

De Klachtenregeling is onderdeel van het Veiligheidsplan versie 1.2 van Scholen van Oranje welke door de GMR is vastgesteld op 1 juli 2025.

3.2 Klachtenregelingen Scholen van Oranje

Het bevoegd gezag van Scholen van Oranje heeft met instemming van de GMR de volgende Klachtenregeling vastgesteld.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school of instelling: De Beatrixschool, de Oranje Nassauschool, De Julianaschool en de Johan Friso school vallende onder de Scholen van Oranje;
2. bevoegd gezag: Bestuur van de Scholen van Oranje, het CvB (nu Jaap van der Put)
3. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust, de directeur van de scholen.
4. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8 (dan wel artikel 6 indien gebruik wordt gemaakt van de bijlage);
5. klager: een (ex-)leerling/student, 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. contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
8. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
9. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

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 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 interne vertrouwenspersoon of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost, staat het bevoegd gezag open om hierover in gesprek te gaan.

5. Mochten al deze gesprekken niet leiden tot een oplossing, kan een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon

1. De directie van de school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging een interne vertrouwenspersoon.
2. De intern vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de intern vertrouwenspersoon de klager naar de procesgang van de klachtenprocedure.

Artikel 4: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Een externe vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
4. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
5. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
6. De 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.
7. De externe vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
8. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
9. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

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 intern en externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids en op de websites van de school of instelling en de website van het bevoegd gezag.

Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag. 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.
2. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag anders beslist.

3. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
4. Het bevoegd gezag bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht

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 landelijke 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.

Artikel 8: De landelijke klachtencommissie

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

Het bevoegd gezag van Scholen van Oranje heeft zijn scholen aangesloten bij de klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs, die ondergebracht zijn bij de GCBO,

<https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl>

Postadres: Postbus 394, 3440 AJ Woerden, T: 070-3861697 E: info@gcbo.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 Landelijke Klachtencommissies GCBO van toepassing. Dit reglement is te vinden op:

http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf

Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de landelijke 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.

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

Binnen vier weken na ontvangst van het advies van landelijke 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.

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 landelijke klachtencommissie.

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert het betrokken medezeggenschapsorgaan 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.

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

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

Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 15: Overige bepalingen

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

Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Scholen van Oranje'.

Deze regeling treedt in werking op 2 juli 2024

Vertrouwen in de scholen.

Elke school probeert transparant te communiceren, problemen op tijd aan te pakken, zodat meldingen en klachten niet nodig zijn. Maar als ze er toch zijn, doen ze hun best om de klachten naar tevredenheid op te lossen. We zien meldingen en klachten als feed forward, om dingen beter te doen. De directeur staat altijd open voor klachten en meldingen. Daarnaast zijn in de scholen verschillende functionarissen aangesteld.

Intern vertrouwenspersoon

De interne vertrouwenspersoon is een teamlid verbonden aan de school. Deze persoon is laagdrempelig te benaderen en kent de school, de leerkrachten en de populatie. Deze persoon is benaderbaar voor ouders, leerlingen en leerkrachten(collega's). De gesprekken met de interne vertrouwenspersoon zijn vertrouwelijk, binnen de kaders die de privacy wetgeving en de wet Sociale Veiligheid hiervoor stelt. De interne vertrouwenspersoon adviseert welke stappen het beste ondernomen kunnen worden. Indien nodig verwijst de interne vertrouwenspersoon door naar de externe vertrouwenspersoon.

Meldingen en/of klachten kunnen over de volgende onderwerpen gaan:

- De schoolorganisatie, zowel de inrichting van de school als de inrichting van het onderwijs. In eerste instantie is de directie hiervoor verantwoordelijk.
- Onderwijskundige zaken, zoals didactische of pedagogische aanpak van een leerkracht. Hierbij is de leerkracht het eerste aanspreekpunt, daarna de directeur.
- Huiselijk geweld en kindermishandeling. Hierbij wordt u doorverwezen naar de aandachtfunctionaris.
- Persoonlijke problemen en problemen in de thuissituatie. Hierbij kunt u ook terecht bij de intern begeleider en de schoolmaatschappelijk werker.
- Seksueel grensoverschrijdend gedrag
- Ongewenst gedrag op school, hierbij hoort ook (digitaal) pesten. De anti-pestcoördinator zal hierbij ondersteunen.

