

A photograph of a playground with several children playing on a wooden structure with metal railings. The background shows trees with autumn foliage and a black metal fence. The title 'Klachtenregeling' is overlaid in white text.

Klachtenregeling

PRIMAIR ONDERWIJS

VASTGESTELD DOOR CVB OP: 19 mei 2026

plato

samen werken
aan basisonderwijs
van morgen

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Klachtenregeling	4
Communicatie	4
Reikwijdte en onderwerp van klachten	4
Stappen in de klachtenprocedure	5
De vertrouwenspersoon	6
Geheimhouding en onpartijdigheid	8
Informereren en informatieverstrekking	8
Evaluatie en wijziging van het reglement	8
Overige bepalingen	8

Inleiding

Bij Plato vinden we het belangrijk dat kinderen met plezier naar school gaan en dat ouders en medewerkers zich welkom, gehoord en serieus genomen voelen. Een fijne schoolomgeving ontstaat door open contact, wederzijds vertrouwen en samen in gesprek blijven als er zorgen zijn.

Vragen en zorgen bespreken

Soms kan er iets gebeuren waar u vragen over heeft of waar u het niet mee eens bent. In de meeste gevallen kunnen deze vragen of zorgen in goed overleg worden besproken met de leerkracht, intern begeleider of directeur. We moedigen u aan om signalen vroeg te delen, zodat we samen kunnen zoeken naar een passende oplossing.

Ondersteuning binnen de school

Op iedere school van Plato is een interne vertrouwenspersoon aanwezig. Deze persoon kent de school en de betrokkenen, luistert naar uw verhaal en denkt mee over mogelijke oplossingen binnen de school. Dit gebeurt altijd vertrouwelijk. De vertrouwenspersoon neemt geen beslissingen, maar ondersteunt u bij het vinden van een passende oplossing, bijvoorbeeld in situaties waarin u het lastig vindt om zelf het gesprek met de school te voeren.

Externe behandeling van klachten

Lukt het niet om een klacht in onderling overleg binnen de school op te lossen, of voelt het gesprek onvoldoende prettig of duidelijk? Dan kunt u gebruikmaken van deze klachtenregeling.

Met deze klachtenregeling willen we ervoor zorgen dat iedereen zich veilig voelt om een probleem te melden en dat klachten eerlijk, respectvol en zorgvuldig worden behandeld. Zo blijven onze scholen plekken waar kinderen zich prettig kunnen ontwikkelen en waar samenwerking tussen ouders, leerlingen en school centraal staat.

Klachtenregeling

Het bevoegd gezag van Stichting Plato0 stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende klachtenregeling vast.

Artikel 1 | Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- 1 **Bevoegd gezag:** Stichting Plato0;
- 2 **School:** een school vallende onder Stichting Plato0;
- 3 **Directeur:** degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
- 4 **Melder:** een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
- 5 **Vertrouwenspersoon:** persoon als bedoeld in artikel 6;
- 6 **Verweerder:** (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (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;
- 7 **Klacht:** klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Communicatie

Artikel 2

- 1 Deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids en op de website van de school gepubliceerd.
- 2 Ouders, leerlingen en medewerkers worden bij aanvang van het schooljaar geïnformeerd over de klachtenregeling en de vertrouwenspersoon.

Reikwijdte en onderwerp van klachten

Artikel 3

- 3 Wie kan een klacht indienen:
 - Ouders/voogd van leerlingen
 - Leerlingen zelf
 - Medewerkers van de school
 - Indien relevant: andere direct betrokkenen

Artikel 4

1 Een klacht kan betrekking hebben op:¹

- Besluiten en beleid van het bestuur
- Uitvoering van onderwijs of begeleiding
- Gedrag van medewerkers of bestuursleden
- Algemene zaken zoals communicatie, organisatie of veiligheidssituaties

Stappen in de klachtenprocedure

Artikel 5

Stap 1 Informeel bespreken

- Ga in gesprek met de betrokken medewerker en/of de schoolleiding om samen te kijken naar een oplossing.
- De interne of externe vertrouwenspersoon kan hierbij adviseren of begeleiden.

Stap 2 Formele klacht indienen

- Wanneer het niet lukt om samen met de betrokken medewerker en/of de schoolleiding tot een oplossing te komen, kunt u de klacht schriftelijk voorleggen aan het bevoegd gezag via het secretariaat (*zie onderdaan; contactgegevens*).
- De klacht bevat: naam en contactgegevens melder, datum en beschrijving van de klacht, relevante onderbouwing en/of eventuele bewijsstukken.
- De externe vertrouwenspersoon kan helpen bij het opstellen van de klacht.

