paragraaf 3 De klachtencommissie en -procedure**

### **Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie**

1. Stichting VOS is voor de behandeling van klachten tevens aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie: de Landelijke Klachtencommissie (LKC). LKC wordt in stand gehouden door Onderwijsgeschillen.
2. De LKC onderzoekt de klacht en beoordeelt (eventueel na een hoorzitting) of deze gegrond is. De LKC brengt advies uit aan het bevoegd gezag/Raad van Toezicht en kan aan haar advies aanbevelingen verbinden. Het

bevoegd gezag/Raad van Toezicht neemt over de afhandeling van de klacht en het opvolgen van de aanbevelingen de uiteindelijke beslissing.

3. De klager kan de klacht rechtstreeks of via het bevoegd gezag schriftelijk bij de LKC indienen

#### **Artikel 5** *Indienen van een klacht*

1. De klager dient een klacht in bij de groepsleerkracht, de schoolleiding en/of de contactpersoon en als die geen uitkomst bieden bij

a. het bevoegd gezag; of

b. de klachtencommissie;

2. Indien de klacht betrekking heeft op het bevoegd gezag, wordt de klacht bij de Raad van Toezicht ingediend. De Raad van Toezicht neemt op dat moment alle taken van het bevoegd gezag binnen de procedure over.

3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.

4. Indien de klacht direct bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vijfde lid.

5. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.

6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.

7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.

8. Het bevoegd gezag deelt de schoolleiding van de school mee dat er een klacht wordt onderzocht door het bevoegd gezag of door de klachtencommissie.

9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

#### **Artikel 6** *Inhoud van de klacht*

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.

2. De klacht bevat tenminste:

a. de naam en het adres van de klager;

b. de dagtekening;

c. naam van de aangeklaagde en de betrokken school;

d. een omschrijving van de klacht.

3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het tweede lid, dan kan de klacht als niet-ontvankelijk worden verklaard.

4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de schoolleiding van de betrokken school gemeld.

## **Paragraaf 4 Besluitvorming door het bevoegd gezag/de raad van toezicht**

### **Artikel 7 Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de schoolleiding van de betrokken school en de klachtencommissie 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. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.

## **Paragraaf 5 Slotbepalingen**

### **Artikel 8 Openbaarheid**

1. Het bevoegd gezag plaatst deze regeling op de website van de school.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

### **Artikel 9 Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na de inwerkingtreding door het bevoegd gezag op basis van de bevindingen van de contactpersoon, de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

### **Artikel 10 Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de contactpersoon, externe vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen, waaronder instemming van de MR.

### **Artikel 11 Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Stichting VOS".

### **Algemene toelichting**

De onderwijswetgeving is met ingang van 1 augustus 1998 gewijzigd in verband met de invoering van de Kwaliteitswet. De inwerkingtreding van de Kwaliteitswet betekent onder meer dat de schoolbesturen verplicht zijn een klachtenregeling vast te stellen. Volgens de wet kunnen ouders en leerlingen klachten indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het bevoegd gezag en het personeel. Het klachtenrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs.

Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de school op eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

Gebruik is gemaakt van een modelklachtenregeling, waarover een akkoord is bereikt tussen de landelijke ouderorganisaties, vakorganisaties, besturenorganisaties en schoolleidersorganisaties.

Met de regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat).

De hier gepresenteerde regeling is breder dan de Kwaliteitswet voorschrijft. Naast ouders en leerlingen kan een ieder die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap klachten indienen. Deze kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag en personeel of het nalaten daarvan en ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap.

Deze klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling. Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld.

Het bevoegd gezag heeft zich aangesloten bij de landelijke klachtencommissie.

De wetgever kent rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de medezeggenschapsraad instemmingsrecht toe.

In de regeling zijn maximumtermijnen opgenomen. Het spreekt voor zich dat een ieder erbij gebaat is dat een klacht zo zorgvuldig mogelijk, maar ook zo snel mogelijk, wordt afgehandeld.

### **Artikelsgewijze toelichting**

#### **Artikel 1, onder c**

Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Daarom is in artikel 5, derde lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

#### **Artikel 1 onder d**

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 seksuele 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 de 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**

Het bevoegd gezag wijst per school minstens één contactpersoon (interne vertrouwenspersoon) aan. 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 partijen. Hij/zij is voor de uitvoering van zijn/haar taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofd van de uitoefening van zijn/haar taak niet worden benadeeld. Tot de taken kunnen behoren:

- eerste opvang geven bij signalen en (mogelijke) klachten;
- samen met de klager naar mogelijke oplossingen zoeken. In eerste instantie zal de oplossing met de betrokkenen binnen de school dienen te worden gezocht;
- indien binnen de school de klacht niet wordt opgelost, wijst de contactpersoon klager op de mogelijkheid voor verdere actie, waaronder verwijzing naar de externe vertrouwenspersoon of het bevoegd gezag;
- jaarlijks geanonimiseerd rapport uitbrengen aan de vertrouwenspersoon;
- nazorg verlenen in overleg met de externe vertrouwenspersoon;
- bekend maken wanneer de contactpersoon te bereiken is;
- voorlichting geven over de taak en het doel van de contactpersoon;

## **Artikel 3**

Het bevoegd gezag benoemt minstens één onafhankelijke externe vertrouwenspersoon. Het bevoegd gezag benoemt een externe vertrouwenspersoon, die zicht heeft op het onderwijs en participanten hierin en die kundig is op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De externe vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen van de school. Het is van belang dat hij/zij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De externe vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

### **Artikel 3, tweede lid**

De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn/haar taak uitsluitende verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De externe vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn/haar taak niet worden benadeeld.

### **Artikel 3, derde lid**

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

De externe 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 bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de externe vertrouwenspersoon hem/haar bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag 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 externe vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de externe vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

#### **Artikel 3, zevende lid**

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie.

#### **Artikel 4**

Het bevoegd gezag sluit zich aan bij de Landelijke Klachtencommissie voor het openbaar primair, het openbaar voortgezet en het algemeen toegankelijk onderwijs. De commissie heeft haar werkwijze vastgelegd in een reglement, waarbij zij zich aansluit bij de procedure, zoals deze is aangegeven in de landelijke modelklachtenregeling.

#### **Artikel 5, eerste lid**

De klager bepaalt zelf of hij/zij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient (een klacht kan niet bij de contactpersoon of externe vertrouwenspersoon worden ingediend). Niet altijd zal de klacht bij de klachtencommissie worden ingediend, bijvoorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht.

Dit neemt niet weg dat de klager in het laatste geval het recht heeft alsnog een klacht in te dienen bij de klachtencommissie, als hij/zij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde niet in het gedrang komt doordat de klachtencommissie niet wordt ingeschakeld. In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de klachtencommissie te vragen.

#### **Artikel 5, tweede lid**

Met de wijziging van het bestuursmodel is er een directeur-bestuurder en een raad van toezicht gekomen. Om te voorkomen dat klachten over de directeur-bestuurder moeten worden ingediend bij de directeur-bestuurder is in dit artikel opgenomen dat de klager zich kan wenden tot de raad van toezicht. Dit betekent dat er in het reglement verder ook wordt gesproken over de afhandeling van de klacht door of het bevoegd gezag (de directeur-bestuurder) of de raad van toezicht.

#### **Artikel 5, vijfde lid**

Dit artikel is bedoeld om te voorkomen dat een zware procedure wordt gevolgd voor afhandeling van een klacht als dit met instemming van de klager ook op een eenvoudige wijze kan. Indien het bevoegd gezag kiest voor deze gang van zaken, wordt dit gemeld aan de klachtencommissie. Hierdoor blijft de gang van zaken zichtbaar.

#### **Artikel 5, zesde lid**

Het bevoegd gezag 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 bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over de klacht.

#### **Artikel 5, negende lid**

De klager en de aangeklaagde hebben het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman/vrouw of zich te laten vertegenwoordigen.



#### **Artikel 6, derde lid**

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag anders beslist.

#### **Artikel 7**

Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde op hoogte van het advies van de klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het bevoegd gezag, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bevoegd gezag zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd.

#### **Artikel 7, eerste lid**

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen terzake van hoor en wederhoor in acht genomen. De bepalingen van de CAO-PO dienen in acht te worden genomen.

Het bevoegd gezag is verplicht aangifte te doen van een misdrijf aan de officier van justitie of aan een van zijn hulpofficieren.

Schoolbesturen zijn verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf met een minderjarige leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het bevoegd gezag verplicht daarvan aangifte te doen. Bij politie/justitie. Deze verplichting is door de staatssecretaris in de onderwijswetgeving vastgelegd (in de nota van wijziging no 25979 in verband met de bestrijding van seksuele intimidatie in het onderwijs).

#### **Artikel 8**

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids.

### Document goedkeuring Medezeggenschapsraad

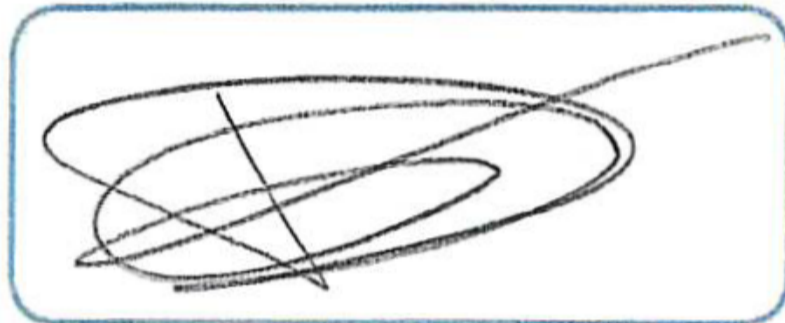
Het volgende document is door de MR behandeld en goedgekeurd.

Naam document: Klachtenregeling.  
Versie: \_\_\_\_\_

Datum goedkeuring: 11-10-2021

Herziening document nodig in schooljaar: 2025

Handtekening voorzitter MR: D. Goos



Handtekening directie:

