



# Klachtenregeling

## Colofon

Henry Dunantweg 30  
2024 NP Alphen aan den Rijn  
T 010 59 10 581  
E [info@wijdevenen.nl](mailto:info@wijdevenen.nl)  
W [www.wijdevenen.nl](http://www.wijdevenen.nl)

WDV overleg	9 mei 2023
Instemming GMR (art 10g)	13 juni 2023
Goedkeuring RvT (art 8.5h)	20 juni 2023
Definitieve vaststelling CvB	20 juni 2023

Versie 1.0 | 18 maart 2023  
Deze versie verloopt op 1 juli 2027

# Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
Samenvatting: Wat te doen bij een klacht?	4
Soorten klachten	5
<b>Klachtenregeling</b>	<b>7</b>
Doelstelling	7
Afhandelen van klachten	7
Overige regelingen	7
<b>Artikel 1 Begripsbepalingen</b>	<b>9</b>
Begrippen	9
<b>Artikel 2 Behandeling van de klachten</b>	<b>11</b>
2.1 Voortraject klachtindiening	11
2.2 Aanstelling en taak interne contactpersoon	11
2.3 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon	12
2.4 Indienen van een klacht bij het college van bestuur	12
2.5 Eisen die aan een klacht worden gesteld	13
2.6 Niet-ontvankelijkverklaring	13
2.7 Vooronderzoek	14
2.8 Klachtafhandeling door het college van bestuur	14
2.9 Klachtencommissie	15
2.10 Vertrouwensinspecteur	15
<b>Artikel 3 Slotbepalingen</b>	<b>17</b>
3.1 Financiële paragraaf	17
3.2 Openbaarheid	17
3.3 Evaluatie	17
3.4 Wijziging van het reglement	17
3.5 Overige bepalingen	17
3.6 Aanvullende documenten	17
<b>Bijlage 1 Contactgegevens</b>	<b>18</b>
<b>Bijlage 2 Aanvullingen personeel</b>	<b>19</b>
Meldplicht	19
Integriteitscode	19
Klokkenluidersregeling	19
<b>Bijlage 3 Tekst voor de schoolgids</b>	<b>20</b>

# Inleiding

Soms vinden op de locatie gebeurtenissen plaats waar medewerkers<sup>1</sup>, ouders/verzorgers of leerlingen problemen mee hebben. Ze zijn dan niet machteloos, ze kunnen hierover in gesprek gaan met de betrokkenen of zelfs uiteindelijk een klacht indienen bij het College van Bestuur of bij een onafhankelijke klachtencommissie. Dan wordt er een uitspraak over de klacht gedaan.

Een klacht indienen kan op elk moment. Wel weegt de klachtencommissie bij haar uitspraak mee of er genoeg moeite is gedaan om het probleem op de locatie – en binnen de stichting met het schoolbestuur - op te lossen. Een onafhankelijk oordeel van de klachtencommissie kan voor alle partijen een oplossing betekenen. Maar een procedure bij de klachtencommissie duurt lang en vraagt veel van alle betrokkenen.

In veel gevallen is het beter te proberen het niet zo ver te laten komen. Dat kan door met elkaar in gesprek te gaan en samen naar een oplossing te zoeken. Iedere klacht is immers ook een advies voor de school. Zo'n oplossing vinden is niet altijd makkelijk. Het vraagt inspanningen van de medewerker, ouders/verzorgers én van de school, die bereid moet zijn het gesprek aan te gaan. We laten u zien welke stappen u kunt nemen.

---

<sup>1</sup> Onder medewerkers worden ook vrijwilligers en stagiaires verstaan

## Samenvatting: Wat te doen bij een klacht?

De basis:

We werken aan een cultuur op onze scholen waar we met elkaar in gesprek gaan. Een klacht wordt daarom bij voorkeur besproken met de persoon op wie de klacht betrekking heeft. Komt u er met die persoon niet uit, dan kan de leidinggevende (meestal de directeur van de school) met u in gesprek gaan. Iedere school heeft een interne contactpersoon en de scholen hebben samen een externe vertrouwenspersoon. U kunt hen om ondersteuning vragen.

Indienen van een klacht:

Dat kunt u doen bij het schoolbestuur of bij de landelijke klachtencommissie. U bent niet verplicht om het eerst met de persoon zelf of de directeur op te lossen (de basis), maar het schoolbestuur zal u wel vragen of u dat hebt gedaan en u vragen of dat alsnog mogelijk is.

