

Klachtenregeling  
Stichting Groeisaam Primair Onderwijs

Het bevoegd gezag van Groeisaam:

- gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
- gehoord de medezeggenschapsraad/gemeenschappelijke medezeggenschapsraad;

stelt de volgende Klachtenregeling primair onderwijs vast.

<b>Datum</b>	<b>Actie</b>	<b>Geleding</b>	
21-04-2020	Instemming	Groeisaam GMR	
22-04-2020	Vaststelling	Groeisaam CvB	
27-01-2021	Aanpassing		Vertrouwenspersonen aangepast
01-11-2021	Aanpassing		Vertrouwenspersonen aangepast, toevoeging artikel 6 en 12, toelichting verbeterd
<i>Gepubliceerd op website en personeelshandboek RAP</i>			

# Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

## Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
  - b. College van Bestuur: het bevoegd gezag van Groeisaam, bestaande uit twee bestuurders;
  - c. commissie: de landelijke klachtencommissie als bedoeld in artikel 5;
  - d. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
  - e. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
  - f. klachtcontactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
  - g. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
  - h. aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)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.

## Artikel 2 Aanstelling en taak klachtcontactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één klachtcontactpersoon.
2. De directeur van elke school stelt de klachtcontactpersoon aan als onderdeel van het taakbeleid. De directeur kan zelf geen klachtcontactpersoon zijn.
3. De klachtcontactpersoon luistert naar de klacht en stelt vragen om helder te krijgen wat de juiste plek is om de klacht te behandelen. Hij/zij heeft geen bevoegdheid om klachten te beoordelen of te behandelen. De klachtcontactpersoon zal in eerste instantie nagaan of en hoe alle mogelijkheden benut zijn/worden, om de klacht binnen school, met de groepsleraar en de schoolleiding, op te lossen. Indien dit niet gelukt is of wenselijk is, dan wordt besloten waar de klacht voor nader onderzoek c.q. behandeling voorgelegd wordt. De klachtcontactpersoon begeleidt bij het inschakelen van de vertrouwenspersoon en zal achteraf nagaan of de klacht naar tevredenheid is opgelost.

## Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over twee vertrouwenspersonen die functioneren als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon 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 bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die

hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

## Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

### Artikel 4 Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling 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 klachtcontactpersoon 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 5.

### Artikel 5 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a. bij het College van Bestuur van Groeisaam of
  - b. de landelijke klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de landelijke klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of landelijke klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. 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.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
10. 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. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 7, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;

- c. een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde 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 derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

## Artikel 7 Termijnprocedure

1. Mededeling aan, bevestiging onderzoek klacht (binnen vijf werkdagen na ontvangst klacht):
  - a. klager;
  - b. aangeklaagde;
  - c. bevoegd gezag.
2. Binnen vier weken na ontvangst klacht hoorzitting.
3. Binnen vier weken na hoorzitting advies aan College van Bestuur.
4. Binnen vier weken na ontvangst, besluit op advies (inclusief reactiemogelijkheid aangeklaagde) besluit aan:
  - a. klager;
  - b. aangeklaagde;
  - c. landelijke klachtencommissie;
  - d. directie school/klachtcontactpersoon indien deze heeft doorverwezen

## Artikel 8 Procedure en reglement

Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90 E: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl), W: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

Op de samenstelling van de Commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement van de LKC van toepassing. Dit reglement is te vinden op: <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

Indien de klager tijdens de procedure bij de landelijke klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school mee.

## Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

### Artikel 9 Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

### Artikel 10 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.

### Artikel 11 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de klachtcontactpersoon, de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

## Artikel 12 Wijziging van het reglement

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

## Artikel 13 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Groeisaam".
4. Deze bijgestelde regeling treedt in werking op 1 november 2021.

## Hoofdstuk 4 Toelichting

### Zorg of klacht gezamenlijk oplossen

U zult op allerlei verschillende momenten contact hebben met de school: op ouderavonden, informatieavonden of bij het halen en brengen van uw kind. Heeft u een vraag, opmerking of heeft u ergens zorgen over, dan horen wij dat graag. Wacht niet te lang, want hoe sneller u met de directbetrokkenen communiceert, hoe sneller een probleem voorkomen of opgelost wordt. Natuurlijk kunt u ook telefonisch een afspraak maken voor een gesprek met de directeur, leraar of IB'er.

Het personeel van de school voelt zich verantwoordelijk voor een eerlijke en zorgvuldige omgang met allen die betrokken zijn bij het onderwijsproces. Wij streven ernaar dat het onderwijs voor uw kind optimaal is, dat leraren met vertrouwen en plezier kunnen werken, dat misverstanden vroegtijdig worden opgehelderd en dat vragen in onderling overleg op correcte wijze worden afgehandeld.

