

## KLACHTENREGELING



Instemming GMR:  
Vastgesteld College van Bestuur:  
Geactualiseerd:

11 december 2018  
27 januari 2019  
1 februari 2023

## INHOUD

### KLACHTENREGELING KLACHTENCOMMISSIES

Artikel 1	In de regeling verstaan we onder	3
Artikel 2	Voortraject klachtenindiening	3
Artikel 3	Benoeming en taak interne vertrouwenspersoon	3
Artikel 4	Benoeming en taken externe vertrouwenspersoon	3
Artikel 5	Openbaarheid	4
Artikel 6	Het indienen van een klacht	4
Artikel 7	Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag	4
Artikel 8	Instelling en taken externe klachtencommissie	4
Artikel 9	De procedure bij de klachtencommissie	5
Artikel 10	Besluitvorming door het bevoegd gezag	5
Artikel 11	Informereren Gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR)	5
Artikel 12	Evaluatie	5
Artikel 13	Wijziging van het reglement	5
Artikel 14	Overige bepalingen	5

### ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

Artikel 1 onder 5		6
Artikel 1 onder 6		6
Artikel 3		6
Artikel 4		6
Artikel 4, tweede lid		6
Artikel 4, vierde lid		7
Artikel 5		7
Artikel 6, eerste lid		7
Artikel 7, eerste lid		8
Artikel 12		8

### BIJLAGEN

<b>I</b>	Vertrouwenspersonen, contactpersonen, klachtencommissie en meldpunt vertrouwensinspecteurs	9
<b>II</b>	Melden vermoeden zedendelict	10
	1. Verplicht melden zedendelict	10
	2. Meldplicht zedendelict voor alle onderwijsmedewerkers	10
	3. Overleg met vertrouwensinspecteur over mogelijk zedendelict	10
	4. Aangifteplicht voor het schoolbestuur	10
<b>III</b>	Schema klachtenprocedure	11
<b>IV</b>	De onder het bevoegd gezag ressorterende scholen	12

## **KLACHTENREGELING KLACHTENCOMMISSIES**

### **Artikel 1. In deze regeling wordt verstaan onder:**

1. school: De betreffende Keenderschool
2. instelling: Stichting Keender
3. bevoegd gezag: Stichting Keender
4. klachtencommissie: de Commissie als bedoeld in artikel 8
5. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan
6. aangeklaagde: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan
7. klacht: een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.

### **Artikel 2. 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 voor aan de directie.
3. De klager kan daarnaast het probleem bespreken met interne vertrouwenspersoon of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 6.

### **Artikel 3. Benoeming en taak interne vertrouwenspersoon**

1. Er is op iedere school tenminste één interne vertrouwenspersoon waar de klager terecht kan. De taak van de interne vertrouwenspersoon beperkt zich tot het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt. De interne vertrouwenspersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde.
2. De school zoekt in overleg met de MR een interne vertrouwenspersoon.
  - De school geeft de naam door aan het College van Bestuur. Het College van Bestuur benoemt de medewerker voor de taak van interne vertrouwenspersoon en bevestigt dit schriftelijk.
  - Ontslag voor de taak van interne vertrouwenspersoon kan op eigen verzoek of wanneer er sprake is van verwaarlozing van de taak of andere zwaarwichtige redenen op grond waarvan handhaving niet kan worden verlangd.

### **Artikel 4. Benoeming en taken extern vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met de GMR de externe vertrouwenspersoon. De functie externe vertrouwenspersoon moet ten minste bestaan uit één persoon.
2. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.

De 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.

3. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
4. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

### **Artikel 5. Openbaarheid**

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de interne en externe vertrouwenspersonen voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids, op de websites van de school of op de website van het bevoegd gezag.

### **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 gebeurt schriftelijk en bevat ten minste: a. de naam en het adres van de klager; b. de naam van aangeklaagde en de naam en het adres van de school 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 een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of klachtencommissie anders beslist.
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 bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
6. Een klacht kan door de klachtencommissie niet ontvankelijk verklaard worden. Daarvan is in ieder geval sprake indien:
  - de klacht niet binnen de gestelde termijn is ingediend
  - de klacht niet voldoet aan de gestelde eisen, ook niet nadat de klager daartoe nog eenmaal in de gelegenheid is gesteld.

### **Artikel 7. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag**

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan deze de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en aangeklaagde 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 door naar de externe klachtencommissie, waarbij de Stichting (met al haar scholen) aangesloten is.

### **Artikel 8. Instelling en taken externe klachtencommissie**

1. Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij een Landelijk Klachtencommissie van de GCBO (Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs) Postbus 82324, 2508 EH Den Haag. Meer informatie vindt u op [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)
2. De samenstelling van de commissie, de wijze waarop de commissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeld op de website [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl).

### **Artikel 9. De procedure bij de klachtencommissie**

Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar het Reglement Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs.

