



# Klachtenregeling



Versie: 14 maart 2023

Goedkeuring RvT: 21 februari 2023

Instemming GMR: 7 maart 2023

Vastgesteld A.H. Hoekstra, voorzitter CvB: 8 maart 2023

## Preambule

Een school is een omgeving waar mensen intensief met elkaar omgaan, in allerlei situaties en op verschillende niveaus. Daar kunnen verschillen van mening ontstaan en/of gedragingen plaatsvinden die kunnen leiden tot een klacht.

Verreweg de meeste klachten of meningsverschillen over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen en medewerkers op een juiste wijze kunnen worden opgelost. De logische volgorde bij een dergelijke klacht of meningsverschil is als volgt:

- De klacht wordt aangekaart bij de betrokken persoon;
- Indien men het lastig vindt om de klacht met de betrokken persoon te bespreken, of het lukt niet nader tot elkaar te komen in de betreffende kwestie, dan kan het met de mentor, een afdelings- of teamleider worden besproken;
- Indien onderling contact of bemiddeling niet tot een oplossing leidt, kan de klager het probleem schriftelijk ter oplossing voorleggen aan de directeur van de school;
- Uiteraard is het altijd mogelijk dat een klacht besproken wordt met de vertrouwenspersonen van de school (zie de website van de school voor de contactgegevens).

In vrijwel alle gevallen komt men via deze wijze tot een voor alle partijen bevredigende oplossing en hoeft men geen beroep te doen op de formele klachtenregeling.

De klacht wordt een formele klacht indien de afhandeling, gelet op de aard van de klacht, niet via de hiervoor genoemde weg mogelijk is, of als deze niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden. In dat geval is er sprake van een formele klacht en kan men een beroep doen op onderstaande klachtenregeling.

De klachtenprocedure en beroepsmogelijkheden met betrekking tot het schoolexamen en het centraal examen staan vermeld in het examenreglement.

## Inhoudsopgave

Preambule .....	1
Klachtenregeling.....	4
Artikel 1: Begripsbepalingen .....	4
Artikel 2: Voortraject klachtindiening .....	4
Artikel 3: Benoeming en taken van de interne (contact-/) vertrouwenspersoon.....	4
Artikel 4: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon .....	5
Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling.....	5
Artikel 6: Het indienen van een klacht .....	6
Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag .....	6
Artikel 8: De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs .....	6
Artikel 9: Informatieverstrekking aan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.....	7
Artikel 10: Beslissing bevoegd gezag op advies van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs ....	7
Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan .....	7
Artikel 12: Vertrouwelijkheid .....	7
Artikel 13: Evaluatie .....	7
Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling .....	7
Artikel 15: Overige bepalingen .....	7

## Klachtenregeling

Het bevoegd gezag van Pontis Onderwijsgroep stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

### Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. *School*: een locatie vallende onder Pontis Onderwijsgroep;
2. *Bevoegd gezag*: de bestuurder van Pontis Onderwijsgroep, stichting voor openbaar en katholiek onderwijs. Dit gezag wordt uitgeoefend door de voorzitter van het College van Bestuur;
3. *Directeur*: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. *Landelijke Klachtencommissie Onderwijs*: de commissie als bedoeld in artikel 8;
5. *Klager*: een (oud-) leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (oud-) leerling, (een lid van) het personeel, een directeur, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
6. *Gemachtigde*: een persoon die de klager kan meenemen om namens hem het woord te voeren (zie artikel 6).
7. *Interne vertrouwenspersoon*<sup>1</sup>: persoon als bedoeld in artikel 3;
8. *Externe vertrouwenspersoon*: persoon als bedoeld in artikel 4;
9. *Verweerder*: (een lid van) het personeel, de directeur, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
10. *Klacht*: een uiting van ontevredenheid over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

### Artikel 2: 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 directeur, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet. Schriftelijke klachten worden ingediend bij de directeur, die ervoor zorgt dat de klacht wordt afgehandeld.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de interne of externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs als bedoeld in artikel 6.

### Artikel 3: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon<sup>1</sup>

1. Er is op iedere school ten minste één interne vertrouwenspersoon.
2. De interne vertrouwenspersoon wordt, op voordracht van een benoemingsadviescommissie en na instemming door de deelraad, door het bevoegd gezag benoemd. Dit wordt schriftelijk vastgelegd. Bij niet functioneren volgt er een gesprek met de directeur en het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag kan de interne vertrouwenspersoon schorsen en uit zijn functie ontheffen.
3. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
4. De interne vertrouwenspersoon is onafhankelijk, heeft geen schoolleiderstaken en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.

---

<sup>1</sup> De interne vertrouwenspersoon wordt op het Trinitas College contactpersoon genoemd. Daar waar interne vertrouwenspersoon staat, kan dus ook contactpersoon gelezen worden.

5. De interne vertrouwenspersoon is aanspreekpunt bij klachten en ongewenst gedrag op school (zoals pesten, ongewenste intimiteiten, discriminatie, agressie en geweld).
6. De interne vertrouwenspersoon gaat na of een klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
7. De interne vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
8. De interne 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.
9. De interne vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
10. De interne vertrouwenspersoon kan de directeur en het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
11. De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
12. Zie de website van de school voor de contactgegevens van de interne vertrouwenspersonen.

#### **Artikel 4: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon**

1. Op bestuursniveau beschikt het bevoegd gezag over ten minste één externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en maakt geen deel uit of heeft geen deel uitgemaakt van personeel of directie van scholen die vallen onder het bevoegd gezag.
2. Het bevoegd gezag wijst, met instemming van de GMR, de externe vertrouwenspersoon aan en sluit een schriftelijke overeenkomst af.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
5. 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.
6. De externe vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen.
7. De externe vertrouwenspersoon kan de directeur en het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
9. De externe vertrouwenspersoon is tevens vertrouwenspersoon integriteit en daarmee aanspreekpunt bij meldingen in het kader van de Klokkeluidersregeling.
10. Zie de website van de school voor de contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon.

#### **Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling**

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs en de namen en de bereikbaarheid van interne en externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de websites van de school.

### Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan kiezen om een klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) óf 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 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 Landelijke Klachtencommissie Onderwijs 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: bijvoorbeeld de interne of externe vertrouwenspersoon.
5. Het bevoegd gezag of de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Wanneer de klacht is ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, stuurt het secretariaat van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de bevoegde Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

### Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, handelt het bevoegd gezag de klacht zelf af.
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 Onderwijs.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs waarbij de school is aangesloten.

Adres bevoegd gezag:  
Pontis Onderwijsgroep  
t.a.v. het College van Bestuur  
Postbus 282  
1740 AG Schagen

### Artikel 8: De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

Er is een Landelijke Klachtencommissie Onderwijs 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:

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 Landelijke Klachtencommissie Onderwijs van toepassing. Dit reglement is te vinden op:

<https://onderwijsgeschieden.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

### **Artikel 9: Informatieverstrekking aan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs**

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs 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 advies van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs 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 Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

### **Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan**

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk oordeel van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

### **Artikel 12: 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 13: Evaluatie**

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

### **Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd met inachtneming van de voor de school geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

### **Artikel 15: Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Pontis'.
3. Deze regeling treedt in werking op 8 maart 2023.

De regeling is vastgesteld op 8 maart 2023.