



# Klachtenregeling

Datum : 1 februari 2018  
Herzien : 11/09/2018, 02/10/2018, 07/02/2019  
Status : Definitief  
CvB : 06/03/2018, 11/12/2018  
KD-PO : 04/12/2018, 15/01/2019  
KD-VO : 03/12/2018, 14/01/2019  
PMR : 08/11/2018, 21/03/2019  
MR : 21/11/2018, 10/04/2019 (art. 22g, instemming)  
GMR : 21/11/2018, 10/04/2019 (art. 21g, instemming)  
RvT : N.v.t.  
Door : PO-Raad, VO-raad, Verus  
Agnes Kurpershoek, Kwaliteit en Beleid  
Ellen Mesch, hoofd staf





---

## Inhoud

|   |    |
|---|----|
| Samenvatting.....   | 4  |
| 1. Klacht en klager .....   | 5  |
| 2. Het oplossend gesprek .....  | 5  |
| 3. Melden van een klacht bij de interne vertrouwenspersoon.....             | 5  |
| 3.1 Taken interne vertrouwenspersoon.....                                   | 5  |
| 3.2 Benoeming interne vertrouwenspersoon.....                               | 6  |
| 4. Indienen klacht bij de interne klachtencommissie of bevoegd gezag.....   | 6  |
| 4.1 Taken interne klachtencommissie .....                                   | 7  |
| 4.2 Samenstelling, benoeming en zittingsduur interne klachtencommissie..... | 7  |
| 5. Behandeling klacht door het bevoegd gezag .....                          | 7  |
| 6. Behandeling klacht door de interne klachtencommissie .....               | 8  |
| 6.1 Vooronderzoek .....   | 8  |
| 6.2 Hoorzitting.....  | 8  |
| 6.3 Advies.....   | 8  |
| 6.4 Rapportage advies.....  | 8  |
| 6.5 Besluitvorming door het bevoegd gezag.....                              | 9  |
| 6.6 Quorum.....   | 9  |
| 6.7 Niet deelneming aan behandeling.....                                    | 9  |
| 7. Behandeling klacht en procedure bij een externe klachtencommissie.....   | 9  |
| 8. Overige bepalingen.....  | 10 |
| 8.1 Intrekken klacht.....   | 10 |
| 8.2 Informeren medezeggenschapsraad .....                                   | 10 |
| 8.3 Clausule.....   | 10 |
| 8.4 Evaluatie klachtenregeling .....  | 10 |
| 8.5 Wijziging reglement .....   | 10 |
| 8.6 Openbaarheid klachtenregeling.....                                      | 10 |
| 8.7 Inwerkingtreding.....   | 10 |
| Bijlage 1 - Begripsbepalingen .....   | 11 |
| Bijlage 2 - Routing klacht .....  | 11 |
| Bijlage 3 - Adressen .....  | 12 |
| Bijlage 4 - Toelichting .....   | 12 |
| Bijlage 5 - Klachtmeldingsformulier .....                                   | 14 |

---

## Samenvatting

Willem van Oranje Scholengroep wil veilige scholen. Scholen waar leerlingen, ouders/verzorgers en docenten in een sfeer van vertrouwen en respect met elkaar omgaan. Ondanks bovenstaande kunnen we helaas niet altijd voorkomen dat er weleens iets misgaat. Er kunnen situaties ontstaan waarin leerlingen, ouders/verzorgers en docenten zich tot een klachtencommissie willen wenden. Voor die situaties is er een klachtenregeling.

Deze klachtenregeling wordt opnieuw aangeboden, omdat de bestaande klachtenregeling aan herziening toe was.

De regeling geeft een beschrijving van hoe scholen handelen op het moment dat er een klacht is en verstrekt informatie over de procedure van vertrouwenspersoon en klachtencommissie. Op grond van artikel 10 onder g van de Wet Medezeggenschap op Scholen heeft de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.