Basis	Bespreek de klacht met de persoon waar het om gaat.	Bespreek de klacht met de directeur van de school.
	Dit kan zijn: de leerkracht, de intern begeleider of een van de andere medewerkers.	De directeur is verantwoordelijk voor de hele school.
Let op: U kunt altijd tussentijds contact opnemen met de interne contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon. Ouders: GGD Hollands Midden, 088 - 308 33 42 Medewerkers: Winston & Partners 071-5132493		
Indienen	U kunt uw klacht indienen bij het college van bestuur.	U kunt uw klacht ook indienen bij de klachtencommissie.
	Het college van bestuur is verantwoordelijk voor alle scholen van SPO WIJ de Venen.	De landelijke klachtencommissie onderzoekt de ingediende klacht en brengt advies uit aan het college van bestuur over de gegrondheid van de klacht. Tevens kan zij een aanbeveling doen over de te nemen maatregelen. <a href="mailto:info@gcbo.nl">Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs 070-3861697; info@gcbo.nl</a>
Let op: U kunt altijd tussentijds contact opnemen met de interne contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon, zie gegevens hierboven.		
Tenslotte	De onderwijsinspectie heeft veelal geen rol in een klachtenregeling. Ze verwijzen u terug naar de school, het college van bestuur en dus naar deze klachtenregeling.	
	Wanneer het gaat over (vermeend) seksueel misbruik, intimidatie, discriminatie, zeer ernstig fysiek of geestelijk geweld, kun u eventueel direct contact opnemen met de vertrouwensinspecteur van de onderwijsinspectie. Vertrouwensinspecteur Rijksinspectie van het Onderwijs 0900-1113111	

## Soorten klachten

In onderstaand schema staan soorten klachten opgenomen verdeeld in vier categorieën. U kunt dit schema als hulpmiddel gebruiken als u een klacht bespreekbaar wilt maken: bij wie moet u zijn? Zoals in de samenvatting op de vorige pagina vermeld staat: bij voorkeur bespreekt u het eerst met de personen zelf, dan met de leiding van de school, daarna met het bestuur. Maar u mag ook direct een klacht indienen bij het bestuur. Voor de klachten in categorie 4 geldt aangifteplicht. Weet u niet hoe u het bespreekbaar kunt maken dan kunt u hulp vragen aan de interne contactpersoon of externe vertrouwenspersoon.

Categorie 1	Categorie 2	Categorie 3	Categorie 4
<b>Klachten van onderwijskundige aard</b> zoals: - methode - aanpassing programma - toetsing en beoordeling	<b>Klachten van school organisatorische aard of over kwaliteit van het onderwijs</b> zoals: - vakanties - vrije dagen - schoolbijdrage - inzetten extra hulp - communicatie	<b>Klachten over ongewenst gedrag</b> zoals: - agressie - geweld - racisme - discriminatie - pesten - seksueel overschrijdend gedrag	<b>Klachten over:</b> - geweld - (een vermoeden van) een seksueel misdrijf - seksuele intimidatie - racisme - discriminatie
<b>Let op: de interne contactpersoon en de externe vertrouwenspersoon kan in elke fase geraadpleegd worden.</b>			
Gesprek met <b>leerkracht</b>		Gesprek met <b>leerkracht</b>	Meldcode huiselijk geweld Aangifteplicht
Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met <b>directeur</b>	Gesprek met <b>directeur</b>	Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met <b>directeur</b>	Melding aan <b>college van bestuur (via directeur)</b> Informeren slachtoffer/klager ouders/verzorgers en aangeklaagde
Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met/klacht bij <b>college van bestuur</b>	Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met/klacht bij <b>college van bestuur</b>	Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met/klacht bij het <b>college van bestuur</b> . Eventueel consultatie <b>vertrouwensinspecteur</b>	Eventueel gesprek met <b>interne contactpersoon</b> (eerste opvang; daarna melden bij het <b>college van bestuur</b> en doorverwijzen naar externe vertrouwenspersoon). College van bestuur is verplicht tot consultatie van <b>vertrouwensinspecteur</b> .

Indien geen bevredigend resultaat: klacht indienen bij <b>klachtencommissie</b>	Indien geen bevredigend resultaat: klacht indienen bij <b>klachtencommissie</b>	Indien geen bevredigend resultaat: klacht indienen bij <b>klachtencommissie</b>	<b>Aangifte</b> bij justitie/politie (door college van bestuur indien het vermoeden een personeelslid betreft)
<i>Mogelijkheid tot het volgen van een juridisch traject</i>	<i>Mogelijkheid tot het volgen van een juridisch traject</i>	<i>Mogelijkheid tot het volgen van een juridisch traject</i>	<i>Mogelijkheid tot het volgen van een juridisch traject</i>

# Klachtenregeling

## Doelstelling

Het klachtrecht heeft een belangrijke functie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door ingediende klachten ontvangen school en het college van bestuur signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs, het schoolklimaat en de goede gang van zaken op de scholen. Met de klachtenregeling wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend.

De wet op primair onderwijs (artikel 14) bepaalt dat een schoolbestuur verplicht is om een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Volgens de geldende wetgeving kunnen ouders/verzorgers, leerlingen en medewerkers (en anderen die deel uitmaken van de schoollocatie) een klacht indienen over gedragingen of beslissingen of het nalaten daarvan van de medewerkers, de directie of het college van bestuur.

