

Surplus



Alle kansen van de wereld

# Klachtenregeling 2023

Stichting Surplus

**Contactgegevens Stichting Surplus**

Westerpark 164  
1742 BX Schagen

**Verwerkingsverantwoordelijke (bestuurder a.i.)**

Marita Schreur

**Bron:**

PO Raad

**Bewerkt door:**

Renee Zwaan & Annika Bregman

# Inhoudsopgave

Inleiding	3
Artikel 1: Begripsbepalingen	4
Artikel 2: Reikwijdte	4
Artikel 3: Voortraject klachtindiening	5
Artikel 4: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon	5
Artikel 5: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon	5
Artikel 6: Openbaarheid van de klachtenregeling	6
Artikel 7: Het indienen van een klacht	6
Artikel 8: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag	6
Artikel 9: De klachtencommissie	7
Artikel 10: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie	7
Artikel 11: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie	7
Artikel 12: Informeren medezeggenschapsorgaan	8
Artikel 13: Vertrouwelijkheid	8
Artikel 14: Evaluatie	8
Artikel 15: Wijziging van de klachtenregeling	8
Artikel 16: Overige bepalingen	8

# Inleiding

Sinds de invoering van de Wet op de kwaliteitszorg in 1998, zijn schoolbesturen verplicht een klachtenregeling vast te stellen voor ouders dan wel verzorgers en personeel, over klachten van ouders dan wel verzorgers en personeel aangaande besluiten of gedragingen van het bevoegd gezag of het personeel.

Scholen zijn verplicht een (onafhankelijke) klachtencommissie in te stellen en te beschikken over een klachtenregeling.

Dit document beschrijft de klachtenregeling voor het primair onderwijs van Regionaal Openbaar Basisonderwijs Stichting Surplus.

## **Klachtenregeling Stichting Surplus**

Het bevoegd gezag van Stichting Surplus stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

# Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school die valt onder Stichting Surplus;
2. bevoegd gezag: Stichting Surplus, te dezen vertegenwoordigd door het Bestuur;
3. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 9;
5. interne vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
6. externe vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 5;
7. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.
8. klager: degene die de klacht verwoordt en indient, of namens wie de klacht wordt verwoord en ingediend. Klagers kunnen personeel of ouders<sup>1</sup> zijn.
9. verweerder: tegen wie een klacht kan worden ingediend.

# Artikel 2: Reikwijdte

1. Op deze klachtenregeling kan een beroep gedaan worden door personeel, leerlingen en ouders die deel uitmaken van een school. Klachten gaan over individuele kwesties of gedragingen, niet over het beleid van de school.
2. Er worden twee soorten klachten onderscheiden, namelijk:
  - a. klachten die betrekking hebben op grensoverschrijdend gedrag of machtsmisbruik, zoals (seksuele) intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten en
  - b. overige klachten, zoals toepassing van strafmaatregelen, bevordering van leerlingen, begeleiding van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, een en ander behoudens voor zover op de grond van de wet hiervoor een bestuursrechtelijke route openstaat in de vorm van bezwaar of beroep.
3. In artikel 4a van de Wet op het primair onderwijs en artikel 4a van de Wet op de Expertisecentra is de 'meldplicht en aangifteplicht' met betrekking tot hiervoor onder sub a omschreven klachten opgenomen. Op grond van deze wetsbepalingen zijn personeelsleden verplicht om het bevoegd gezag onmiddellijk te informeren als zij - op welke manier dan ook - informatie krijgen over een mogelijk zedenmisdrijf (zoals ontucht, aanranding en verkrachting) gepleegd door een medewerker van de onderwijsinstelling jegens een minderjarige leerling.
4. Meldt een personeelslid dergelijke informatie niet, dan kan hij worden aangesproken op het verzaken van zijn plichten als werknemer. Dit betekent dat het bevoegd gezag disciplinaire maatregelen kan treffen.
5. Het bevoegd gezag is verplicht om onmiddellijk met de vertrouwensinspecteur in overleg te treden. Dit overleg heeft tot doel een antwoord te vinden op de vraag of er een redelijk vermoeden is van een strafbaar feit.
6. Is de conclusie van het overleg dat sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit, dan doet het bevoegd gezag direct aangifte bij politie of justitie. Vooraf stelt het bevoegd gezag de verweerder en de ouders van de klager op de hoogte.
7. Wanneer uit het overleg blijkt, dat er geen vermoeden is van strafbare feiten, maar de klager wil wel een klacht indienen, dan is de onderhavige klachtenregeling van toepassing.

---

<sup>1</sup> Waar ouders in deze regeling staat vermeld worden tevens verzorgers bedoeld.

## Artikel 3: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school 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 extern vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost op de hiervoor vermelde wijze of de aard van het probleem zich verzet tegen de hiervoor vermelde wijze van klachtbehandeling, kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 9.

## Artikel 4: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere school een interne vertrouwenspersoon.
2. De contactpersoon 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 externe vertrouwenspersoon.

## Artikel 5: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één extern vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Een extern 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 het bevoegd gezag.
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 klachtenprocedure 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 extern 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 6: 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 interne vertrouwenspersoon en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids(en) en op de websites van de school/scholen en de website van het bevoegd gezag.

## Artikel 7: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie (LKC) of bij het bevoegd gezag.
2. 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.
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde. indien de klager zich laat bijstaan door een gemachtigde, dient de gemachtigde een machtiging over te leggen. Dit geldt niet indien de gemachtigde een advocaat is.
5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Als de school niet bij de klachtencommissie waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de bevoegde klachtencommissie.

## Artikel 8: 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 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 9: De klachtencommissie

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

Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen  
Postbus 85191  
3508 AD Utrecht.  
T: 030 - 280 95 90  
E: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)  
W: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.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 van de LKC van toepassing. Dit reglement is hier terug te vinden.

## Artikel 10: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag 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 bevoegd gezag.

## Artikel 11: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van 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.
2. 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 klachtencommissie.

## Artikel 12: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen binnen veertien werkdagen na ontvangst van het advies van de LKC, 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 13: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

## Artikel 14: Evaluatie

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

## Artikel 15: Wijziging van de klachtenregeling

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

## Artikel 16: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling Stichting Surplus.
3. Deze regeling treedt in werking op .....

De regeling is vastgesteld in maart 2023.