

Klachtenregeling

2025



Voorwoord

Soms doen zich op school situaties voor waar ouders, leerlingen of personeelsleden het niet mee eens zijn. In de meeste gevallen kunnen zorgen over de dagelijkse gang van zaken binnen de school in goed overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding worden besproken en opgelost. Door vroegtijdig het gesprek aan te gaan en gezamenlijk naar een oplossing te zoeken, kan het indienen van een klacht vaak worden voorkomen.

Wanneer dit echter, gezien de aard van de klacht, niet mogelijk is of wanneer de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, biedt deze klachtenregeling een formele route om de kwestie verder te laten behandelen.

Sinds de inwerkingtreding van de Kwaliteitswet op 1 augustus 1998 is het College van Bestuur verplicht om een klachtenregeling vast te stellen en toe te passen. Het klachtrecht speelt een belangrijke rol bij het waarborgen en verbeteren van de onderwijskwaliteit.

Met deze klachtenregeling wordt een zorgvuldige en objectieve behandeling van klachten gewaarborgd, in het belang van alle betrokkenen, maar ook in het belang van de school en het College van Bestuur. Een veilige en transparante schoolomgeving staat hierbij centraal.

Deze klachtenregeling is alleen van toepassing als de klacht niet via een andere route kan worden ingediend. Voor klachten waarvoor een specifieke regeling of procedure bestaat, dient de daarvoor bestemde weg te worden gevolgd.

Naast de volledige klachtenregeling gebruiken wij ter ondersteuning een vereenvoudigd stappenplan. [Het stappenplan is hier te vinden.](#)

Het College van Bestuur van SaKS

Instemming GMR		XX-XX-2025
Vastgesteld door CvB		XX-XX-2025
Ingangsdatum		XX-XX-2025

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Inhoudsopgave	3
Artikel 1 Begripsbepalingen	4
Artikel 2 Stappen in het (klacht)traject.....	5
Artikel 3 De interne contactpersoon.....	5
Artikel 4 De externe vertrouwenspersoon.....	5
Artikel 5 Openbaarheid	6
Artikel 6 Het indienen van een formele klacht.....	6
Artikel 7 Behandeling van een klacht door bevoegd gezag	7
Artikel 8 De Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs.....	7
Artikel 9 Informatieverstrekking aan het GCBO	7
Artikel 10 Besluitvorming bevoegd gezag	7
Artikel 11 Informeren medezeggenschapsraad	8
Artikel 12 Vertrouwelijkheid.....	8
Artikel 13 Evaluatie	8
Artikel 14 Wijziging van de klachtenregeling.....	8
Artikel 15 Overige bepalingen	8
Bijlage 1. Artikelsgewijze toelichting	9

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

a.	Bevoegd gezag	Een rechtspersoon zoals bedoeld in artikel 35 van de Wet op het Primair Onderwijs. In deze SaKS, Stichting Alkmaarse Katholieke Scholen, in rechte vertegenwoordigd door het College van Bestuur (CvB).
b.	School	Een school als bedoeld in de Wet op het Primair Onderwijs.
c.	Klachtencommissie	De commissie als bedoeld in artikel 8.
d.	Klager	Indiener van de klacht. 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 College van Bestuur, of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend.
e.	Klacht	Er is sprake van ongenoegen, een melding of een klacht die bij de directie van een school of het bestuur wordt neergelegd ten aanzien van gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.
f.	Interne formele klacht	Een klacht ingediend bij het bevoegd gezag als beschreven in artikel 7.
g.	Externe formele klacht	Een klacht ingediend bij de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCB0) als beschreven in artikel 8.
h.	Interne contactpersoon	De persoon als bedoeld in artikel 3.
i.	Externe vertrouwenspersoon	De persoon als bedoeld in artikel 4.
j.	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 College van Bestuur 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 Stappen in het (klacht)traject

- 2.1. Degene die ongenoegen ervaart neemt in beginsel eerst contact op met degene die het ongenoegen heeft veroorzaakt en/of verandering in de situatie omtrent het ongenoegen in gang kan zetten/ het ongenoegen kan wegnemen.
- 2.2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, of indien de aard van het probleem zich daartegen verzet, legt klager het ongenoegen voor aan de directie van de school. Indien de aard van het probleem zich verzet tegen een gesprek met de directie van de school, kan klager zich wenden tot de interne contactpersoon van de school voor ondersteuning bij het kiezen van de juiste klachtroute.
- 2.3. Indien gewenst kan worden opgeschaald naar de manager Onderwijskwaliteit en Onderwijsontwikkeling of de externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon kan ook direct worden benaderd.
- 2.4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een formele klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of bij het GCB0 als bedoeld in artikel 6.
- 2.5. Bij elke stap is van belang dat alle afspraken worden vastgelegd en worden gedeeld met klager.
- 2.6. Zie hier het stappenplan bij klachtmelding.