Mocht een leerling een melding doen, dan zal er altijd contact worden opgenomen met de ouders.

Externe Vertrouwenspersoon

Als ouders of leerlingen er met de interne vertrouwenspersoon, directie en/of bestuur niet uitkomen dan kunnen zij een beroep doen op de ondersteuning van de externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon van Scholen van Oranje is een professional. De externe vertrouwenspersoon is er om met ouders en leerlingen verder over de klacht te praten en hen te ondersteunen bij eventuele verdere stappen. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk. De gesprekken met deze persoon zijn strikt vertrouwelijk. De vertrouwenspersoon voor de Scholen van Oranje is per 1 augustus 2025 Walter Liem: vertrouwenspersoon@scholenvanoranje.nl of mobile via 06-51768307

Klachtencommissie

Er is een landelijke klachtencommissie voor alle Scholen van Oranje die de klacht onderzoekt het bestuur hierover adviseert (m.b.t. gegrondheid van de klacht, de te nemen maatregelen, c.q. besluiten): Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (www.gcbo.nl): Postbus 394, 3440 AJ Woerden. Telefoon: 070-3861697. Email: info@gcbo.nl

Een vertrouwensinspecteur is aangesteld door de onderwijsinspectie en vervult een klankbordfunctie voor leerlingen en personeelsleden die slachtoffer zijn van seksuele intimidatie. Vertrouwensinspecteurs adviseren over de te nemen stappen en verlenen bijstand bij het zoeken naar oplossingen.

Stappenplan melden van een klacht

- Stap 1: Als een ouder, leerling of medewerker een klacht heeft over de gang van zaken op school, kan dit het beste eerst gemeld worden bij de **groepsleerkracht** of de betreffende persoon.
- Stap 2: Als dat overleg te weinig oplevert, kan contact worden opgenomen met de **directeur**.
- Stap 3: Mocht in alle gevallen de klacht niet naar behoren behandeld worden dan kan men zich wenden tot de **intern vertrouwenspersoon**. Deze weet de weg om uw klacht op een andere wijze aan de orde te stellen.

Zijn er **klachten m.b.t. personen die discreet behandeld moeten worden**, dan wendt u zich tot de directeur.

Het kan zijn dat uw klacht een zeer vertrouwelijk karakter draagt. U wilt daarmee niet naar de schoolleiding, maar u vindt het wel noodzakelijk dat er contact is met iemand van de school. U kunt dan terecht bij de intern vertrouwenspersoon of de extern vertrouwenspersoon. Zij zullen uw klacht zeer vertrouwelijk behandelen en altijd in overleg met u bepalen of er verdere stappen dienen te worden ondernomen en zo ja, welke. De vertrouwenspersoon kan tevens een bemiddelende rol spelen in het contact tussen klager en de schoolleiding.

De wet verplicht personeelsleden om het bestuur onmiddellijk te informeren als zij – op welke manier dan ook - informatie krijgen over een mogelijk **zedemisdrijf**, gepleegd door een medewerker van de school jegens een minderjarige leerling. Het bestuur heeft de plicht om in alle gevallen dan aangifte te doen bij de vertrouwensinspecteur

De externe vertrouwenspersoon heeft die meldplicht niet, maar kan de klager bijstand verlenen bij het doen van aangifte bij politie of justitie. Het klachtenprotocol, waarin de te volgen stappen beschreven staan, en de officiële klachtenregeling zijn op school voor een ieder ter inzage beschikbaar.

Alles op een rij:

De interne vertrouwenspersoon is een luisterend oor en kan informeren over de te nemen stappen en u doorverwijzen naar bijvoorbeeld directie, andere functionarissen binnen de school, bestuur of extern vertrouwenspersoon.

De externe vertrouwenspersoon gaat na of er door bemiddelen een oplossing bereikt kan worden of dat de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht of het doen van aangifte, waarin hij de klager kan bijstaan.

Er is een regionale klachtencommissie voor alle scholen van de Vereniging die de klacht onderzoekt en het bestuur hierover adviseert. (m.b.t. gegrondheid van de klacht, de te nemen maatregelen, c.q. besluiten).

De vertrouwensinspecteur is aangesteld door de onderwijsinspectie en vervult een klankbordfunctie voor leerlingen en personeelsleden die slachtoffer zijn van seksuele intimidatie. Vertrouwensinspecteurs adviseren over de te nemen stappen en verlenen bijstand bij het zoeken naar oplossingen.