



# **Klachtenregeling**

## **primair onderwijs**

**Stichting Katholiek Onderwijs Losser en Overdinkel**  
**[www.skolo.nl](http://www.skolo.nl)**

*button: ouders*

## Inhoud

---

1. Aanhef	pagina 3
2. Begripsbepalingen	4
3. Behandeling van de klachten	5
4. Slotbepalingen	8
5. Artikelsgewijze toelichting	9
6. Schema klachtenprocedure	13

## 1. Aanhef

---

Het bevoegd gezag van  
**Stichting Katholiek Onderwijs Losser en Overdinkel**

gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs;

gehoord de medezeggenschapsraad/gemeenschappelijke  
medezeggenschapsraad;

stelt d.d. 28 november 2017 de volgende **klachtenregeling  
primair onderwijs** vast.

## 2. Begripsbepalingen

---

### Artikel 1

#### 1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. School: een school als is bedoeld in de Wet op het primair onderwijs;
- b. Bevoegd gezag: het bestuur van de stichting
- b. LKC: de landelijke klachtencommissie
- 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. Schoolcontactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- f. Externe 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;

#### 2. Informatie over de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt er voor dat de klachtenregeling, het adres van de landelijke klachtencommissie, de namen van de schoolcontactpersonen en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn. Deze worden gepubliceerd in de schoolgids van de scholen en de website van de stichting.

#### 3. Overweging voorafgaand aan klacht

1. Een klager die een probleem met de school of de stichting ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet. Ten alle tijden kan rechtstreeks aangifte worden gedaan bij politie of justitie.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager dit probleem ter oplossing voor aan de directie van de school. Indien het probleem een directielid betreft kan de algemeen directeur van de stichting worden benaderd.
3. De klager kan het probleem bespreken met de schoolcontactpersoon of de externe vertrouwenspersoon (website school en stichting).
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

### **3. Behandeling van de klachten**

---

#### **Paragraaf 1**

##### **De schoolcontactpersoon**

#### **Artikel 2 Aanstelling en taak schoolcontactpersoon**

1. Er is op iedere school ten minste één schoolcontactpersoon die fungeert als een interne contactpersoon voor klachten betreffende de school of stichting.
2. De schoolcontactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de schoolcontactpersoon de klager naar de directeur van de school of de algemeen directeur of het schoolbestuur of de externe vertrouwenspersoon.
3. De schoolcontactpersoon kan de klager ook rechtstreeks verwijzen naar het schoolbestuur of de landelijke klachtencommissie.
4. Het bevoegd gezag benoemt en ontslaat de schoolcontactpersoon. De naam van de schoolcontactpersoon wordt in de schoolgids genoemd.
5. De vertrouwelijkheid van de klager wordt door de schoolcontactpersoon gewaarborgd.

#### **Paragraaf 2**

##### **De externe vertrouwenspersoon**

#### **Artikel 3 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon**

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

## **Paragraaf 3**

### **De landelijke klachtencommissie**

#### **Artikel 4 Instelling en taken landelijke klachtencommissie**

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. Het bevoegd gezag heeft zich voor de scholen van stichting aangesloten bij de landelijke klachtencommissie: *LKC, postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht. Website: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)*
3. De landelijke geschillencommissie geeft advies aan het bevoegd gezag over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
4. Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Landelijke is Klachtencommissie het reglement van de Commissie van toepassing. Dit reglement staat gepubliceerd op [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl).

#### **Artikel 5 Informatieverstrekking**

1. Personeelsleden van de stichting zijn verplicht door de landelijke klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en de vertrouwelijkheid hieromtrent in acht te nemen.
2. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

#### **Artikel 6 Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a. het bevoegd gezag; of
  - b. de landelijke klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de landelijke klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de externe vertrouwenspersoon of landelijke klachtencommissie.
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 landelijke 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 landelijke 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. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de landelijke klachtencommissie.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

## **Artikel 7 Inhoud van de 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.

## **Paragraaf 5**

### **Besluitvorming door het bevoegd gezag**

## **Artikel 8 Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de landelijke 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 landelijke 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 landelijke 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.

## 4. Slotbepalingen

---

### Artikel 9 Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

### Artikel 10 Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, verplicht zichzelf 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 11 Evaluatie

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

### Artikel 12 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken

### Artikel 13 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als '**klachtenregeling SKOLO**'.
4. Deze regeling is in werking getreden op 1 augustus 1998. De inhoud is aangepast op **1 augustus 2017**.



