

# Klachtenregeling Biezonderwijs

Leerlingen  
Ouders/Verzorgers





## **Inleiding:**

Biezonderwijs streeft ernaar om het onderwijs zo goed mogelijk te laten verlopen, maar we kunnen helaas niet voorkomen dat er ook wel eens iets misgaat. Als een ouder, leerling of medewerker zich benadeeld voelt of ontevreden is of zich zorgen maakt, moet duidelijk zijn waar en met wie hierover gesproken kan worden.

Ouders, leerlingen en medewerkers verkeren in een afhankelijke positie ten opzichte van de onderwijsinstelling. Het is daarom belangrijk dat hun belangen zo goed mogelijk worden gewaarborgd. Om dit te bevorderen streven we ernaar dat iedereen zich vrij voelt om zijn ontevredenheid te uiten. Dit doen we o.a. door een open klimaat te scheppen, waarmee we bedoelen dat een signaal van onvrede altijd serieus genomen wordt. We willen al het mogelijke doen om de oorzaak van de onvrede weg te nemen en de klacht op te lossen.

De oplossing van een klacht is vaak te vinden op de plek waar hij is ontstaan. Meestal is een gesprek tussen de persoon die ontevreden is en de persoon over wie wordt geklaagd al voldoende om onvrede op te lossen. Dit biedt de grootste kans op een bevredigende afhandeling voor de klager maar ook kan de organisatie er zo het meeste van leren. De ouder, leerling of medewerker kan hierbij een beroep doen op de interne Contactpersoon op de school, de externe vertrouwenspersoon via Vertrouwenswerk of de onafhankelijke klachtencommissie, de GCBO.

Van belang is om te weten dat de directeur van de onderwijseenheid waar de ontevredenheid of de klacht speelt in eerste instantie verantwoordelijk is voor de behandeling en de afhandeling van klachten.

In deze klachtenregeling wordt beschreven hoe één en ander in zijn werk gaat.

G.C.P.A. (Gijs) de Bont  
Voorzitter college van bestuur

## **Artikel 1.**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- |                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1. School of Instelling          | Een school, expertisecentrum vallende onder Stichting Biezonderwijs;  |
| 2. Bevoegd gezag:                | Voorzitter college van bestuur Biezonderwijs;   |
| 3. Directeur                     | Degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;                      |
| 4. Adjunct-directeur             | Degene(n) die onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de dagelijkse leiding heeft over de school;  |
| 5. Landelijke Klachtencommissie: | Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO);  |
| 6. Klager:                       | Een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling;   |
| 7. Contactpersoon:               | Persoon als bedoeld in artikel 3;   |
| 8. Vertrouwenspersoon:           | Persoon als bedoeld in artikel 4;   |
| 9. Verweerder:                   | Een medewerker, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend; |
| 10. 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 of instelling 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 voor aan de adjunct-directeur, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. Mocht dit contact niet tot een oplossing leiden, legt de klager het probleem voor aan de directeur, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
4. De klager kan over het probleem contact opnemen met de interne contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon.
5. Als het probleem niet is of wordt opgelost in het oordeel van de klager, kan een klacht worden ingediend, bij het bevoegd gezag of de landelijke klachtencommissie.

## **Artikel 3. Benoeming en taak contactpersoon, de Interne Vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag Biezonderwijs heeft de Interne Vertrouwenspersonen op de school aangewezen als contactpersoon.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt en verwijst door naar de externe vertrouwenspersoon zonder dat de klager het probleem inhoudelijk hoeft te bespreken. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de externe vertrouwenspersoon.

## **Artikel 4. Benoeming en taken Externe Vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag heeft na overleg met het medezeggenschapsorgaan twee externe vertrouwenspersonen benoemd, die functioneren als aanspreekpunt bij klachten.
2. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
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, tenzij er sprake is van een vermoeden van een strafbaar feit.
7. De externe vertrouwenspersoon kan 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 de werkzaamheden.

