

Bijlage 38: Protocol Klachtenregeling De Breul

Voor u ligt de klachtenregeling van KSG De Breul. Deze regeling is gebaseerd op de modelklachtenregeling van de PO-Raad en de VO-raad in samenwerking met de AOb, AVS, CNV, LAKS, Ouders & Onderwijs, Stichting Onderwijsgeschillen en de Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs. Deze klachtenregeling is onderdeel van het schoolveiligheidsplan.

Met klachten gaan we zorgvuldig om. Vaak zal daarbij een goed gesprek meer vruchten afwerpen dan een formele procedure. Een formele procedure dient echter wel te bestaan, maar De Breul hecht veel waarde aan de mogelijkheid om een klacht met de betrokkenen op te lossen.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken op school zullen immers in eerste instantie in goed overleg tussen betrokkenen worden opgelost. Mocht dit niet tot tevredenheid leiden kan men opschalen naar de leidinggevende van betrokkene. Dit kan zijn een teamleider of een conrector. Als dit niet tot een oplossing leidt kan men een formele klacht indienen bij het bevoegd gezag, zijnde de rector/bestuurder.

Betreft het een klacht die men niet wil of kan oplossen met de betrokkene, bijvoorbeeld in het geval van grensoverschrijdend gedrag, dan kan men contact opnemen met de interne of externe vertrouwenspersoon. De contactgegevens zijn te vinden in de schoolgids.

Met betrekking tot een formele klachtprocedure treft u in deze regeling integraal de klachtenregeling aan.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de examencommissie van De Breul, niet via deze klachtenregeling worden behandeld. Verder is de Geschillencommissie passend onderwijs¹ in eerste instantie de aangewezen commissie om geschillen tussen ouders en bevoegd gezag te behandelen over toelating van leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte, het vast- en bijstellen van ontwikkelingsperspectief en de verwijdering van leerlingen.

Oktober 2025

¹ Bron: www.onderwijsgeschillen.nl

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- *School*: KSG De Breul;
- *Bevoegd gezag*: Bestuur KSG De Breul, zijnde de rector/bestuurder;
- *Klachtencommissie*: de landelijke klachtencommissie als bedoeld in artikel 8
- *Klager*: een (ex-)leerling, een ouder/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
- *Contactpersoon*: persoon als bedoeld in artikel 3, de bestuurssecretaris van KSG De Breul;
- *Vertrouwenspersoon*: persoon als bedoeld in artikel 4; Interne en externe vertrouwenspersonen, zie schoolgids.
- *Verweerder*: (een lid van) het personeel, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
- *Klacht*: klacht 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 waar de klacht tegen gericht is, 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 leidinggevende van betrokkene. Tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon, zie schoolgids.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag, zijnde de rector/bestuurder als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan een contactpersoon.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt.

Artikel 4: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste een interne vertrouwenspersoon en een externe vertrouwenspersoon.
2. De interen en externe vertrouwenspersonen zijn er voor leerlingen, medewerkers en ouder(s)/verzorger(s) van de school.
3. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
4. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
5. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.

6. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
7. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de landelijke klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de website van de school.

Artikel 6: Het indienen van een klacht

De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag. Het klaagschrift bevat ten minste:

- a. De naam en het adres van de klager;
- b. de naam van verweerder van de school;
- 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.

De klacht dient binnen 3 maanden na de gedraging of beslissing te worden ingediend bij het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.

Het bevoegd gezag bevestigt schriftelijk binnen 10 werkdagen aan klager de ontvangst van de klacht.

Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het bevoegd gezag 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 landelijke klachtencommissie.
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 waarbij de school is aangesloten.

Artikel 8: De landelijke klachtencommissie

Het bevoegd gezag heeft zich aangesloten bij:

Geschillencommissies bijzonder onderwijs
Postbus 394
Postcode: 3440 AJ – Woerden
E-mail: info@gcbo.nl



Het reglement van de landelijke klachtencommissie is te vinden op de website van de geschillencommissie bijzonder onderwijs (www.geschillencommissiebijzonderonderwijs.nl).