## 5. Artikelsgewijze toelichting

---

### **Artikel 1 onder c**

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

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiairs en leraren in opleiding.

### **Artikel 1 onder d**

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Onder *seksuele intimidatie* wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt, indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Onder *discriminerend gedrag* wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder *agressie, geweld en pesten* worden verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

## **Artikel 2**

De schoolcontactpersoon 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. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De schoolcontactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

## **Artikel 3**

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne schoolcontactpersoon.

De externe 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 externe vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De externe 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 externe vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

### **Artikel 3, tweede lid**

De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### **Artikel 3, derde lid**

De externe vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De externe 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 klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de externe 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.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de externe vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

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 externe vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

#### **Artikel 4 Klachtencommissie**

Het bevoegd gezag kan kiezen voor een eigen klachtencommissie of aansluiting bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC).

#### **Artikel 5**

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht de door de commissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent verzoek en informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Het kan voor het onderzoek nodig zijn dat getuigen of deskundigen door de commissie worden gehoord. De vraag die zich dan voordoet, is hoe de commissie dient om te gaan met de verkregen informatie naar de klager en de aangeklaagde. De commissie bepaalt welke informatie in de rapportage aan het

#### **Artikel 6, eerste lid**

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag anders beslist.  
bevoegd gezag wordt opgenomen.

#### **Artikel 6, zesde lid**

Het bevoegd gezag kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over de klacht.

#### **Artikel 6, tiende lid**

De klager en de aangeklaagde hebben het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of zich te laten vertegenwoordigen.

## **Artikel 8**

Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de landelijke klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het bevoegd gezag, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bevoegd gezag zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd.

Indien de klacht door het bevoegd gezag ongegrond wordt verklaard kan het bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien.

## **Artikel 8**

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen ter zake van hoor en wederhoor in acht genomen. Voor het bijzonder primair onderwijs zijn de overige voorwaarden, behorend bij de akte van benoeming, van toepassing.

Het bevoegd gezag van het openbaar onderwijs is verplicht aangifte te doen van een misdrijf aan de officier van justitie of aan één van zijn hulpofficieren.

Schoolbesturen worden verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf met een minderjarige leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het bevoegd gezag verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie.


Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het bevoegd gezag maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het bevoegd gezag heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

## **Artikel 10**

Ten aanzien van de geheimhouding geldt dat ook aan betrokken ouders en leerlingen vooraf gevraagd moet worden zich te verbinden om deze geheimhouding in acht te nemen.

## 6. Schema klachtenprocedure

---

<b>klager</b>  <b>aangeklaagde</b>	
<b><u>Klager overweegt deze OPTIES bij een KLACHT:</u></b> Optie 1. Klager overlegt rechtstreeks met aangeklaagde gericht op het oplossen van de klacht; Optie 2. Klager wint advies in bij schoolcontactpersoon en/of externe vertrouwenspersoon; overleg met aangeklaagde of bestuur is dan een vervolgoptie. Optie 3. Klager gaat rechtstreeks naar bestuur gericht op het oplossen van de klacht; Optie 4. Klager gaat rechtstreeks naar Landelijke Klachtencommissie met adviserende uitspraak aan het bestuur.	
1. Schoolcontactpersoon ( <i>teamlid van de school</i> )	Informatie aan klager en verwijzing naar de directeur of de algemeen directeur of het bestuur (bevoegd gezag) of de externe vertrouwenspersoon of direct naar de landelijke geschillen-commissie.
2. Externe vertrouwenspersoon ( <i>externe deskundige</i> )	De externe vertrouwenspersoon kan de klacht door bemiddeling oplossen. De externe vertrouwenspersoon adviseert, ondersteunt de klager en adviseert het bevoegd gezag.
3. Landelijke klachtencommissie	Neemt klacht in behandeling en geeft daarover advies aan het bevoegd gezag.
4. Bevoegd gezag ( <i>Bestuur stichting</i> )	Bevoegd gezag kan klacht ook zelf behandelen. Binnen vier weken na ontvangst advies LKC: besluit op advies (inclusief reactiemogelijkheid aangeklaagde) Besluit aan: a. klager b. aangeklaagde c. klachtencommissie d. directie school