Personeel van school, interne vertrouwenspersonen, zullen een klacht van ouders en/of leerlingen zorgvuldig behandelen. Onze intentie is dat we een klacht kunnen oplossen door het oplossend gesprek. Dit wordt beschreven in paragraaf 2.

Elke school heeft een interne vertrouwenspersoon die ook bij een klacht kan ondersteunen. De werkwijze van een vertrouwenspersoon wordt beschreven in paragraaf 3.

Indien bemiddeling niet tot een oplossing leidt, kan een klacht gemeld worden bij het bevoegd gezag of de interne klachtencommissie (paragraaf 4).

De werkwijze van hoe het bevoegd gezag de klacht behandelt, wordt beschreven in paragraaf 5.

De werkwijze van hoe de interne klachtencommissie de klacht behandelt, wordt beschreven in paragraaf 6.

Paragraaf 7 gaat in op de werkwijze van de externe klachtencommissie. De klager of de externe vertrouwenspersoon kan de klacht melden bij de Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO) of bij de Geschillencommissie Passend Onderwijs (GPO). Dit zijn onafhankelijke commissies die klachten over machtsmisbruik in het onderwijs behandelen. De GCBO of GPO onderzoekt de klacht en zal na de partijen gehoord te hebben uitspraak doen aan het bevoegd gezag.

Paragraaf 8 beschrijft overige bepalingen binnen deze klachtenregeling.

Bij klachten van ouders en leerlingen over de schoolsituatie, waarbij mogelijk sprake is van ontucht, aanranding of een ander zedendelict, is de school (het bevoegd gezag) verplicht tot het doen van aangifte bij de officier van justitie.

---

## 1. Klacht en klager

In deze regeling wordt gesproken over een klager. Dit betreft een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, personeelslid, een directielid, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon die een klacht wilt indienen.

Overige begripsbepalingen kunt u vinden in bijlage 1. In het schema wordt de route van de klacht afgebeeld. Voor het indienen van een klacht is het mogelijk het in bijlage 5 opgenomen klachtenformulier te gebruiken.

## 2. Het oplossend gesprek

Op het moment dat een klager een probleem op of met de school ervaart, wordt allereerst contact opgenomen met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet. Indien dit contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem voor aan de afdelingsleider (teamleider) of bouwcoördinator en/of directie. De klager kan ook het probleem bespreken met de interne vertrouwenspersoon.

Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 4.

## 3. Melden van een klacht bij de interne vertrouwenspersoon

Indien een klager niet rechtstreeks de betrokkene, afdelingsleider (teamleider) of directielid wil benaderen, kan advies gevraagd worden bij de interne vertrouwenspersoon.

- a. De interne vertrouwenspersoon gaat allereerst na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
- b. De interne vertrouwenspersoon gaat vervolgens 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 de bemiddeling, of het doen van aangifte bij politie of justitie.
- c. Als een klacht of probleem niet intern kan worden opgelost, helpt de interne vertrouwenspersoon de klager met het vinden van de juiste instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen, opvang of nazorg die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
- d. Indien bovenstaande manieren niet leiden tot een oplossing zal de interne vertrouwenspersoon het bevoegd gezag inlichten en kan de klacht worden ingebracht bij een externe klachtencommissie.

### 3.1 Taken interne vertrouwenspersoon

De interne vertrouwenspersoon vervult een spilfunctie in het borgen en bevorderen van de veiligheid op school. De interne vertrouwenspersoon is een aanspreekpunt voor leerlingen, ouders en collega's die ontevreden zijn over school en richt zich met de klager naar een oplossing voor hun klacht.

Ook geeft de interne vertrouwenspersoon gevraagd en ongevraagd advies over het veiligheidsbeleid en door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

Daarnaast organiseert de interne vertrouwenspersoon preventieve activiteiten gericht op het voorkomen van ongewenst gedrag.