## Afhandelen van klachten

Met de regeling wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders/verzorgers, leerlingen, personeel en schoolleiding naar tevredenheid worden afgehandeld.

Als u er op de school met de leerkracht en met de directeur niet uitkomt en de klacht naar uw mening niet naar behoren is opgelost, dan kunt u deze voorleggen aan het college van bestuur.

De interne contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon kan te allen tijde een luisterend oor bieden bij een conflict en/of andere mogelijkheden met u doornemen.

Mocht dit ook niet naar wens zijn of is de klacht tegen het college van bestuur gericht, dan kunt u daarna de klacht bij de Landelijke Klachtencommissie voorleggen.

Anders gezegd is de klachtenregeling alleen van toepassing als men met een klacht niet (meer) op de school terecht kan.

Deze klachtenregeling is van toepassing op de volgende gebieden:

- Agressie en geweld
- Discriminatie
- Pesten
- Seksuele intimidatie
- Overige klachten

Expliciet wordt gemeld dat bij een vermoeden van een zedenmisdrif er een aangifte- en meldingsplicht geldt.

## Overige regelingen

### Uitzonderingen

De klachtenregeling is niet van toepassing op klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaan. Deze klachten dienen langs de lijn van die aparte regeling te worden afgehandeld. Dit geldt onder meer voor bezwaren tegen schorsen en verwijderen en een beroep of bezwaar van medewerkers in verband met rechtspositie of functiewaardering.

**Meldplicht**

Iedere medewerker heeft meldplicht wanneer hij het vermoeden of de wetenschap heeft dat een medewerker of vrijwilliger zich schuldig heeft gemaakt aan grensoverschrijdend gedrag jegens leerlingen. Momenteel wordt onder grensoverschrijdend gedrag verstaan: seksueel misbruik, seksuele intimidatie, fysiek geweld, psychisch geweld, discriminatie en radicalisering. De medewerker moet dit direct melden aan de directeur, die verantwoordelijk is voor het vervolg van de procedure.

**Onderwijsinspectie**

De inspectie van het onderwijs neemt, anders dan wel gedacht wordt, geen klachten in behandeling over een schoollocatie, het college van bestuur of de medewerker.

**Integriteitscode**

Binnen SPO WIJ de Venen is de integriteitscode van kracht, zie SPO WIJ de Venen – Integriteitscode

**Klokkenluiderregeling**

Medewerkers kunnen ook gebruik maken van de klokkenluidersregeling, zie document SPO WIJ de Venen - Klokkenluidersregeling.



# Artikel 1 Begripsbepalingen

## Begrippen

### **Aangeklaagde**

Een lid van het onderwijzend of ondersteunend personeel, een student, een stagiaire, een lid van de directie, een bestuurslid, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, een (ex-)leerling, de ouders/verzorgers/voogd van een minderjarige (ex-)leerling of iemand die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend. De aangeklaagde heeft het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of adviseur of zich te laten vertegenwoordigen.

Aan de aangeklaagde zal, indien gewenst, ondersteuning worden geboden.

### **Agressie en geweld**

Verbale en fysieke uitingen gericht tegen leerlingen en personeel, waardoor zij zich aangevallen voelen.

### **College van bestuur**

Het college van bestuur is de persoon (of personeel) die door de raad van toezicht is benoemd en het college van bestuur van de rechtspersoon vormen, tevens formeel bevoegd gezag van scholen.

### **Discriminatie**

Iedere uiting in woord of geschrift van een persoon of een groep van personen binnen de school waarbij sprake is van ontoelaatbare opvattingen over achterstelling van mensen, van doelbewuste beledigingen of grievend handelen jegens anderen. Deze uitingen kunnen betrekking hebben op godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, leeftijd, sociaal-economische positie, intelligentie, onderwijsdeelname, kleding of op welk terrein dan ook. Discrimineren kan o.a. non-verbaal, verbaal, schriftelijk, via de e-mail, SMS-jes, app of via sociale media plaatsvinden.

### **Externe Vertrouwenspersoon**

De door het college van bestuur aangestelde persoon, die de klager adviseert en zo nodig begeleidt bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of het college van bestuur. De taken van deze persoon worden omschreven in artikel 2.3. Er is een vertrouwenspersoon voor ouders/verzorgers en leerlingen en één voor medewerkers. De contactgegevens staan in de bijlage.

### **Interne Contactpersoon**

De persoon, binnen een school, die als eerste aanspreekpunt functioneert voor personen die klachten hebben. De taken van deze persoon worden omschreven in artikel 2.2.

### **Klachtencommissie**

SPO WIJ de Venen is aangesloten bij de klachtencommissie GCBO. De klachtencommissie is belast met het onderzoeken van bij hen ingediende klachten en de rapportage en advisering hieromtrent aan het college van bestuur. De taken van de klachtencommissie worden omschreven in artikel 2.9.

### **Klacht**

Klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.