#### **Artikel 5. Openbaarheid**

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

#### **Artikel 6. Het indienen van een klacht**

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie 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 een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend. Als de klacht later wordt ingediend, is het aan de landelijke klachtencommissie of het bevoegd gezag (als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt) om te bepalen of de klacht nog ontvankelijk is.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie bevestigt schriftelijk 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 dit 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 door naar de externe klachtencommissie, waarbij de school aangesloten is.

#### **Artikel 8. Instelling en taken klachtencommissie**

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



Het bevoegd gezag heeft alle scholen aangesloten bij Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO). Contactgegevens staan aan het einde van dit document.

2. De samenstelling van de commissie, de wijze waarop de commissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeld op de website [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl).

#### **Artikel 9. De procedure bij de klachtencommissie**

Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar het Reglement Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs.

[http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement\\_klachtencommissies\\_gcbo.pdf](http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf)

#### **Artikel 10. Besluitvorming door het bevoegd gezag**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de schoolleiding 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.

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 verweerder in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

#### **Artikel 11: Informeren medezeggenschapsraad**

Het bevoegd gezag informeert de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad over ieder 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 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/ interne vertrouwenspersoon, de externe vertrouwenspersoon en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

#### **Artikel 14. Wijziging van het reglement**

De regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de externe vertrouwenspersoon met inachtneming van de vigerende bepalingen op het gebied van medezeggenschap.

#### **Artikel 15. Overige bepalingen**

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



2. De regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling Biezonderwijs voor leerlingen, ouders/verzorgers.

De regeling treedt in werking per 1 oktober 2022.

**Contactgegevens:**

**College van bestuur, de heer G.C.P.A. (Gijs) de Bont**

Saal van Zwanenbergweg 1, 5026 RM Tilburg

**T 013-2100121**

**E [bestuursbureau@biezonderwijs.nl](mailto:bestuursbureau@biezonderwijs.nl)**

**Contactpersoon voor leerlingen/ouders/verzorgers: Interne Vertrouwenspersonen**

Scholen: Zie schoolgids

Expertisecentrum De Kracht: Rolph van Seeters

**Externe vertrouwenspersonen voor leerlingen, ouders en verzorgers:**

**Annelies de Waal**

**T 06 33646887**

**E [anneliesdewaal@vertrouwenswerk.nl](mailto:anneliesdewaal@vertrouwenswerk.nl)**

en

**Roy Ploegmakers**

**T 06-4808 8774**

**E [royploegmakers@vertrouwenswerk.nl](mailto:royploegmakers@vertrouwenswerk.nl)**

**Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO)**

**Postbus 394**

**3440 AJ Woerden**

**T: 070-3861697 (tussen 10.00-12.30 en 13.30-16.00 uur)**

**E: [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)**

Een klacht indienen doe je door een ondertekende brief te sturen naar Postbus 82324, 2508 EH Den Haag of per email in te sturen.

## **Artikelsgewijze toelichting**

### **Artikel 1 onder 5**

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, derde 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 stagiaires en leraren in opleiding.

### **Artikel 1 onder 6**

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat klachten in beginsel; niet kunnen worden ingediend tegen ouders of leerlingen. Een ouder of een leerling kan slechts als aangeklaagde worden aangemerkt als deze functioneel betrokken is bij de school ( bijvoorbeeld als overblijfhulp, of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

### **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. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordig schuldig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### **Artikel 4**

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

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 leiden.

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.

### **Artikel 4, tweede lid**

De 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 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 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 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 vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

#### **Artikel 4, vierde lid**

De 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 6, eerste lid**

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen.

Als de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten het bevoegd gezag alsnog te verzoeken de klacht op het niveau van het bevoegd gezag of de instelling op te lossen. (zie artikel 4 Reglement Klachtencommissies GCBO)

#### **Artikel 7, eerste lid**

Een klacht betreffende het optreden van (een lid van) het College van Bestuur 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 12**

Op grond van artikel 10 onder g van de Wet Medezeggenschap op School heeft de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling