



LEER &  
FLOREER

SCHOLEN MET LeF



# Klachtenregeling

NAAR 'MODELKLACHTENREGELING FUNDEREND ONDERWIJS' PO/VO  
V20260210



STICHTING **LEER & FLOREER** // **SCHOLEN MET LeF**

**Locatie Beek-Ubbergen**

Lindestraat 25  
6573 XA Beek-Ubbergen  
024 37 37 909

**Locatie Groesbeek**

Bredeweg 68  
6562 DG Groesbeek  
024 37 37 909

**KVK** 41055637

**BANK** NL50RABO0117403008

**BTW** NL002970624B01

**LEERENFLOREER.NL**

# Inhoud

|                                                                                        |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Klachtenregeling .....                                                              | 2 |
| 1.1 Artikel 1 .....                                                                    | 2 |
| 1.2 Artikel 2: Voortraject klachtindiening .....                                       | 2 |
| 1.3 Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon .....                          | 2 |
| 1.4 Artikel 4: Benoeming en taken van de interne en externe vertrouwenspersoon .....   | 3 |
| 1.5 Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling .....                              | 3 |
| 1.6 Artikel 6: Het indienen van een klacht .....                                       | 3 |
| 1.7 Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag .....                  | 4 |
| 1.8 Artikel 8: De klachtencommissie .....                                              | 4 |
| 1.9 Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie .....                   | 4 |
| 1.10 Artikel 10: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie ..... | 5 |
| 1.11 Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan .....                               | 5 |
| 1.12 Artikel 12: Vertrouwelijkheid .....                                               | 5 |
| 1.13 Artikel 13: Evaluatie .....                                                       | 5 |
| 1.14 Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling .....                               | 5 |
| 1.15 Artikel 15: Overige bepalingen .....                                              | 5 |
| 2. Algemene toelichting .....                                                          | 6 |
| 3. Artikelsgewijze toelichting .....                                                   | 7 |



# 1. Klachtenregeling

Het bevoegd gezag van Onderwijsstichting Leer en Floreer (LeF) stelt na verkregen instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

## 1.1 Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school vallende onder Onderwijsstichting Leer en Floreer;
2. bevoegd gezag: College van Bestuur Onderwijsstichting Leer en Floreer;
3. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8
5. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
6. Interne en externe vertrouwenspersonen: zij die melders ondersteunen bij klachten, meldingen van of vermoeden van grensoverschrijdend gedrag, ongewenste omgangsvormen of integriteitsschendingen
7. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
8. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

## 1.2 Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6.

## 1.3 Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon

De rol van contactpersoon wordt binnen de Onderwijsstichting Leer en Floreer uitgevoerd door de interne vertrouwenspersoon op school. De benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon is nader geregeld in artikel 4.



## 1.4 Artikel 4: Benoeming en taken van de interne en externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad ten minste één interne vertrouwenspersoon, die werkzaam is op de school zelf en functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon, die functioneert als extern aanspreekpunt bij klachten.
3. Een interne en externe vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
4. De interne en externe vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt.
5. De interne en externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheid)relatie tot een medewerker van de school.
6. De interne en externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
7. De interne en externe vertrouwenspersoon kan de klager ondersteunen bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
8. De interne en externe vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
9. De interne en externe vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
10. De interne en externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
11. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

## 1.5 Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de interne en externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren op de schoolwebsite (als het gaat om de interne en externe vertrouwenspersoon) en op de websites van Onderwijsstichting Leer en Floreer (als het gaat om de externe vertrouwenspersoon).

## 1.6 Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school of de instelling waar de klacht betrekking op heeft;
  - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
  - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
  - e. de dagtekening.
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag, als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.



4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Als de school of instelling niet bij de klachtencommissie waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de bevoegde klachtencommissie.

## 1.7 Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

## 1.8 Artikel 8: De klachtencommissie

Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

Het bevoegd gezag van Onderwijsstichting Leer en Floreer heeft haar scholen aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs van de Stichting Onderwijsgeschillen.

De contactgegevens van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijsgeschillen zijn als volgt:

### Bezoekadres

Gebouw Woudstede  
Zwarte Woud 2  
3524 SJ Utrecht

### Contactgegevens

[www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

030 - 280 9590

9.00-12.00 en 13.00-16.30 uur

[info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

Stichting Onderwijsgeschillen biedt verdere informatie over zaakbehandeling en mediation.

## 1.9 Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.



## 1.10 Artikel 10: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en 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. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

## 1.11 Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

## 1.12 Artikel 12: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

## 1.13 Artikel 13: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de interne en externe vertrouwenspersonen en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

## 1.14 Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de externe vertrouwenspersonen, met inachtneming van de voor het bevoegd gezag geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

## 1.15 Artikel 15: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Onderwijsstichting Leer en Floreer'.



## 2. Algemene toelichting

In het funderend onderwijs is het schoolbestuur (bevoegd gezag) verplicht een klachtenregeling vast te stellen.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school/instelling zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/studenten, personeel en schoolleiding kunnen 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 aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend.

De klachtenprocedure is geen vervanging van de procedure die iemand kan voeren tegen een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Niettemin kan iemand ervoor kiezen om een klacht in te dienen in plaats van het voeren van de Awb-procedures. De Commissie kan dan een oordeel geven over de klacht, maar kan, anders dan de rechter, het besluit van het bevoegd gezag niet vernietigen.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij het college van beroep voor de examens, niet via deze klachtenregeling worden behandeld. Verder is de Geschillencommissie passend onderwijs in eerste instantie de aangewezen commissie om geschillen tussen ouders en bevoegd gezag te behandelen over toelating van leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte, het vast- en bijstellen van ontwikkelingsperspectief en de verwijdering van leerlingen.



### 3. Artikelsgewijze toelichting

Note: de interne vertrouwenspersonen zijn er voor leerlingen, ouders en medewerkers. Daar waar (mogelijk) sprake kan zijn van een loyaliteitsconflict (bv. Een melding die gaat over collega's onderling die onderdeel zijn van het team waarvan de interne vertrouwenspersoon deel vanuit maakt) zal worden verwezen naar de externe vertrouwenspersoon. In dat licht kan in het stuk hieronder 'interne vertrouwenspersoon' worden vervangen door 'externe vertrouwenspersoon.'

#### Artikel 1 vijfde lid

Ook een ex-leerling kan een klacht indienen. 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 6, 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 ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen of organen die anderszins functioneel betrokken zijn bij de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld vrijwilligers, stagiairs en leraren in opleiding.

#### Artikel 1 achtste lid

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel geen klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling/student. Een ouder of een leerling kan slechts als verweerder worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de school (bijvoorbeeld als overblijfskracht, of lid van de ouderraad/oudervereniging of medezeggenschapsraad).

#### Artikel 2

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/studenten, personeel en schoolleiding worden afgehandeld. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. 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 formele klacht indienen.

#### Artikel 3

De interne vertrouwenspersoon 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. De interne vertrouwenspersoon oefent zijn/haar taak in onafhankelijkheid uit. De interne vertrouwenspersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en verweerder. De interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn/haar taak niet te worden benadeeld.

#### Artikel 4

Hoewel de functie van interne vertrouwenspersoon naar zijn/haar aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de interne vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij/zij in alle gevallen geheimhouding betracht.

De interne vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij/zij van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij/zij besluiten de geheimhouding niet te bewaren.



Als er geen sprake is van een externe maar van een interne vertrouwenspersoon, valt deze onder de meld- en aangifteplicht bij een vermoeden van een zedenmisdrijf (artikel 4a WPO).

Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" op zowel de interne als externe vertrouwenspersoon van toepassing.

Een interne en externe vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij/zij kan wel duidelijk maken dat hij/zij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de interne of externe vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij/zij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

Het verdient aanbeveling per bevoegd gezag een onafhankelijke, bij voorkeur externe vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon (intern en extern) dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de interne vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De interne vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij/zij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De interne vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren.

Overwogen kan worden te kiezen voor twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht. Ook kan worden overwogen meerdere vertrouwenspersonen te benoemen zodat in voorkomende gevallen ook een verweerder zich door een vertrouwenspersoon kan laten bijstaan.

#### **Artikel 4, eerste lid**

De interne vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn/haar taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag (College van Bestuur).

#### **Artikel 4, vierde lid**

De interne vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor worden gekozen.

De interne 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. De interne vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn/haar taak te buiten en is voorbehouden aan het bevoegd gezag en de klachtencommissie en/of politie/justitie. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn/haar draagvlak binnen de school verzwakken.

Hoewel de interne vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is het binnen Onderwijsstichting Leer en Floreer nadrukkelijk niet toegestaan dat de interne vertrouwenspersoon zelf gaat bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht.

Welke rol de interne vertrouwenspersoon ook kiest, hij/zij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij/zij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat.

Ondersteuning van de klager houdt ook in dat de interne vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht bij een terechte klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij/zij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, ondersteunt de interne vertrouwenspersoon hem/haar bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst ondersteuning 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 verplicht in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de interne vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

#### **Artikel 4, vijfde lid**

Een klager kan voorafgaand aan een procedure bij de klachtencommissie zich tot de interne vertrouwenspersoon wenden, maar dit kan ook in een later stadium in de klachtprocedure.

#### **Artikel 4, achtste lid**

De interne vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag naar aanleiding van signalen adviseren, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

#### **Artikel 6, eerste lid (dan wel artikel 9 eerste lid bijlage)**

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de klachtencommissie. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen.

Als de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en die de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag op te lossen.

#### **Artikel 7, eerste lid (dan wel artikel 10 eerste lid bijlage)**

Een klacht over het (persoonlijk) optreden van (een lid van) het College van Bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de geldende interne klachtenregeling van de school.

#### **Artikel 7, vierde lid**

Als het bevoegd gezag de klacht niet zelf behandeld maar naar de klachtencommissie verwijst, kan het de klager ook verwijzen naar de interne vertrouwenspersoon.

#### **Artikel 10, eerste lid**

Deze termijn is voor het primair onderwijs vastgelegd in artikel 14, zevende lid WPO.

Indien het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bevoegd gezag in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.

#### **Artikel 11**

Zie ook artikel 8, tweede lid onder e van de Wet medezeggenschap op scholen (Wms). Het is wenselijk als het bevoegd gezag de medezeggenschapsorganen informeert over elk oordeel van de klachtencommissie, waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

#### **Artikel 12**

Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.