### **Klager**

Iedereen die bij de school betrokken is kan klagen. Dat wil zeggen: een ieder die deel uitmaakt(e) van de school, waaronder een (ex-)leerling, de ouders/verzorgers van een minderjarige (ex-)leerling, een stagiair, een lid van het onderwijsgevend of het onderwijsondersteunend personeel, een lid van de directie, een bestuurslid of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school - die meent geconfronteerd te zijn met seksuele intimidatie, pesten, agressie en geweld, discriminatie of problematiek van overige aard en hiermee bij de contactpersoon en/of de onafhankelijke vertrouwenspersoon is geweest of hierover een klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie. De klager neemt de centrale positie in binnen deze procedure. Hij/zij bepaalt van stap tot stap of en hoe wordt verdergegaan. De klager heeft het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of adviseur.

### **Netwerk**

Het totaal van de interne contactpersonen van SPO WIJ de Venen. Het netwerk komt minimaal eenmaal per jaar bij elkaar en heeft tot doel de professionalisering van de betrokkenen en uitwisseling van ervaringen.

### **Pesten**

Het systematisch uitoefenen van psychische en/of fysieke mishandeling door één of meerdere individuen op een persoon, die niet in staat is zichzelf te verdedigen. Bij pesten is de macht ongelijk verdeeld. Pesten heeft negatieve gevolgen voor het slachtoffer. Deze mag niet voor zichzelf opkomen noch zich verweren. Doet hij dit wel, kan dit voor de pester(s) een reden zijn om hem nog harder aan te pakken. Pesten kan o.a. non-verbaal, verbaal, schriftelijk of via de e-mail, SMS-jes, app of via sociale media plaatsvinden.

### **School**

Een school als bedoeld in de Wet op het Primair Onderwijs.

### **Seksuele intimidatie**

Handelingen, gedragingen en/of uitingen die binnen of in samenhang met de onderwijssituatie plaatsvinden en die door degene op wie ze zijn gericht of in geval het een minderjarige leerling betreft ook door de ouders/verzorgers van deze leerling als ongewenste, eenzijdige en/of dwangmatige seksueel getinte aandacht worden aangemerkt. Ongewenst zijn in ieder geval handtastelijkheden, voortdurende op- en aanmerkingen, grappen of gebaren en ongepaste toenaderingspogingen. Ook bepaalde manieren van kijken kunnen als te intiem en ongewenst worden beschouwd. Seksuele intimidatie kan o.a. non-verbaal, verbaal, schriftelijk of via e-mail, SMS-jes, app of sociale media plaatsvinden.

### **Sociaal Veiligheidsbeleid**

WIJ de Venen beschikt over een Beleidsplan sociaal veiligheid.

Het beleidsplan sociale veiligheid is opgebouwd uit vier pijlers. Hiermee werken scholen integraal aan sociale veiligheid. De pijlers zijn (1) Beleid en regels, (2) Educatie, (3) Schoolomgeving en (4) Signaleren. In het beleidsplan is een aantal bijlages opgenomen. Deze zijn ter ondersteuning van het uitgewerkte beleid. Verder is ook achtergrondinformatie opgenomen. Dit betreft literatuurstudies of verdiepende

informatie. Ook is er een [infographic](#) van GGD Midden Holland, waarin de elementen uit het sociaal veiligheidsbeleid worden verbeeld.

## Artikel 2 Behandeling van de klachten

### 2.1 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. Als het een klacht over een leidinggevende betreft, dan kan klager met de leidinggevende van deze persoon spreken.
3. De klager kan over het probleem contact te allen tijde opnemen met de interne contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend bij het college van bestuur (artikel 2.5) of de klachtencommissie (artikel 2.4).

### 2.2 Aanstelling en taak interne contactpersoon

De contactpersoon is een laagdrempelig aanspreekpunt voor leerlingen, ouders/verzorgers en medewerkers bij klachten over de schoolsituatie. Deze klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over (cyber)pesten, intimidatie, roddels, discriminatie, agressie. Leerlingen, ouders/verzorgers of leerkrachten kunnen de contactpersoon aanspreken als ze er op eigen kracht niet uitkomen. Op iedere school is een contactpersoon aangesteld.

De interne contactpersoon is, in tegenstelling tot de externe vertrouwenspersoon, niet onafhankelijk. De interne contactpersoon vermijdt belangenbehartiging.

Jaarlijks wordt de lijst interne contactpersonen up-to-date gemaakt en worden zij geschoold.

De interne contactpersoon:

- draagt er zorg voor dat er jaarlijks in het team over de taak van de contactpersoon wordt gesproken;
- draagt er zorg voor dat jaarlijks alle leerlingen en ouders/verzorgers worden geïnformeerd over de klachtenprocedure;
- maakt actief deel uit van het netwerk van contactpersonen van SPO WIJ de Venen;
- kan advies inwinnen bij de externe vertrouwenspersoon.

