



# **Klachtenregeling Scholen aan Zee**

## Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. instelling: Stichting Scholen aan Zee
- b. school: een afdeling vallende onder de instelling
- c. bevoegd gezag: het College van Bestuur van de instelling
- d. directie: de algemeen directeur, bij wie, onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag, de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust
- e. klacht: Van een klacht is sprake wanneer deze ontevredenheid niet naar tevredenheid in onderling (informeel) overleg is opgelost en daarom via de formele klachtenregeling wordt voorgelegd aan het bevoegd gezag of een landelijke klachtencommissie.
- f. klachtencommissie: de externe commissies als bedoeld in artikel 8
- g. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, een medewerker, de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij instelling betrokken persoon of instantie
- h. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 3
- i. verweerder: een medewerker, de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de instelling betrokken persoon of instantie, tegen wie een klacht is ingediend
- j. 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 ter oplossing voor aan vervolgens de mentor, de schoolleider en de directie.
3. Als deze contacten ook niet tot een oplossing leiden, kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag.
4. De klager kan over het probleem ook contact opnemen met een vertrouwenspersoon als bedoeld in artikel 3.
5. 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 een externe klachtencommissie als bedoeld in artikel 8.

## Artikel 3 Vertrouwenspersonen

1. Binnen de school of instelling zijn zowel interne als externe vertrouwenspersonen benoemd (zie schoolgids).
2. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt.
3. De 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.
4. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
5. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.

## Artikel 5 Informatie over de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de externe klachtencommissies en de namen en de bereikbaarheid van de vertrouwenspersonen

voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de website van de instelling.

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

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag of bij een externe klachtencommissie als bedoeld in artikel 8.
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 waar de klacht betrekking op heeft
  - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft
  - d. een afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken
  - e. de dagtekening.
3. De klacht dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één jaar na de betreffende gebeurtenis (gedraging of beslissing) te worden ingediend.
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 externe klachtencommissie als bedoeld in artikel 8 (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk 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 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 een externe klachtencommissie als bedoeld in artikel 8.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar een externe klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

#### **Artikel 8 Externe klachtencommissies**

Het bevoegd gezag is aangesloten bij:

- a. De onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) te Utrecht, T: 030 - 280 95 90 E: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl).  
Voor informatie en het digitaal indienen van een klacht: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)  
Het reglement van de LCK is hier van toepassing. Het reglement is te vinden op de website van Scholen aan Zee ([klik hier](#)) of op de website van de LKC ([klik hier](#)).
- b. De door de Helderse onderwijsbesturen in het leven geroepen Commissie voor Klachten van Algemene Aard. Het reglement van de Helderse Klachtencommissie is te vinden op de website van Scholen aan Zee ([klik hier](#)).  
De commissie is uitsluitend bereikbaar via e-mail: [klachtencommissieonderwijs@hotmail.com](mailto:klachtencommissieonderwijs@hotmail.com)

Een klacht kan slechts door één externe klachtencommissie worden behandeld: een klager kan dus niet eerst een klacht indienen bij de LKC en daarna bij de Helderse Klachtencommissie of omgekeerd.

#### **Artikel 9 Informatieverstrekking aan de klachtencommissie**

Medewerkers in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de externe 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 externe klachtencommissie**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van externe klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directie en de externe klachtencommissie schriftelijk en 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 verweerder en de klachtencommissie.

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

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraad over elk oordeel van de externe 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 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 klachtenregeling wordt elke vier jaar door het bevoegd gezag en de vertrouwenspersonen geëvalueerd.

#### **Artikel 14 Wijziging van de klachtenregeling**

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

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

In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Scholen aan Zee'.

#### **Algemene toelichting**

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken bij de instelling zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, medewerkers en schoolleiding kunnen worden afgehandeld. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend.

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 het College van Beroep voor de Examens, niet via deze klachtenregeling worden behandeld.

---

### **Artikelsgewijze toelichting – alleen voor intern gebruik**

### **Artikel 1 onder f**

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 de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Daarom is in artikel 6, derde lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij (door bijvoorbeeld een externe klachtencommissie) anders wordt bepaald. Hierbij valt te denken aan ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins functioneel betrokken zijn bij de instelling kan gedacht worden aan bijvoorbeeld vrijwilligers, stagiaires en leraren in opleiding.

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

### **Artikel 2**

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de instelling zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, medewerkers 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**

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.

De vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren.

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 3.39 van de WVO2020](#)). Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" op zowel de interne als externe vertrouwenspersoon van toepassing.

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.

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke, bij voorkeur externe vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne vertrouwenspersoon. 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 instelling betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren.

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.

Ook kan worden overwogen meerdere vertrouwenspersonen te benoemen zodat in voorkomende gevallen ook een verweerder zich door een vertrouwenspersoon kan laten bijstaan.

### **Artikel 3, eerste lid**

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan het bevoegd gezag. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

### **Artikel 3, tweede en derde lid**

De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de algemeen directeur van de instelling op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor 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. 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.

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.

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. 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 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 3, vijfde 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**

Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de externe klachtencommissie voorleggen.

Als de klacht rechtstreeks bij de externe klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag op te lossen (artikel 4a Reglement LKC).

### **Artikel 8**

Deze termijn is voor het voortgezet onderwijs vastgelegd artikel 3.35 van de WVO2020.

Indien het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bevoegd gezag in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien. Kortom: Als de uitkomst van een klacht daar reden toe geeft, kan de schoolleiding in overleg met de beklagde maatregelen nemen om diens positie te herstellen.

### **Artikel 11**

Zie ook artikel 8, tweede lid onder e van de Wet medezeggenschap op scholen ([WMS](#)).

### **Artikel 12**

Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of instanties 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.

### **Artikel 14**

Op grond van artikel 10 onder g van de [WMS](#) heeft de medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.