De interne vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De interne vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

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

---

### 3.2 Benoeming interne vertrouwenspersoon

Het bevoegd gezag beschikt over tenminste één interne vertrouwenspersoon per school die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. Afhankelijk van de grootte van de school, streeft de school ernaar twee interne vertrouwenspersonen te hebben: één van het mannelijk en één van het vrouwelijk geslacht. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de interne vertrouwenspersoon. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad tenminste één externe vertrouwenspersoon.

## 4. Indienen klacht bij de interne klachtencommissie of bevoegd gezag

- a. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie (intern of extern) of bij het bevoegd gezag (zie artikel 5). Daarvoor kan het klachtenformulier (zie bijlage 5) worden gebruikt. Het indienen van een klacht bij de externe klachtencommissie wordt behandeld in artikel 7.
- b. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
- c. Het klaagschrift bevat ten minste:
  - de naam en het adres van de klager;
  - 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;
  - ondertekening/handtekening van klager.
- d. Indien niet is voldaan aan het bovenstaande wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
- e. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard door de interne klachtencommissie of het bevoegd gezag, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag, de interne klachtencommissie en de directeur van de betrokken school gemeld.
- f. Het bevoegd gezag of de interne klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht wordt ingediend) bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
- g. Na ontvangst van de klacht deelt de interne klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.

#### Enkele randvoorwaarden:

- h. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of de interne klachtencommissie anders beslist, zie bijlage 4.
- i. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, neemt het bevoegd gezag de klacht zelf in behandeling of verwijst het bevoegd gezag de klager naar de interne vertrouwenspersoon of interne klachtencommissie volgens bijlage 2.
- j. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de interne klachtencommissie of bevoegd gezag, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de interne klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
- k. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
- l. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangegetekend.
- m. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de interne klachtencommissie.
- n. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

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 deze geldende klachtenregeling.

---

## 4.1 *Taken interne klachtencommissie*

- a. Er is een interne klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
- b. De interne klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
  - (on)gegrondheid van de klacht;
  - het nemen van maatregelen;
  - overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
- c. De interne klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de interne klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift tot mededeling verplichten of uit de taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de interne klachtencommissie heeft beëindigd.
- d. De interne klachtencommissie toetst of het proces correct doorlopen is en kan de klager direct doorverwijzen naar het bevoegd gezag of de externe klachtencommissie, zie bijlage 2.
- e. De interne klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

## 4.2 *Samenstelling, benoeming en zittingsduur interne klachtencommissie*

De interne klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag. De benoeming vindt plaats na overleg met de GMR PO en medezeggenschapsraad VO. De interne klachtencommissie is samengesteld uit een lid van de schoolleiding, een lid van het personeel en een ouder uit de MR.

Indien een lid van de klachtencommissie zelf betrokken is bij een klacht, de klager of aangeklaagde, zal hij vervangen worden door een plaatsvervanger.

- a. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig bovenstaande de (plaatsvervangende) leden.
- b. De interne klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
- c. De interne klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
- d. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.
- e. De (plaatsvervangende) leden van de interne klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.
- f. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

## 5. ***Behandeling klacht door het bevoegd gezag***

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 interne klachtencommissie.

- Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
- 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 interne of externe klachtencommissie.
- Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager door naar de interne klachtencommissie.

---

## 6. *Behandeling klacht door de interne klachtencommissie*

### 6.1 *Vooronderzoek*

De interne klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.

### 6.2 *Hoorzitting*

De voorzitter van de interne klachtencommissie bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

- De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de interne klachtencommissie anders bepaalt.
- De interne klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
- Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
  - de namen en de functie van de aanwezigen;
  - een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
- Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris van de interne klachtencommissie.

### 6.3 *Advies*

De interne klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.

### 6.4 *Rapportage advies*

De interne klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. De interne klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school.

De interne klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

De termijn om advies uit te brengen kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de interne klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.



---

## 6.5 Besluitvorming door het bevoegd gezag

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de interne klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de interne 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. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de interne klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
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 interne klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de verweerder in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

## 6.6 Quorum

Voor het houden van een zitting is vereist dat ten minste twee leden van de interne klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

## 6.7 Niet deelneming aan behandeling

De voorzitter en de leden van de interne klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

# 7. **Behandeling klacht en procedure bij een externe klachtencommissie**

Voor het extern doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij één van de klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs. 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).

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

[http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement\\_klachtencommissies\\_gcbo.pdf](http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf)

Ook is het mogelijk een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie Passend Onderwijs (GPO). Voor wat betreft de procedure, wordt verwezen naar <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/geschillencommissie-passend-onderwijs-gpo>.

---

## 8. Overige bepalingen

### 8.1 Intrekken klacht

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

### 8.2 Informeren medezeggenschapsraad

Het bevoegd gezag informeert de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad over ieder oordeel van de interne klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

### 8.3 Clausule

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

### 8.4 Evaluatie klachtenregeling

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

### 8.5 Wijziging reglement

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

### 8.6 Openbaarheid klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, de adressen van de klachtencommissies en de namen en de bereikbaarheid van de interne vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids, op de website van elke school en op de website van het bevoegd gezag.

### 8.7 Inwerkingtreding

De regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling Willem van Oranje Scholengroep. De regeling is herzien op 10 april 2019 en treedt vanaf die datum in werking.

De GMR heeft instemming verleend op 10 april 2019 conform artikel 21g en de MR heeft instemming verleend op 10 april 2019 conform artikel 22g:

De heer R. van Rijsbergen  
Voorzitter GMR

De heer N. van de Laar  
Voorzitter MR

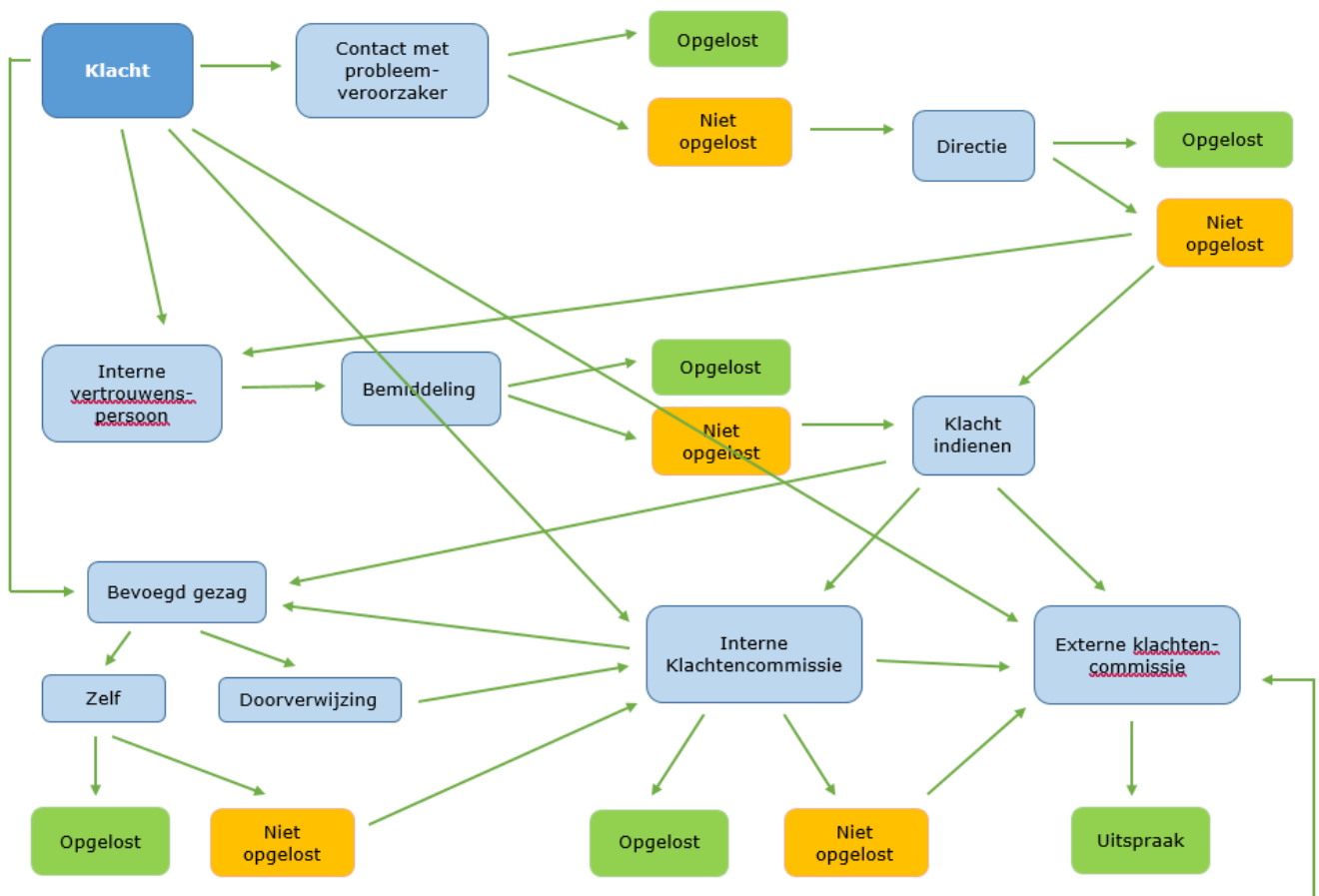
De heer J.M. de Bruin  
Voorzitter College van Bestuur