De interne contactpersoon heeft als taak:

- Als eerste aanspreekpunt beschikbaar te zijn bij klachten;
- De eerste begeleiding te verzorgen als een klacht wordt ingediend;
- De klager in geval van een naar zijn mening zwaardere, gevoelige of complexe klacht door te verwijzen naar de leidinggevende, de directeur, het college van bestuur of de externe vertrouwenspersoon conform de (koninklijke) klachtenroute;
- De klager, indien en voor zover noodzakelijk, naar in begeleiding en nazorg gespecialiseerde instanties te verwijzen;
- Informatie en voorlichting te geven over in ieder geval:
  - zijn eigen rol die niet onafhankelijk van het college van bestuur is;

- zijn meldplicht als werknemer in geval van grensoverschrijdend gedrag jegens leerlingen;
- In overleg met de directeur initiatieven op het gebied van preventie te ontwikkelen.

## 2.3 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

De extern vertrouwenspersoon is onafhankelijk en wordt aangesteld door het college van bestuur. Het college van bestuur kan de overeenkomst met de externe vertrouwenspersoon beëindigen. SPO WIJ de Venen beschikt over twee onafhankelijke vertrouwenspersonen: één voor leerlingen en hun ouders/verzorgers, één voor medewerkers. De benoeming vindt plaats op voorstel van het college van bestuur en na advies van de GMR.

De externe vertrouwenspersoon:

- geeft informatie en voorlichting over zijn eigen rol;
- maakt duidelijk dat hij alleen de klager bijstaat;
- gaat na of er mogelijkheden zijn om de klacht zelfstandig met de aangeklaagde, diens leidinggevende of de directeur op te lossen;
- gaat na of door bemiddeling tussen klager en aangeklaagde een oplossing kan worden bereikt;
- gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij/zij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent zo nodig bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie;
- verleent de klager procedurele ondersteuning;
- neemt, met instemming van de klager, contact op met ouders/verzorgers, wanneer een minderjarige (ex-)leerling optreedt als klager;
- kan, indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen doch geen concrete klachten bereiken, deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het college van bestuur.
- staat de klager bij, bij het indienen van een klacht;
- verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk, naar in begeleiding en nazorg gespecialiseerde instanties;
- geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het college van bestuur inzake klachtafhandeling;
- is levenslang verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij in de hoedanigheid als onafhankelijke vertrouwenspersoon verneemt. Deze geheimhoudingsplicht kan in ernstige situaties onder strikte voorwaarden doorbroken worden ten aanzien van de klachtencommissie, het college van bestuur en politie/justitie wanneer bij deze organen een klacht is ingediend;
- brengt jaarlijks schriftelijk een geanoniseerd verslag uit van zijn/haar werkzaamheden aan het college van bestuur.

## 2.4 Indienen van een klacht bij het college van bestuur

1. De klager dient de klacht in principe eerst bij het college van bestuur in, tenzij de klacht tegen het college van bestuur zelf is gericht, in welk geval de klacht rechtstreeks bij de commissie wordt ingediend.
2. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht door het college van bestuur, kan hij desgewenst alsnog een klacht bij de landelijke klachtencommissie indienen.
3. Indien de klacht bij het college van bestuur wordt ingediend, dan:

- a. verwijst het de klager, indien het vaststelt dat de klachtenafhandeling op schoollocatieniveau niet of onvoldoende is doorlopen, naar de directeur;
  - b. handelt het de klacht zelf af, indien het van mening is dat de aard en strekking van de klachtafhandeling op bestuursniveau rechtvaardigt;
  - c. verwijst het de klager, indien het van mening is dat de aard en strekking van de klacht rechtstreekse behandeling door de commissie noodzaakt.
4. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan het college van bestuur of de landelijke klachtencommissie, verwijst de ontvanger de klager direct door naar het college van bestuur of, indien de klacht tegen het college van bestuur zelf is gericht, naar de landelijke klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
  5. Het college van bestuur kan een voorlopige voorziening treffen, waaronder begrepen het schorsen van personeel of leerlingen.
  6. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
  7. Na ontvangst van de klacht deelt:
    - a. het college van bestuur de klager en de aangeklaagde binnen vijf schooldagen schriftelijk mee dat het een klacht onderzoekt;
    - b. de landelijke klachtencommissie het college van bestuur, de klager en de aangeklaagde binnen vijf schooldagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
  8. Het college van bestuur deelt de directeur mee dat er een klacht wordt onderzocht door het college van bestuur zelf of door de landelijke klachtencommissie.
  9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
  10. Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, deelt:
    - a. het college van bestuur dit aan de aangeklaagde en de directeur mee;
    - b. de landelijke klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het college van bestuur en de directeur mee.