Artikel 3 De interne contactpersoon

- 3.1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die aanspreekpunt en wegwijzer is voor leerlingen, ouders of collega's met ongenoegen of een klacht. De interne contactpersoon is een werknemer. Op iedere school is een interne contactpersoon aanwezig. De werkdagen worden vermeld in de schoolgids.
- 3.2. De interne contactpersoon kan betrokkene wijzen op mogelijke routes die een oplossing kunnen brengen voor het probleem en klager indien gewenst informeren over de mogelijkheid tot opschalen.
- 3.3. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen indiener van de klacht en aangeklaagde. De interne contactpersoon is geen vertrouwenspersoon; daartoe is de interne contactpersoon niet opgeleid.
- 3.4. De directeur van een school belegt, na overleg met de medezeggenschapsraad, de rol van interne contactpersoon bij een of meerdere teamleden. De directie van een school kan niet zelf ook interne contactpersoon zijn.
- 3.5. Interne contactpersonen worden toegerust voor hun taak, onder andere door een jaarlijkse scholing voor contactpersonen.

Artikel 4 De externe vertrouwenspersoon

- 4.1. SaKS beschikt over tenminste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als onafhankelijk aanspreekpunt bij klachten. Deze persoon is vijf werkdagen per week beschikbaar.
- 4.2. Het bevoegd gezag stelt de externe vertrouwenspersoon aan. De aanstelling vindt plaats na instemming van de GMR.
- 4.3. De externe vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en begeleid klager door het stappenplan als beschreven in artikel 2.
- 4.4. Indien gewenst gaat de externe vertrouwenspersoon na of het ongenoegen of probleem door bemiddeling kan worden opgelost.

- 4.5. Leidt bemiddeling niet tot een oplossing dan kan de externe vertrouwenspersoon klager begeleiden bij het indienen van een formele klacht.
- 4.6. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen daar aanleiding toe geven.
- 4.7. De externe vertrouwenspersoon kan niet klager en aangeklaagde gelijktijdig bijstaan. In het geval dat dit nodig is, wordt een tweede externe vertrouwenspersoon aangewezen om de andere partij bij te staan.
- 4.8. De externe vertrouwenspersoon brengt elk trimester aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van de werkzaamheden middels een beknopt verslag. In dit verslag worden geen namen of andere herleidbare gegevens van klager gedeeld.
- 4.9. De contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon zijn:

De Vertrouwenspersoon
Mevrouw Irma van Harlingen
M: servicedesk@devertrouwenspersoon.nl
T: 088 1119910

Deze gegevens worden vermeld op de website van SaKS en de scholen.

Artikel 5 Openbaarheid

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de websites van SaKS.

Artikel 6 Het indienen van een formele klacht

Indien besloten wordt tot het indienen van een formele klacht, dan kan deze worden ingediend bij het bevoegd gezag. Het indienen van een externe formele klacht bij de Geschillencommissie Bijzonder onderwijs (GCBBO) behoort ook tot de mogelijkheden.

- 6.1. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - de naam en het adres van de indiener van de klacht;
 - de naam van verweerder en de naam en het adres van de school waar de klacht betrekking op heeft;
 - een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - de dagtekening.
- 6.2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend. Alleen in bijzondere gevallen kan hierop een uitzondering worden gemaakt, bijvoorbeeld als de klager psychisch niet in staat was de klacht eerder in te dienen of eerst geprobeerd heeft de klacht op een andere manier op te lossen.
- 6.3. De indiener van de klacht kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde. Bijvoorbeeld een externe vertrouwenspersoon, een jurist of een andere deskundige.
- 6.4. Het bevoegd gezag of het GCBBO bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