## Bijlage 1 - Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- school: een school vallende onder de Willem van Oranje Scholengroep;
- instelling: Willem van Oranje Scholengroep;
- bevoegd gezag: College van Bestuur Willem van Oranje Scholengroep;
- klachtencommissie: de Commissie als bedoeld in artikel 4.
- 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 anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan die een klacht heeft ingediend;
- aangeklaagde/verweerder: 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 anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan tegen wie een klacht is ingediend;
- klacht: een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3.

## Bijlage 2 - Routing klacht



---

## Bijlage 3 – Adressen

Namen en adressen van de interne vertrouwenspersonen zijn opgenomen in de schoolgidsen. Deze schoolgidsen zijn gepubliceerd op de websites van de scholen van de Willem van Oranje Scholengroep.

Adres externe vertrouwenspersoon:

Vertrouwenswerk, mevrouw I. van Hezewijk (vertrouwenspersoon, mediator, orthopedagoge en gz-psychologe)  
Telefoon: 06 – 5464 7212  
Mail: [irmavanhezewijk@vertrouwenswerk.nl](mailto:irmavanhezewijk@vertrouwenswerk.nl)  
Website: [www.vertrouwenswerk.nl](http://www.vertrouwenswerk.nl)

Adres GCBO: Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs GCBO  
T.a.v. het ambtelijk secretariaat  
Postbus 82324  
2508 EH Den Haag  
Telefoon: 070 – 386 16 97  
Mail: [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)  
Website: [www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl](http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl)

Adres GPO: Onderwijsgeschillen  
Postbus 85191  
3508 AD Utrecht  
Telefoon: 030 – 280 9590  
Mail: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)  
Website: <https://onderwijsgeschillen.nl>

## Bijlage 4 - Toelichting

### Paragraaf 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. Een klacht moet binnen een jaar na de gedraging of beslissing 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.

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).

### Paragraaf 3

De 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 verantwoordelijk schuldig aan het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

De 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 vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. De 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.

---

### *Paragraaf 3.1*

De 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 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 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, begeleidt de 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 vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

### *Paragraaf 3.2*

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

### *Paragraaf 4*

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag 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).