### **Artikel 10. Besluitvorming door het bevoegd gezag**

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.
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.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

### **Artikel 11: Informeren Gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR)**

Het bevoegd gezag informeert de GMR over ieder 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. Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de interne vertrouwenspersoon, de externe vertrouwenspersonen en de GMR geëvalueerd.

### **Artikel 13. Wijziging van het reglement**

De regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon met inachtneming van de vigerende bepalingen op het gebied van medezeggenschap.

### **Artikel 14. Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De artikelsgewijze toelichting maakt deel uit van de regeling (zie bijlage).
3. De regeling kan worden aangehaald als Modelklachtenregeling GCBO.

De regeling is herzien op 1 februari 2023 en treedt vanaf die datum in werking.

## ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

### Artikel 1 onder 5

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. 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. Bovendien 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 (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 6

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat klachten in beginsel niet kunnen worden ingediend tegen ouders of leerlingen. Een ouder of een leerling kan slechts als aangeklaagde worden aangemerkt als deze functioneel betrokken is bij de school (bijvoorbeeld als overblijfhulp, of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

### 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. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordig schuldig aan het bevoegd gezag. De interne vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### Artikel 4

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne vertrouwenspersoon. De externe 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 bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de externe vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De externe 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 externe vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden. 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.

### Artikel 4, tweede lid

De externe vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directeur 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.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de externe 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, adviseert en ondersteunt de externe vertrouwenspersoon hem 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 4, vierde lid**

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

#### **Artikel 5**

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids.

#### **Voorbeeldtekst**

Informeer de ouders en leerlingen van uw school over de klachtenprocedure in de schoolgids door deze voorbeeldtekst hierin op te nemen.

#### **Klachtencommissie**

*Waar gewerkt wordt, kunnen spanningen ontstaan. Spanningen tussen een leerling of een ouder enerzijds en de schoolleiding, een leerkracht of een ander die bij school is betrokken, anderzijds. Indien ouders een probleem ervaren, gaan zij hierover eerst in gesprek met de betreffende persoon.*

*In de meeste gevallen kan dit in onderling overleg opgelost worden. Mocht dit echter niet lukken, dan kunt u hierover praten met de intern vertrouwenspersoon van onze school (naam...bereikbaar...) of met de schoolleiding. Hebt u met elkaar gesproken maar komt u toch niet tot een oplossing, dan kunt u als ouder of leerling contact opnemen met de externe vertrouwenspersonen van Stichting Keender:*

*\* Zie bijlage I voor contactgegevens*

*Mocht ook dit niet leiden tot een voor u acceptabele oplossing, dan kunt een klacht indienen over een beslissing of het gedrag van betreffende persoon. Hiervoor is de school aangesloten bij een Landelijk Klachtencommissie van de GCBO (Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs) Postbus 82324, 2508 EH Den Haag.*

*Uw klacht kan leiden tot een advies van de Klachtencommissie aan de school om bepaalde zaken te verbeteren of anders aan te pakken. U dient uw klacht in door ondertekende brief te sturen naar het secretariaat van de commissie. Meer informatie over de verdere procedure vindt u op [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)*

#### **Artikel 6, eerste lid**

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag, de externe vertrouwenspersoon of bij de klachtencommissie indient. 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 het bevoegd gezag alsnog te verzoeken de klacht op het niveau van het bevoegd gezag of de instelling op te lossen (zie artikel 4 Reglement Klachtencommissies GCBO).

**Artikel 7, eerste lid**

Een klacht betreffende het 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 stichting.

**Artikel 12**

Op grond van artikel 10 onder g van de Wet Medezeggenschap op School heeft de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.



## **BIJLAGE I VERTROUWENSPERSONEN, CONTACTPERSONEN, KLACHTENCOMMISSIE EN MELDPUNT VERTROUWENSINSPECTEURS**

### *Externe vertrouwenspersonen primair onderwijs:*

Mevrouw Lindy Lentfert is de externe vertrouwenspersoon voor Stichting Keender. Mevr. Lentfert is te bereiken via e-mail: [info@lindylentfert.nl](mailto:info@lindylentfert.nl) of via het mobiele nummer: 06 – 154 74 067.

### *Interne vertrouwenspersoon primair onderwijs per school:*

Op de websites van onze scholen vindt u de contactgegevens van de intern vertrouwenspersonen per school.

[Scholen Stichting Keender](#)

### *Landelijk Klachtencommissie van de GCBO (Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs):*

Postbus 82324, 2508 EH Den Haag ([www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl))

### *Meldpunt vertrouwensinspecteurs:*

Voor klachtmeldingen over seksuele intimidatie, seksueel misbruik, ernstig psychisch of fysiek geweld, discriminatie en extremisme kunt u bellen met 0900- 1113111.

## **BIJLAGE II**

### **MELDEN VERMOEDEN ZEDENDELICT**

#### **1. Verplicht melden zedendelict**

Als een medewerker een vermoeden heeft van een mogelijk zedendelict door een ten behoeve van de school met taken belast persoon, is hij ervoor verantwoordelijk dat dit onmiddellijk bekend wordt bij het bevoegd gezag te bereiken op 053-5723503 (bestuurskantoor).