Artikel 9: Informatieverstrekking aan de landelijke 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 10: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de landelijke klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van landelijke klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, en de landelijke klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of deze het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of het bevoegd gezag 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 11: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraad terstond over elk oordeel van de landelijke klachtencommissie 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 contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling

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

Artikel 15: Overige bepalingen

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

Met opmerkingen [MP1]: we zouden toch geen links doen?

Met opmerkingen [MP2R1]: en klopt het dat de link over bijzonder onderwijs gaat?

Met opmerkingen [JH3R1]: Ja dat zijn wij

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 vijfde lid

Ook een ex-leerling kan een klacht indienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Daarom is in artikel 6, derde lid bepaald dat een klacht binnen 3 maanden na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen of organen die anderszins functioneel betrokken zijn bij de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld vrijwilligers, stagiairs en leraren in opleiding.

Artikel 1 achtste lid

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel geen klacht kan worden ingediend tegen een ouder/verzorger of een leerling/student. Een ouder/verzorger of een leerling kan slechts als verweerder worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de school (bijvoorbeeld als lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

Artikel 2

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouder(s)/verzorger(s), leerlingen, personeel en schoolleiding worden afgehandeld. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een formele klacht indienen.

Artikel 3

De contactpersoon 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. De contactpersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en verweerder. De contactpersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

Artikel 4

1. Hoewel de functie van vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht.
2. De vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dussdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren.
3. Als er geen sprake is van een externe maar van een interne vertrouwenspersoon, valt deze onder de meld- en aangifteplicht bij een vermoeden van een zedenmisdrijf (artikel 4a WPO, artikel 3 WVO).

4. Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" op zowel de interne als externe vertrouwenspersoon van toepassing.
5. Een vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.
6. Het verdient aanbeveling per bevoegd gezag een onafhankelijke, bij voorkeur externe vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne contactpersoon. Afhankelijk van onder meer de grootte van de school kan naast een externe vertrouwenspersoon ook een interne vertrouwenspersoon worden benoemd. Dit kan drempelverlagend zijn.
7. 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. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren.
8. 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.
9. Ook kan worden overwogen meerdere vertrouwenspersonen te benoemen zodat in voorkomende gevallen ook een verweerder zich door een vertrouwenspersoon kan laten bijstaan.

Artikel 4, eerste lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

Artikel 4, vierde lid

1. De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de rector/bestuurder van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor worden gekozen.
2. 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 landelijke klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. De vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan het bevoegd gezag en de klachtencommissie. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de schoolgemeenschap verzwakken.
3. Hoewel de vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de vertrouwenspersoon zelf gaat bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht.

4. Welke rol de vertrouwenspersoon ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat.
5. 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.
6. Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de landelijke klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
7. 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.

Artikel 4, vijfde lid

Een klager kan voorafgaand aan een procedure bij de klachtencommissie zich tot de vertrouwenspersoon wenden, maar dit kan ook in een later stadium in de klachtprocedure.

Artikel 4, achtste lid

De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag naar aanleiding van signalen adviseren, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

Artikel 6, eerste lid (dan wel artikel 9 eerste lid bijlage)

1. Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de landelijke klachtencommissie. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de landelijke klachtencommissie voorleggen.
2. Als de klacht rechtstreeks bij de landelijke klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en die de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school of het bevoegd gezag op te lossen.

Artikel 7, eerste lid (dan wel artikel 10 eerste lid bijlage)

Een klacht over het (persoonlijk) optreden van de bestuurder kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de geldende interne klachtenregeling van de school.

Artikel 7, vierde lid (dan wel artikel 10 vierde lid bijlage)

Als het bevoegd gezag de klacht niet zelf behandelt maar naar de landelijke klachtencommissie verwijst, kan het de klager ook verwijzen naar de vertrouwenspersoon.

Artikel 10, eerste lid

Deze termijn is voor het primair en voortgezet onderwijs vastgelegd in artikel 14, zevende lid WPO, artikel 24b, zevende lid WVO en artikel 23, zevende lid WEC.

Indien het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bevoegd gezag in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.

Artikel 11

Zie ook artikel 8, tweede lid onder e van de Wet medezeggenschap op scholen (WMS). Het is wenselijk als het bevoegd gezag de medezeggenschapsorganen informeert over elk oordeel van de landelijke klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 12

Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.