Bij onderstaande personen kunt u terecht met een vraag of klacht:

#### 1. Klachtcontactpersoon

Een bepaalde situatie in de dagelijkse gang van zaken op school baart u zorgen c.q. keurt u af. U wilt de directe betrokkenen (nog) niet confronteren met uw zorg of klacht:

- omdat u niet precies weet, wie u het beste kan helpen;
- gezien de aard van de situatie;
- gezien de behoefte aan nader onafhankelijk onderzoek.

U neemt daarom contact op met de klachtcontactpersoon van de school. Deze kan u helpen de betrokkenen te benaderen, de vertrouwenspersonen te laten bemiddelen of een formele klachtenprocedure in gang te zetten. Ook als u tevergeefs geprobeerd heeft met betrokkenen een oplossing te vinden, kunt u contact opnemen met de klachtcontactpersoon. De schoolorganisatie is verantwoordelijk voor een eerlijke en zorgvuldige omgang met allen die betrokken zijn bij het onderwijsproces.

#### 2. Vertrouwenspersonen

De externe vertrouwenspersoon begeleidt, geeft bijstand en verwijst de klager naar gelang de situatie en de behoefte van de klager. Zij/hij kan naar eigen inzicht bemiddelen tussen klager en aangeklaagde en functioneert daarbij binnen de kaders van de klachtenregeling. Op [www.vertrouwenswerk.nl](http://www.vertrouwenswerk.nl) kunt u terecht voor meer informatie over de werkzaamheden van de externe vertrouwenspersoon. Zij/hij zal samen met u kijken welke vervolgstappen er nodig of wenselijk zijn. De eerste insteek is meestal een bemiddelend gesprek tussen ouders en school. De externe vertrouwenspersoon verheldert en bemiddelt, maar oordeelt niet. De vertrouwenspersonen zijn onafhankelijk, d.w.z. zijn niet aan Groeisaam verbonden.

- Annelies de Waal, telefoon 06 3364 6887, [anneliesdewaal@vertrouwenswerk.nl](mailto:anneliesdewaal@vertrouwenswerk.nl)

- Roy Ploegmakers, telefoon, 06 5466 1875, [royploegmakers@vertrouwenswerk.nl](mailto:royploegmakers@vertrouwenswerk.nl)

### 3. Vertrouwensinspecteur

Ouders en scholen kunnen de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs raadplegen wanneer zich in of rond de school (ernstige) problemen voordoen op het gebied van:

- seksuele intimidatie en seksueel misbruik (zedemisdrijven)
- psychisch en fysiek geweld
- discriminatie en radicalisering

Meldingen die binnen deze bovengenoemde categorieën vallen, kunnen voorgelegd worden aan de vertrouwensinspecteur. Deze zal luisteren, informeren en zo nodig adviseren. Uw melding wordt geregistreerd in een vertrouwelijk dossier van de vertrouwensinspecteur.

De vertrouwensinspecteurs zijn te bereiken via het centraal meldpunt vertrouwensinspecteurs (telefoonnummer: 0900-1113111).

### 4. Landelijke klachtencommissie

Indien een klacht binnen- of bovenschools niet naar tevredenheid is of kan worden opgelost, kan een beroep worden gedaan op de wettelijke klachtenregeling. Op grond van deze regeling is elk schoolbestuur verplicht om een klachtencommissie in te stellen of aan te sluiten bij een landelijke klachtencommissie.

Het bestuur van Groeisaam is aangesloten bij de eerdergenoemde Landelijke Stichting Onderwijsgeschillen.

Heeft u een klacht, maar twijfelt u of een onderzoek door de klachtencommissie een geëigende weg is, dan kunt u bij de commissie vertrouwenspersonen terecht voor informatie en advies.

U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie onderzoekt een klacht, doet een uitspraak over de (on)gegrondheid van de klacht en kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het schoolbestuur te treffen maatregelen. Het onderzoek door de klachtencommissie verloopt volgens een vast omschreven klachtenprocedure. Betrokken partijen worden (afzonderlijk) gehoord en binnen twee maanden kunt u een uitspraak verwachten. Wendt u zich tot de klachtencommissie, dan kunt u zich laten adviseren door (een van de leden van) de commissie vertrouwenspersonen.

Samenvattend:

Klachtcontactpersoon	Informeert klager over de mogelijkheden en verwijst door naar vertrouwenspersoon, bevoegd gezag of klachtencommissie
Vertrouwenspersoon	Kan klacht via bemiddeling oplossen en kan desgewenst begeleiden bij het indienen van een klacht
Bevoegd gezag	Kan zelf klacht afhandelen
Vertrouwensinspecteur	Kan geraadpleegd worden over problemen op het gebied van seksueel misbruik en intimidatie, geweld en discriminatie. Kan tevens begeleiden naar het indienen van een formele klacht.
Landelijke klachtencommissie	Na behandeling van de klacht tijdens een zitting, stelt de Commissie een schriftelijk advies op voor het schoolbestuur.