Artikel 7 Behandeling van een klacht door bevoegd gezag

- 7.1. Als de indiener van de klacht zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelen.
- 7.2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval indiener van de klacht welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
- 7.3. Het bevoegd gezag informeert de aangeklaagde over de klacht en de stappen die worden gezet om de klacht te onderzoeken en af te handelen.
- 7.4. Het bevoegd gezag stelt een onderzoek in en pleegt hoor- en wederhoor bij zowel de indiener van de klacht als de aangeklaagde. Het bevoegd gezag kan zich daarbij laten bijstaan door een jurist en/of andere deskundige. Zowel de indiener van de klacht als de aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door bijvoorbeeld een externe vertrouwenspersoon, een jurist of een andere deskundige.
- 7.5. Het bevoegd gezag kan besluiten het onderzoek niet zelf ter hand te nemen, maar een daartoe gespecialiseerd onderzoeksbureau in te schakelen. In dat geval informeert het bevoegd gezag klager en aangeklaagde hierover.
- 7.6. Het bevoegd gezag kan, afhankelijk van de aard van de klacht of situatie, zich genoodzaakt zien een melding te doen bij de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het onderwijs of politie.
- 7.7. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar oordeel van de indiener tot een oplossing van de klacht heeft geleid, wordt de afronding van de klacht schriftelijk aan hem/haar bevestigd door het bevoegd gezag.
- 7.8. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de indiener van de klacht niet tot een oplossing heeft geleid, kan de indiener van de klacht de klacht indienen bij de klachtencommissie van 'GCBO' of 'De Geschillencommissie'.
- 7.9. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht of het onderzoek niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de indiener van de klacht door naar de externe klachtencommissie van 'GCBO' of 'De Geschillencommissie'.

Artikel 8 De Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs

Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO). De samenstelling van de commissie, de wijze waarop de commissie haar werk verricht, de klachtenprocedure en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeld op de websites: www.gcbo.nl.

Artikel 9 Informatieverstrekking aan het GCBO

Personeelsleden in dienst van SaKS zijn verplicht door het GCBO 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

Artikel 10 Besluitvorming bevoegd gezag

Binnen vier weken na ontvangst van de klacht, dan wel binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie van het GCBO, deelt het bevoegd gezag aan klager, de aangeklaagde, de directie van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of de klacht aannemelijk dan wel gegrond wordt verklaard c.q. of zij het oordeel van het GCBO over de (gegrondheid van de) klacht deelt en of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.

Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de indiener van de klacht, de aangeklaagde en (indien van toepassing) het GCBO.

Artikel 11 Informeren medezeggenschapsraad

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraden over ieder oordeel van de Klachtencommissies waarbij de formele klacht als gegrond is beoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel heeft genomen of nog zal nemen.

Artikel 12 Vertrouwelijkheid

Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.

De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt

Artikel 13 Evaluatie

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

Artikel 14 Wijziging van de klachtenregeling

De regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de externe vertrouwenspersoon. Een wijziging van het Klachtenreglement behoeft instemming van de GMR op basis van de geldende medezeggenschapswetgeving.

Artikel 15 Overige bepalingen

15.1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.

15.2. De artikelsgewijze toelichting maakt deel uit van de regeling.

Bijlage 1. Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1

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, tweede 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 gemeenschap van een school kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

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

Artikel 4

SaKS heeft een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon en per school een interne contactpersoon.

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 het aantrekken van de externe vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de bevolking van school. De externe 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 vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

De externe vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de indiener van de klacht getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de eerstvolgende in lijn op te lossen.

De vertrouwenspersoon kan een indiener van een klacht meerdere scenario's of oplossingsrichtingen in overweging geven: geen klacht indienen, de klacht indienen bij het bevoegd gezag, de klacht indienen bij het GCBO, dan wel aangifte te doen bij politie. Begeleiding van de indiener van een klacht houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de indiener van een klacht. Tot slot vergewist de externe vertrouwenspersoon zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de indiener van de klacht dit wenst kan de vertrouwenspersoon begeleiding bieden bij het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag of bij het GCBO en verleent indien van toepassing bijstand bij het doen van aangifte bij politie.

De externe vertrouwenspersoon informeert de ouders/verzorgers van een minderjarige klager over de klacht, tenzij het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

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

Artikel 6

De indiener van een klacht bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij het GCBO indient. Als de indiener van een klacht na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan het GCBO 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

Een klacht betreffende het optreden 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 onderhavige klachtenregeling.

Artikel 13

Op grond van artikel 10 onder g van de Wet Medezeggenschap op School en artikel 27, lid 1j Wet op de Ondernemingsraden heeft de GMR instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.