



Crerarstraat 6b  
7901AE Hoogeveen  
Telefoon 0528 - 234599

Email: [info@bijeem-hoogeveen.nl](mailto:info@bijeem-hoogeveen.nl)

Website: [www.bijeem-hoogeveen.nl](http://www.bijeem-hoogeveen.nl)

# KLACHTENREGELING

## INHOUD

INLEIDING .....	3
WET EN REGELGEVING .....	3
KLACHTENREGELING .....	4
HOOFDSTUK 1 BEGRIPSBEPALINGEN .....	4
ARTIKEL 1 BEGRIPSBEPALINGEN.....	4
HOOFDSTUK 2 BEHANDELING VAN DE KLACHTEN .....	5
PARAGRAAF 1 DE CONTACTPERSOON	
ARTIKEL 2 TAAK CONTACTPERSOON	
PARAGRAAF 2 DE VERTROUWENSPERSOON	
ARTIKEL 3 AANSTELLING EN TAKEN VERTROUWENSPERSOON	
PARAGRAAF 3 DE LANDELIJKE KLACHTEN COMMISSIE (LKC)	
PARAGRAAF 4 DE PROCEDURE BIJ DE LKC	
ARTIKEL 7 INDIENEN VAN EEN KLACHT	
ARTIKEL 8 INTREKKEN VAN EEN KLACHT .....	6
ARTIKEL 9 INHOUD VAN EEN KLACHT	
ARTIKEL 10 VOORONDERZOEK	
ARTIKEL 11 HOORZITTING	
ARTIKEL 12 ADVIES.....	7
PARAGRAAF 5 BESLUITVORMING DOOR HET BEVOEGD GEZAG	
ARTIKEL 15 BESLISSING OP ADVIES	
HOOFDSTUK 3 SLOTBEPALINGEN .....	7
ARTIKEL 16 OPENBAARHEID	
ARTIKEL 17 EVALUATIE	
ARTIKEL 18 WIJZIGEN VAN HET REGLEMENT	
ARTIKEL 19 OVERIGE BEPALINGEN	
BIJLAGE 1 FORMULIER ADVIES / INSTEMMING GMR .....	8
BIJLAGE 2 AKKOORDVERKLARING .....	9

## INLEIDING

De inwerkingtreding van de Kwaliteitswet per 1 augustus 1998 hield onder meer in dat schoolbesturen verplicht werden een klachtenregeling voor elk van hun scholen vast te stellen en in te voeren.

De landelijke ouderorganisaties, vakorganisaties, besturenorganisaties en schoolleidersorganisaties bereikten hierna een akkoord over één landelijk in te voeren Modelklachtenregeling.

Hiermee hoopten zij een zorgvuldige behandeling van klachten voor elke school te bereiken, waarbij zowel het belang van de betrokkenen als het belang van de school wordt gediend. De regeling geldt voor het primair en voortgezet onderwijs.

De wetgever kent de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad het instemmingsrecht toe met betrekking tot de vaststelling van de klachtenregeling aan de school.

Stichting Bijeen is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie\*.

### Contact LKC:

*Onderwijsgeschillen*

Postbus 85191

3508 AD Utrecht

Telefoon 030 - 280 95 90

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

Email [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

De Commissie strekt haar werkzaamheden uit over scholen voor primair en voortgezet onderwijs die zich bij de Commissie hebben aangesloten. De Commissie wordt in stand gehouden door Onderwijsgeschillen.

Voor de behandeling van klachten afkomstig uit het openbaar onderwijs en bijzonder onderwijs wordt het secretariaat van de Commissie verzorgd door het secretariaat van Onderwijsgeschillen.

De Commissie neemt kennis van klachten over een gedraging of beslissing van iemand die betrokken is bij de desbetreffende school. De Commissie onderzoekt de klacht en brengt advies uit aan het bevoegd gezag over de ontvankelijkheid van de klacht en over de het al dan niet gegrond zijn van de klacht. De Commissie kan in haar advies een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te nemen maatregelen.