---

## Bijlage 5 – Klachtmeldingsformulier

### **I – Gegevens locatie waar de klacht speelt:**

Naam school: \_\_\_\_\_  
Naam directeur: \_\_\_\_\_  
Naam contactpersoon: \_\_\_\_\_  
Adres school: \_\_\_\_\_  
Postcode/Plaats: \_\_\_\_\_  
Telefoon: \_\_\_\_\_

### **II – Deze klacht is ingediend door klager:**

Naam, voorletters: \_\_\_\_\_  
Adres: \_\_\_\_\_  
Postcode/Plaats: \_\_\_\_\_  
Telefoon: \_\_\_\_\_  
Mobiel: \_\_\_\_\_  
Positie/functie binnen de school: \_\_\_\_\_  
Indien leerling, klas: \_\_\_\_\_  
Relatie tot aangeklaagde: \_\_\_\_\_

### **III – Deze klacht is ingediend tegen aangeklaagde:**

Naam, voorletters: \_\_\_\_\_  
Adres: \_\_\_\_\_  
Postcode/Plaats: \_\_\_\_\_  
Telefoon: \_\_\_\_\_  
Positie/functie binnen de school: \_\_\_\_\_  
Indien leerling, klas: \_\_\_\_\_  
Relatie tot aangeklaagde: \_\_\_\_\_

### **IV – Deze klacht wordt ingediend bij<sup>1</sup>:**

- A. Bevoegd gezag
- B. Klachtencommissie

### **V – Periode/datum/tijdstip/plaats van de klacht:**

Periode waarin het in de klacht vermelde gedrag plaatsvond: \_\_\_\_\_  
Datum waarop dit gedrag plaatsvond: \_\_\_\_\_  
Tijdstip waarop dit gedrag plaatsvond: \_\_\_\_\_  
Plaats waarop dit gedrag plaatsvond: \_\_\_\_\_

---

<sup>1</sup> Omcirkelen wat van toepassing is.

---

**VI - Omschrijving van de klacht:**

Hieronder kunt u de klacht omschrijven in termen van concreet waarneembaar gedrag:

-----  
-----  
-----  
-----

**VII - Getuigen**

Zijn er personen die getuige (kunnen) zijn geweest van de in de klacht gemelde feiten en zo ja, wie?

Persoonlijke gegevens getuige(n):

Naam, voorletters: -----  
Adres: -----  
Postcode/Plaats: -----  
Telefoon: -----  
Mobiel: -----  
Positie/functie binnen de school: -----  
Indien leerling, klas: -----  
Relatie tot klager: -----  
Relatie tot aangeklaagde: -----

**VIII - Materiaal**

Is er materiaal beschikbaar dat de feiten uit de klacht kan ondersteunen en zo ja, welk materiaal is dat?

-----  
-----  
-----  
-----

Is de klager bereid dit materiaal zo nodig aan de klachtencommissie ter inzage te geven?<sup>2</sup>

Ja / Nee / Onder voorwaarde, namelijk

-----

---

<sup>2</sup> Wegstrepen wat niet van toepassing is.

---

**IX – Is de klager bij het invullen van dit formulier bijgestaan? Zo ja, door wie?**

Naam, voorletters: \_\_\_\_\_  
Adres: \_\_\_\_\_  
Postcode/Plaats: \_\_\_\_\_  
Telefoon: \_\_\_\_\_  
Mobiel: \_\_\_\_\_  
Positie/functie binnen de school: \_\_\_\_\_  
Indien leerling, klas: \_\_\_\_\_  
Relatie tot klager: \_\_\_\_\_  
Relatie tot aangeklaagde: \_\_\_\_\_

Bovenstaande is door mij (de klager) naar waarheid ingevuld.

Datum: \_\_\_\_\_

Plaats: \_\_\_\_\_

Handtekening klager: \_\_\_\_\_

Handtekening ouders/wettelijk vertegenwoordiger<sup>3</sup>: \_\_\_\_\_

---

<sup>3</sup> Bij minderjarigen.