Stap 3 Beoordeling en onderzoek

- De melder ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging. Daarbij wordt aangegeven binnen welke termijn de klacht wordt afgehandeld, doorgaans binnen zes weken.
- Het bevoegd gezag onderzoekt wat er is gebeurd en welke stappen passend zijn.
- Afhankelijk van de situatie kan de melder worden gevraagd om in een gesprek zijn of haar kant van het verhaal te vertellen.

¹ De klachtenprocedure vervangt niet de procedure die iemand kan volgen tegen een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school, zoals geregeld in de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Wel kan iemand ervoor kiezen een klacht in te dienen in plaats van een Awb-procedure te starten. De Commissie kan dan een oordeel geven over de klacht, maar kan, in tegenstelling tot een rechter, het besluit van het bevoegd gezag niet ongeldig verklaren. Daarnaast moeten klachten die onder een aparte regeling of procedure bij een andere commissie vallen, via die weg worden behandeld.

Stap 4 Advies en besluit

- Als de klacht zich daarvoor leent, kan het bevoegd gezag deze zelf en op een eenvoudige manier afhandelen.²
- Het bevoegd gezag legt in het besluit uit hoe de klacht is beoordeeld en welke afwegingen zijn gemaakt.
- De melder ontvangt binnen de afgesproken termijn een schriftelijke reactie met een heldere toelichting op de uitkomst.

Stap 5 Beroepsmogelijkheid bij LKC³

- Wanneer de melder zich niet kan vinden in het besluit van het bevoegd gezag, bestaat de mogelijkheid om de klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.
- De externe vertrouwenspersoon kan hierbij ondersteunen en meedenken.

Stap 6 Beslissing Bevoegd Gezag op basis van advies LKC

- Mocht de klacht zijn ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), dan informeert het bevoegd gezag binnen vier weken na ontvangst van het advies schriftelijk de melder, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de LKC of het oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt gedeeld. Daarbij wordt gemotiveerd aangegeven of naar aanleiding van dit oordeel maatregelen worden genomen en, indien van toepassing, welke maatregelen dat zijn.
- Deze termijn kan éénmalig worden verlengd met maximaal vier weken. Het bevoegd gezag meldt een eventuele verlenging, met een toelichting, schriftelijk aan de melder, de verweerder en de LKC.

De vertrouwenspersoon

Artikel 6.1 De interne vertrouwenspersoon op school

- 1 Op iedere school is een interne vertrouwenspersoon aanwezig voor leerlingen, ouders/verzorgers en medewerkers.
U kunt hier terecht bij bijvoorbeeld:
 - Zorgen over pesten of sociale veiligheid
 - Ongewenst of grensoverschrijdend gedrag
 - Situaties waarin u het lastig vindt om zelf het gesprek met de school te voeren
- 2 De belangrijkste taken:
 - Biedt opvang en ondersteuning;

² Als het bevoegd gezag de klacht niet zelf behandelt, wordt de klager doorverwezen naar de Landelijke Klachtencommissie (LKC).

³ Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het Reglement van de Commissie van toepassing. Dit reglement is te vinden op:

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

- Luistert en bespreekt mogelijke vervolgstappen;
 - Informeert over de klachtenregeling;
 - Kan desgewenst begeleiden bij het doen van aangifte of een melding.
- 3 De vertrouwenspersoon behandelt informatie vertrouwelijk. Alleen met toestemming van de betrokkene wordt informatie gedeeld, tenzij sprake is van een wettelijke verplichting of een situatie waarin de veiligheid in het geding is.
 - 4 De interne vertrouwenspersoon onderzoekt geen klachten en neemt geen besluiten. De naam en contactgegevens van de interne vertrouwenspersoon zijn te vinden in de schoolgids en op de website van de school.