Het is niet voldoende een tussenpersoon te informeren, zoals een collega of een lid van de schoolleiding. Laat de medewerker dit na, dan kan het bevoegd gezag rechtspositionele maatregelen treffen. Als een medewerker zwijgt en het seksueel misbruik daardoor is doorgedaan, kan het slachtoffer of kunnen de ouders van het slachtoffer een schadeclaim indienen tegen de medewerker.

#### **2. Meldplicht zedendelict voor alle onderwijsmedewerkers**

De meldplicht geldt voor alle medewerkers op een school. Hieronder vallen ook interne vertrouwenspersonen die binnen hun functie informatie krijgen over mogelijke zedenmisdriven. Geen enkele medewerker kan zich beroepen op de geheimhoudingsplicht.

#### **3. Overleg met vertrouwensinspecteur over mogelijk zedendelict**

Als het bevoegd gezag een melding heeft ontvangen van een mogelijk zedendelict, is het bevoegd gezag verplicht direct te overleggen met de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs. De vertrouwensinspecteur stelt vast of sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit. De vertrouwensinspecteur is tijdens kantooruren bereikbaar op 0900-1113111 (lokaal tarief).

#### **4. Aangifteplicht voor het schoolbestuur**

Als de conclusie van het overleg met de vertrouwensinspecteur luidt dat sprake is van een redelijk vermoeden, informeert het bevoegd gezag de betrokkenen (= ouders) en doet de school aangifte bij de politie. Het bevoegd gezag is altijd verplicht aangifte te doen, ook al hebben betrokkenen misschien bedenkingen. Voorop staat dat herhaling van het seksueel misbruik wordt voorkomen. De aangifteplicht geldt niet voor vertrouwensinspecteurs van de Inspectie van het Onderwijs. Zij zijn daarvan wettelijk vrijgesteld. Zij zijn wel wettelijk verplicht geheim te houden wat leerlingen, ouders of personeelsleden van een school hun toevertrouwen.

## BIJLAGE III SCHEMA KLACHTENPROCEDURE

Klacht van onderwijskundige aard, o.a.:	Klacht van school organisatorische aard (maatregelen, nalatigheid)	Klacht over ongewenste gedragingen:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Methode</li> <li>• Aanpassing programma</li> <li>• Toetsing, beoordeling</li> <li>• Pedagogische benadering</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakanties, vrije dagen</li> <li>• Ouderbijdrage</li> <li>• Schoonmaken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Seksuele) intimidatie</li> <li>• Agressie</li> <li>• Geweld</li> <li>• Racisme</li> <li>• Discriminatie</li> <li>• Pesten</li> </ul>
Gesprek met groepsleerkracht		Gesprek met groepsleerkracht
		Gesprek met interne vertrouwenspersoon op school
Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met schoolleiding	Gesprek met schoolleiding	Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met schoolleiding
Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met externe vertrouwenspersoon	Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met externe vertrouwenspersoon	Indien gewenst gesprek met externe vertrouwenspersoon
Indien geen bevredigend resultaat: klacht indienen bij klachtencommissie	Indien geen bevredigend resultaat: klacht indienen bij klachtencommissie	Indien geen bevredigend resultaat: klacht indienen bij klachtencommissie
Behandeling klacht door klachtencommissie		
Bevoegd gezag neemt maatregelen		

Het bevoegd gezag (i.c. College van Bestuur) kan een daar ingediende klacht zelf afhandelen en stelt de klachtencommissie daarvan op de hoogte.

## **BIJLAGE IV**

### **DE ONDER HET BEVOEGD GEZAG RESSORTERENDE SCHOLEN**

1. De Albatros, Kievitstraat 63 te Goor
2. Heeckeren, Kloosterlaan 60 te Goor
3. St. Jozef, Van Everdingenstraat 24A te Rietmolen
4. De Sterrenboog, Mariaplein 8 te Beltrum
5. St. Petrus, Bekkampstraat 49 te Hengevelde
6. Dr. Ariëns Daltonschool, Rutgerinksdijk 3 te Neede
7. Kardinaal Alfrink, Koordsteeg 11 te Neede
8. Paus Joannes, Benninkstraat 12 te Haaksbergen
9. Pius X, Jordaansingel 20 te Haaksbergen
10. St. Bonifatius, Lijsterstraat 11 te Haaksbergen
11. IKC De Kameleon, Bartokstraat 56 te Haaksbergen
12. Het Palet, Holthuiserstraat 12 te Haaksbergen
13. Honesch, Hasseltweg 10 te Haaksbergen
14. Buurse, De Noor 101 te Buurse
15. St. Bonifacius, Beckummerweg 9 te Haaksbergen
16. Los Hoes, Hassinkborgh 16 te Haaksbergen.