## 2.5 Eisen die aan een klacht worden gesteld

1. Het college van bestuur neemt geen klacht in behandeling die niet voldoet aan de volgende vereisten:
  - a. De klacht wordt schriftelijk door de klager ingediend en ondertekend. Dit kan ook per mail, zie bijlage, mits voldoen wordt aan de privacywetgeving. De klacht omvat de naam en het adres van de klager.
  - b. De klacht bevat de dagtekening.
  - c. De brief omvat een precieze omschrijving van de klacht, dat wil zeggen:
    - over wie gaat de klacht, wat is er precies gebeurd, wanneer is het gebeurd en wie waren er nog meer bij betrokken;
    - de naam en het adres van de schoollocatie en eventueel de persoon over wie de klacht gaat.
2. Indien de klacht niet voldoet aan de eisen gesteld in lid 1 a, b en c, wijst het college van bestuur de klager daarop en nodigt hem uit het binnen twee weken te herstellen.

## 2.6 Niet-ontvankelijkverklaring

1. De klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard indien:
  - a. na afloop van de termijn genoemd in artikel 2.5 lid 2 niet aan het gestelde in artikel 2.5 lid 1 wordt voldaan;

- b. de klacht is ingediend na afloop van de termijn genoemd in artikel 2.5 lid 2 dan wel na afloop van de door het college van bestuur of door de landelijke klachtencommissie bepaalde termijn.
2. Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit:
  - a. door het college van bestuur aan de klager, de aangeklaagde en de directeur gemeld;
  - b. door de landelijke klachtencommissie aan de klager en het college van bestuur gemeld.

## 2.7 Vooronderzoek

Het college van bestuur is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen.

Het college van bestuur kan het gesprek, conform het managementstatuut, delegeren naar een afgevaardigde van het college van bestuur, te weten een lid van het managementteam van het bestuursbureau.

Indien noodzakelijk kan het college van bestuur ook overwegen om ten behoeve van de afwikkeling van klachten een commissie in te stellen.

## 2.8 Klachtafhandeling door het college van bestuur

- Zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee schoolweken na ontvangst van de klacht hoort (een vertegenwoordiger van) het college van bestuur de klager en de aangeklaagde, tenzij door het college van bestuur anders wordt bepaald.
- In voorkomende omstandigheden kan het college van bestuur beslissen de klacht, namens het college van bestuur, te laten behandelen door een onafhankelijke commissie of persoon.
- Indien het college van bestuur dit nodig acht, hoort het tevens direct of indirect bij de klacht betrokken derden.
- Van de hoorzittingen van het college van bestuur wordt een verslag gemaakt. Dit verslag bevat:
  - a. de dagtekening van het verslag;
  - b. de namen van de aanwezigen;
  - c. een zakelijke weergave van het gezegde.
- Het verslag wordt ondertekend door (de vertegenwoordiger van) het college van bestuur en per e-mail of post toegezonden aan de klager en de aangeklaagde.
- De klager en de aangeklaagde kunnen binnen vijf werkdagen na datum van ontvangst van het verslag schriftelijke opmerkingen bij het college van bestuur indienen. Deze schriftelijk opmerkingen worden door het college van bestuur per e-mail of per post toegezonden aan de klager en de aangeklaagde en maken integraal deel uit van het definitieve verslag.
- Het college van bestuur beslist binnen twee weken na de laatstgehouden hoorzitting over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit gemotiveerde besluit alsmede zijn overige bevindingen en conclusies schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde, de directeur en zo nodig de vertrouwensinspecteur. Deze termijn kan met twee weken worden verlengd in welk geval het college van bestuur deze verlenging met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de directeur mededeelt.
- Na afhandeling van een gegrond verklaarde klacht ontvangt de gemeenschappelijk medezeggenschapsraad informatie over het besluit en over de eventueel naar aanleiding daarvan te nemen maatregelen. De leden van de GMR hebben een geheimhoudingsplicht over elke informatie die zij ontvangen over de afhandeling van de klacht.

- Het college van bestuur kan in zijn besluit tevens een aanbeveling dan wel een aanwijzing doen over de door de directeur te treffen maatregelen dan wel te nemen besluiten.
- Wanneer er sprake is van mogelijke negatieve berichtgeving, wordt de raad van toezicht in het beginstadium geïnformeerd. Het bestuur informeert raad van toezicht over elk oordeel van de klachtencommissie of het bestuur waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen. De raad van toezicht wordt eenmaal per jaar geïnformeerd over de overige klachten en de afhandeling daarvan in het jaarverslag.

## 2.9 Klachtencommissie

SPO WIJ de Venen is aangesloten bij de landelijke [klachtencommissie GCBO](#). Deze commissie waarborgt de onafhankelijkheid van de commissie. Eens in de vier jaar wordt de overeenkomst met de commissie geëvalueerd.

De samenstelling van de commissie en de wijze waarop de commissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dienen te houden staan vermeld op de [website van GCBO](#).

Personeelsleden in dienst van het college van bestuur zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het college van bestuur, tenzij er sprake is van strafbare feiten waarvoor een meldplicht bestaat of gewetensbezwaar.

Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het college van bestuur 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 college van bestuur met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

De klachtencommissie:

- is belast met het onderzoeken van officiële klachten;
- dient op de ingediende klacht de datum van ontvangst aan te tekenen;
- dient binnen vijf werkdagen en schriftelijk het college van bestuur, de klager en de aangeklaagde mede te delen dat zij een klacht onderzoekt;
- is bevoegd tot het gevraagd en ongevraagd adviseren van het college van bestuur over de:
  - (on-)gegrondheid van een klacht;
  - het nemen van maatregelen;
  - en overige door het college van bestuur te nemen besluiten aangaande de klachtenafhandeling;
- brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden aan het college van bestuur.

De leden van de klachtencommissie zijn levenslang verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in de hoedanigheid als leden van de klachtencommissie vernemen. Deze plicht geldt niet ten aanzien van het bevoegde gezag, politie/justitie en ten aanzien van klager, aangeklaagde en raadsliden van de partijen. De plicht tot geheimhouding vervalt niet na beëindiging van de functie.

## 2.10 Vertrouwensinspecteur

Alleen voor klachten op het gebied van (seksueel) geweld, intimidatie, discriminatie, onverdraagzaamheid, radicalisering en dergelijke kunt u ook contact opnemen met het landelijk meldpunt [vertrouwensinspecteurs](#) via 0900-1113111.

De vertrouwensinspecteur luistert en informeert. Zo nodig adviseert de vertrouwensinspecteur ook, bijvoorbeeld over een traject na het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte.

De vertrouwensinspecteur zoekt niet uit wat er gebeurd is (waarheidsvinding). Hij kan niet zelf zorgen voor een oplossing, maar wel helpen om een oplossing te bereiken. Bovendien doet de vertrouwensinspecteur niet zelf aangifte, maar zal wel aangeven wanneer aangifte mogelijk of zelfs verplicht is.

Als er een vermoeden is van seksueel misbruik (zedemisdrijf), dan geldt in een aantal gevallen de meld-, overleg- en aangifteplicht. Als u twijfelt of er sprake is van seksueel misbruik of seksuele intimidatie, is het verstandig om ook contact op te nemen.



# Artikel 3 Slotbepalingen

## 3.1 Financiële paragraaf

De kosten die verbonden zijn de activiteiten voortvloeiende uit deze klachtenregeling (bijvoorbeeld de netwerkbijeenkomsten, de aansluiting bij de klachtencommissie GCBO, mogelijke proceskosten, e.d.) worden door stichting SPO WIJ de Venen betaald.

## 3.2 Openbaarheid

- Het college van bestuur publiceert deze regeling op de website van SPO WIJ de Venen.
- Het college van bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.
- Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids van iedere school.

## 3.3 Evaluatie

Deze regeling wordt uiterlijk vier jaar na inwerkingtreding door het college van bestuur, de contactpersoon, de externe vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd en vervolgens iedere vier jaar geëvalueerd en desgewenst bijgesteld.

## 3.4 Wijziging van het reglement

1. Deze regeling kan door het college van bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de vigerende bepalingen.
2. De wetgever kent rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de (gemeenschappelijke) medezeggenschap instemmingsrecht toe.

## 3.5 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het college van bestuur.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling SPO WIJ de Venen".
3. De regeling treedt in werking op 1 juli 2023.

## 3.6 Aanvullende documenten

De klokkenluidersregeling is van toepassing.  
De integriteitscode is van toepassing.

# Bijlage 1 Contactgegevens

## College van bestuur

College van Bestuur SPO WIJ de Venen  
Henry Dunantweg 30  
2024 NR Alphen aan den Rijn  
[secretariaat@wijdevenen.nl](mailto:secretariaat@wijdevenen.nl)

## Interne contactpersoon

Dit staat voor elke schoollocatie vermeld in de schoolgids op de website.

## Externe vertrouwenspersoon voor leerlingen en hun ouders/verzorgers

GGD Hollands Midden, secretariaat Jeugdgezondheidszorg.

T: 088 - 308 33 42  
E: [externevertrouwenspersoon@ggdhm.nl](mailto:externevertrouwenspersoon@ggdhm.nl)  
W: [www.ggdhm.nl](http://www.ggdhm.nl)

## Externe vertrouwenspersoon voor medewerkers

Ramon Kuipers (m) en Mehrnoush Golafshan (v)

T: 071-5132493 (op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur) en 0611467783 (Ramon)  
E: [rkuipers@winstonpartners.nl](mailto:rkuipers@winstonpartners.nl)  
E: [mgolafshan@winstonpartners.nl](mailto:mgolafshan@winstonpartners.nl)  
W: [Winston & Partners](http://Winston & Partners)

## Landelijke Klachtencommissie

Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs  
Postbus 394  
3440 AJ Woerden  
T: 070-3861697  
E: [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)  
W: [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)

## Centraal meldpunt Vertrouwensinspecteurs

Alleen voor klachten op het gebied van (seksueel) geweld, intimidatie, discriminatie, onverdraagzaamheid, radicalisering en dergelijke kunt u ook contact opnemen met het landelijk meldpunt [vertrouwensinspecteurs](http://vertrouwensinspecteurs) via 0900-1113111.