Artikel 6.2 De externe vertrouwenspersoon

- 1 De externe vertrouwenspersoon heeft een onafhankelijke positie binnen de schoolorganisatie en mag geen nadeel ondervinden van de uitvoering van de functie.
- 2 De externe vertrouwenspersoon ondersteunt melders (ouders/verzorgers, leerlingen en medewerkers) door:
 - Te luisteren en informatie te geven over de klachtenprocedure;
 - Te adviseren over mogelijke vervolgstappen;
 - Begeleiding te bieden bij gesprekken of bij de formele indiening van een klacht;
 - Te wijzen op mogelijke oplossingsroutes, waaronder interne en externe procedures (zoals een beroep bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs).
- 3 De externe vertrouwenspersoon beoordeelt de klacht niet zelf en neemt geen besluiten over de uitkomst van de klacht. De rol is adviserend en ondersteunend.
- 4 De externe vertrouwenspersoon handelt altijd met inachtneming van vertrouwelijkheid.
- 5 De Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad (GMR) wordt betrokken bij de benoeming van de externe vertrouwenspersoon, conform de geldende wettelijke voorschriften. De benoeming vindt plaats op voorstel van een benoemingsadviescommissie.
- 6 Het bevoegd gezag beschikt over ten minste twee externe vertrouwenspersonen, bij voorkeur van verschillend geslacht.⁴
- 7 De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag, zowel op verzoek als uit eigen beweging, adviseren over beleidsmatige kwesties wanneer signalen daartoe aanleiding geven.
- 8 Indien de externe vertrouwenspersoon signalen ontvangt die geen concrete klacht vormen, kan hij of zij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
- 9 De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks een geanoniseerd verslag uit aan het College van Bestuur over het aantal en de aard van de meldingen en de uitgevoerde activiteiten.

⁴ Naast de bestaande externe vertrouwenspersoon voor personeel (Durescom) is er een team van externe vertrouwenspersonen bij Durescom met een diverse achtergrond, zodat medewerkers en andere melders een keuze hebben voor een vertrouwenspersoon die aansluit bij hun eigen achtergrond en behoefte.

Geheimhouding en onpartijdigheid

Artikel 7

- 1 De behandeling van klachten vindt vertrouwelijk plaats.
- 2 Personen die direct betrokken zijn bij de klacht nemen geen deel aan de afhandeling ervan.
- 3 De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft gelden, ook wanneer een betrokkene niet langer onder de werking van deze klachtenregeling valt.
- 4 Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden zorgvuldig bewaard op een locatie die uitsluitend toegankelijk is voor het secretariaat en het bevoegd gezag.

Informereren en informatieverstrekking

Artikel 8

Personeelsleden die in dienst zijn van het bevoegd gezag zijn verplicht om, wanneer het bevoegd gezag hierom verzoekt, de benodigde informatie te verstrekken. Zowel het verzoek om informatie als de verstrekte informatie wordt vertrouwelijk behandeld. Deze verplichting tot medewerking geldt eveneens voor het bevoegd gezag in de richting van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

Artikel 9

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen zo spoedig mogelijk over ieder oordeel van de klachtencommissie waarbij een klacht gegrond is verklaard. Daarbij wordt tevens aangegeven welke maatregelen het bevoegd gezag naar aanleiding van dit oordeel zal nemen.

Evaluatie en wijziging van het reglement

Artikel 10

- De klachtenregeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding geëvalueerd door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersoon en het (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorgaan.
- Het bevoegd gezag kan de klachtenregeling wijzigen na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de stichting geldende bepalingen op het gebied van medezeggenschap.

Overige bepalingen

Artikel 11

- In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
- Deze regeling kan worden aangehaald als *Klachtenregeling van Stichting Plato*
- Deze regeling treedt in werking op 19 mei 2026.

Contactgegevens

Secretariaat bestuur

Deurneseweg 13, 5709, AH, Helmond

0492- 392112

secretariaat@plato.nl

Externe vertrouwenspersonen

Voor ouders	Voor personeelsleden
Marleen Hazenberg 06 – 16 15 52 79 marleen@marleenhazenberg.eu	Reineke Bierma (Durescom) 033 – 200 32 30 WhatsApp: 06 – 20 45 04 25 vertrouwenspersoon@durescom.nl

Interne vertrouwenspersoon/schoolcontactpersoon

Op elke school is een interne vertrouwenspersoon (schoolcontactpersoon) aanwezig. De contactgegevens zijn op te vragen bij de school.

Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

Als aangesloten bestuur kunnen melders, indien zij niet tevreden zijn met de interne afhandeling, een beroep instellen bij LKC – [Landelijk Klachteninstituut voor het Onderwijs](#).

Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen

Postbus 85191, 3508 AD Utrecht

030 – 280 95 90,

info@onderwijsgeschillen.nl