*\* Daar waar wordt gesproken van Klachten Commissie wordt bedoeld de Landelijke Klachten Commissie*

## WET EN REGELGEVING

Het betreft een klachtencommissie als bedoeld in artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs:

### **Wet op het primair onderwijs**

#### **Artikel 14: Klachtenregeling**

1. *Ouders dan wel verzorgers, en personeelsleden kunnen bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, een klacht indienen over gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag of personeel, waaronder discriminatie, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door het bevoegd gezag of het personeel.*
2. *Het bevoegd gezag treft een regeling voor de behandeling van klachten. Deze regeling vermeldt in ieder geval:*
  - a. *de instelling van een klachtencommissie, die klachten behandelt,*
  - b. *de wijze waarop de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht,*
  - c. *de termijn waarbinnen de klager een klacht kan indienen en*
  - d. *de termijn waarbinnen mededeling plaatsvindt van het oordeel, bedoeld in het zesde lid, en hoe bij noodzakelijke afwijking van deze termijn wordt gehandeld.*

3. *Deze regeling strekt ter vervanging van klachtenregelingen op grond van andere voorschriften dan dit artikel en strekt niet ter vervanging van een andere voorziening die op grond van een wettelijke regeling, niet zijnde een klachtenregeling, voor de klager openstaat of heeft opengestaan.*
4. *Deze regeling voorziet erin dat de klachten worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die geen deel uitmaakt van het bevoegd gezag en niet werkzaam is voor of bij het bevoegd gezag, waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft.*
5. *de klager en degene over wie is geklaagd krijgen de gelegenheid*
  - a. *hun zienswijze mondeling of schriftelijk toe te lichten en*
  - b. *zich bij de behandeling van de klacht te laten bijstaan.*
6. *De klachtencommissie vormt zich een oordeel over de gegrondheid van de klacht en deelt dit oordeel, al dan niet vergezeld van aanbevelingen, schriftelijk mede aan de klager, degene over wie is geklaagd en het bevoegd gezag.*
7. *Het bevoegd gezag deelt de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, binnen 4 weken na ontvangst van het in het zesde lid bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin bedoelde termijn, doet het bevoegd gezag daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het bevoegd gezag zijn standpunt bekend zal maken.*
8. *Degene die betrokken is bij de uitvoering van dit artikel en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijze moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.*
9. *Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de leden van de klachtencommissie.*

## KLACHTENREGELING

Het bevoegd gezag van Stichting Bijeen, gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs; gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad; stelt de volgende Klachtenregeling primair onderwijs vast. De Klachtenregeling openbaar primair onderwijs gemeente Hoogeveen uit 2000 versie 1. is aangepast omdat er:

- a. een nieuwe vertrouwenspersoon wordt benoemd.
- b. de naam van de stichting is veranderd.
- c. de bestuursvorm is gewijzigd in een raad van toezicht met een directeur-bestuurder
- d. de functie algemeen directeur is vervallen.

## HOOFDSTUK 1 BEGRIPSBEPALINGEN

### Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs;
  - b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
  - c. 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 vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
  - d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
  - e. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;

- f. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- g. aangeklaagde: 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 vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend.
- h. Benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag.

## HOOFDSTUK 2 BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

### PARAGRAAF 1 DE CONTACTPERSOON

#### Artikel 2 Taak contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon.

### PARAGRAAF 2 DE (EXTERNE) VERTROUWENSPERSOON

De vertrouwenspersoon is voor de stichting Bijeen, De heer R.v.Dijk

#### Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat 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 het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

### PARAGRAAF 3 DE LANDELIJKE KLACHTEN COMMISSIE (LKC)

De scholen van stichting Bijeen zijn sinds 1999 aangesloten bij de Landelijke klachtencommissie.

### PARAGRAAF 4 DE PROCEDURE BIJ DE LKC

#### Artikel 7 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a. het bevoegd gezag; of
  - b. de klachtencommissie (<http://onderwijsgeschillen.nl/content/klacht-indienen>)

2. De klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. 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 klachtencommissie.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

#### Artikel 8 Intrekken van een klacht

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

#### Artikel 9 Inhoud van een klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 7, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

#### Artikel 10 Vooronderzoek

De 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.

#### Artikel 11 Hoorzitting

1. De voorzitter 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.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. 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.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
  - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
  - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.

6. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

#### Artikel 12      Advies

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
3. De 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.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

### PARAGRAAF 5              BESLUITVORMING DOOR HET BEVOEGD GEZAG

#### Artikel 15      Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de 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 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 klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

### HOOFDSTUK 3              SLOTBEPALINGEN

#### Artikel 16      Openbaarheid

Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school en op de website [www.bijeen-hoogeveen.nl](http://www.bijeen-hoogeveen.nl) ter inzage. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

#### Artikel 17      Evaluatie

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

#### Artikel 18      Wijzigen van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

#### Artikel 19      Overige bepalingen

In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag. De toelichting is te vinden in de brochure Landelijke Klachten Commissie. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling onderwijs'. Hiermee komt de regeling zoals vastgesteld in 1999 te vervallen.