Website: [www.onderwijsinspectie.nl](http://www.onderwijsinspectie.nl)

# Bijlage 2 Aanvullingen personeel

## Meldplicht

Iedere medewerker heeft meldplicht wanneer hij het vermoeden of de wetenschap heeft dat een medewerker of vrijwilliger zich schuldig heeft gemaakt aan grensoverschrijdend gedrag jegens leerlingen. Momenteel wordt onder grensoverschrijdend gedrag verstaan: seksueel misbruik, seksuele intimidatie, fysiek geweld, psychisch geweld, discriminatie en radicalisering. De medewerker moet dit direct melden aan de directeur, die verantwoordelijk is voor het vervolg van de procedure.

## Integriteitscode

Binnen SPO WIJ de Venen is de integriteitscode van kracht.

## Klokkenluidersregeling

Medewerkers kunnen, in het uiterste geval, ook gebruik maken van de klokkenluidersregeling.

# Bijlage 3 Tekst voor de schoolgids

## Klachtenregeling

Hieronder vindt u de algemene toelichting op de klachtenregeling van SPO WIJ de Venen. De volledige regeling kunt u vinden op de website van [SPO WIJ de Venen](#)

## Inleiding

Met deze regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten te garanderen. Dat is goed voor alle betrokkenen, ook voor de school. Het klachtrecht heeft een signaalfunctie: het college van bestuur en de school ontvangen signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de opvang en de goede gang van zaken.

## Een klacht indienen?

Het is de bedoeling dat klachten over de gang van zaken op een school tussen leerlingen, ouders/verzorgers, personeel en alle overige betrokken personen in eerste instantie tussen alle betrokkenen, op schoolniveau worden opgelost. De meeste klachten worden overigens op die manier naar tevredenheid afgehandeld. Als u er op de school met de medewerker en met de directeur niet uitkomt en de klacht naar uw mening niet naar behoren is opgelost, dan kunt u deze voorleggen aan het college van bestuur. In elke fase kan de interne contactpersoon van de school of de externe (onafhankelijke) vertrouwenspersoon geraadpleegd worden.

Mocht dit ook niet naar wens zijn of is de klacht tegen het college van bestuur gericht, dan kunt u de klacht bij de Landelijke Klachtencommissie voorleggen.

Klachten kunnen betrekking hebben op de begeleiding van leerlingen, het toepassen van strafmaatregelen, het beoordelen van leerlingen, de inrichting van de organisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

De klachtenregeling is niet van toepassing op klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaan. Deze klachten dienen langs die lijn worden afgehandeld. Zo kan een klacht m.b.t. schorsen en verwijderen niet via de Klachtenregeling worden ingediend.

Op de website van [SPO WIJ de Venen](#) vindt u de volledige klachtenregeling en een weergave van de te nemen stappen. Tevens kunt u kijken naar de bijlage Koninklijke Route waarin de verschillende soorten klachten worden beschreven.

## Een luisterend oor en ondersteuning

U kunt tijdens de procedure, wanneer u ondersteuning nodig hebt een beroep doen op anderen: op schoolniveau is dat de interne contactpersoon. Hij/zij kent de school goed en is goed op de hoogte van de klachtenprocedure. Hij/zij kan adviseren over de te nemen stappen.

Ook kunt u een onafhankelijk advies inwinnen en ondersteund worden door een externe vertrouwenspersoon. Hij/zij kan u adviseren over de te nemen stappen en staat u bij in het voorbereiden of voeren van gesprekken.

## Namen en adressen

### College van bestuur

College van Bestuur SPO WIJ de Venen  
Henry Dunantweg 30  
2024 NR Alphen aan den Rijn

[secretariaat@wijdevenen.nl](mailto:secretariaat@wijdevenen.nl)

**Interne contactpersoon**

Op onze locatie is dat ....., te bereiken via mailadres.....

**Externe Vertrouwenspersoon**

GGD Hollands Midden, secretariaat Jeugdgezondheidszorg.

T: 088 - 308 33 42

E: [externevertrouwenspersoon@ggdhm.nl](mailto:externevertrouwenspersoon@ggdhm.nl)

W: [www.ggdhm.nl](http://www.ggdhm.nl)

**Landelijke Klachtencommissie**

Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs

Postbus 394

3440 AJ Woerden

T: 070-3861697

E: [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)

W: [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)

**Centraal meldpunt Vertrouwensinspecteurs**

Alleen voor klachten op het gebied van (seksueel) geweld, intimidatie, discriminatie, onverdraagzaamheid, radicalisering en dergelijke kunt u ook contact opnemen met het landelijk meldpunt [vertrouwensinspecteurs](#) via 0900-1113111.

Website: [www.onderwijsinspectie.nl](http://www.onderwijsinspectie.nl)