



# Klachtenregeling Stichting Samenwerkende Basisscholen Alkemade

---

## Algemene toelichting

Sinds 1 augustus 1998 is de klachtenregeling een wettelijk verplicht onderdeel van de kwaliteitszorg binnen de onderwijsorganisatie.

Volgens de wetgeving kunnen ouders en leerlingen klachten indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het bevoegd gezag en het personeel. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs.

Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de school op eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

Met de regeling, inclusief de klachtenprocedure, wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat).

Naast ouders en leerlingen (Kwaliteitswet) kan eenieder die deel uitmaakt van de onderwijsorganisatie klachten indienen. Deze kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag en personeel of het nalaten daarvan en ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap.

De klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze 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 men een beroep doen op deze klachtenregeling.

Deze klachtenregeling is gebaseerd op de modelklachtenregeling primair en voortgezet onderwijs. Wij hebben gekozen voor een bovenschoolse klachtenfunctionaris. Alle bepalingen met betrekking op een klachtencommissie hebben wij niet opgenomen in onze klachtenregeling.

September 2016,  
SSBA

Het bevoegd gezag van Stichting Samenwerkende Basisscholen Alkemade (SSBA)

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

gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad;

stelt de volgende Klachtenregeling Stichting Samenwerkende Basisscholen Alkemade vast.

## Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

### Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
  - b. 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;
  - c. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
  - d. Bevoegd gezag: College van Bestuur van SSBA
  - e. klachtenfunctionaris: de persoon als bedoeld in artikel 3;
  - f. 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;

## Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

### Paragraaf 1: De contactpersoon

#### Artikel 2: Aanstelling en taak contactpersoon

1. De directeur of vertrouwenspersoon van de school zal de klager verwijzen naar de bovenschoolse klachtenfunctionaris.

### Paragraaf 2: De klachtenfunctionaris

#### Artikel 3: Aanstelling en taken klachtenfunctionaris

1. Het bevoegd gezag beschikt over tenminste één bovenschoolse klachtenfunctionaris die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de klachtenfunctionaris.
3. De klachtenfunctionaris gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De klachtenfunctionaris verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de klachtenfunctionaris slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen aan het bevoegd gezag.

6. De klachtenfunctionaris geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De klachtenfunctionaris neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De klachtenfunctionaris is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als klachtenfunctionaris heeft beëindigd.
8. De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

### **Paragraaf 3: Besluitvorming door het bevoegd gezag.**

#### **Artikel 4: Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtenfunctionaris deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris.
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.

## **Hoofdstuk 3 Slotbepalingen**

#### **Artikel 5: Openbaarheid**

1. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.
2. Op de website van de scholen van SSBA is de klachtenregeling te vinden.

#### **Artikel 6: Evaluatie**

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

#### **Artikel 7: Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de klachtenfunctionaris, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

#### **Artikel 8: 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 onderwijs".
4. Deze regeling treedt in werking op ..... De regeling is vastgesteld op .....



# Klachtenprocedure

---

Een school is een omgeving waar mensen intensief met elkaar omgaan. Het kan voorkomen, dat u een klacht heeft. SSBA heeft voor deze situatie een intern klachtenregeling in bezit gebaseerd op het 'model intern klachtreglement' opgesteld voor het Primair Onderwijs en het Voortgezet Onderwijs. Onderdeel van de klachtenprocedure is de klachtenregeling.

## **Doel van de procedure**

Het beleid van SSBA en haar scholen is er op gericht klachten in een vroegtijdig stadium te bespreken, zodat deze in korte tijd naar ieders tevredenheid kunnen worden afgehandeld. Voor de SSBA-scholen is een klachtenregeling vastgesteld. Deze procedure stelt ouders in staat te weten welke weg zij kunnen gaan bij het melden of indienen van een klacht.

## **Procedure**

Wanneer u een klacht heeft, dan kunt u zich wenden tot de groepsleerkracht. Soms is een meningsverschil van dien aard, dat u hierover een klacht wilt indienen. De klachtenprocedure stelt een ieder in staat om exact te weten welke weg in te gaan bij het melden of indienen van een klacht. De klachtenregeling is voor iedereen, die bij SSBA betrokken is, in te zien. In het model op pagina 3 van dit document staat de route, die bewandeld kan worden bij het indienen van een klacht.

## **Vaststelling en communicatie klachtenprocedure**

De klachtenregeling wordt binnen het BMT besproken. Wanneer er een definitief concept ligt, wordt deze naar de GMR gestuurd. Binnen de GMR wordt er gestemd en wanneer er goedkeuring gegeven is, wordt de klachtenregeling vastgesteld.

De klachtenregeling is terug te vinden op de website van de scholen en van SSBA.

## **Registratie van klachten**

### ***registratiesysteem***

De SSBA scholen houden jaarlijks via een format de klachten digitaal bij. Op SSBA niveau is er een zelfde klachtenregistratie voor klachten die bovenschools gemeld worden. Wanneer een klacht schriftelijk wordt ingediend, zal deze geregistreerd worden.

### ***klachtenverslag***

Aan het einde van ieder schooljaar maken de directeuren een klachtenverslag. De directeuren bespreken het klachtenverslag van de school met hun managementteam en de MR. Samen met het jaarlijks klachtenregistratieformulier wordt het klachtenverslag verstuurd naar de kwaliteitsbeleidsmedewerkers van SSBA. Zij zullen op SSBA niveau een analyse en verslag maken.

Het jaarlijkse klachtenverslag van SSBA wordt besproken in het bovenschol managementteam. Ook wordt het besproken binnen de GMR. Op deze manier worden de ouders op de hoogte gebracht van de klachten.

## **Analyse, evaluatie en maatregelen ter verbetering**

De analyse en evaluatie van de klachtenregistratie vormt jaarlijks een onderwerp van de managementrapportages. Indien nodig vinden verbeteracties plaats. Deze worden vastgelegd in het verslag.

## **Vertrouwenspersonen**

Vanuit de klachtenregeling zijn scholen verplicht een interne contactpersoon en een externe vertrouwenspersoon aan te stellen. Op de SSBA scholen zijn er interne vertrouwenspersonen aanwezig. Op de scholen is bekend wie de interne vertrouwenspersonen zijn.

Daarnaast heeft de SSBA een externe vertrouwenspersoon. Via onderstaande gegevens kunt u contact opnemen.

GGD Hollands Midden

Postbus 121

2300 AC Leiden

Tel.: 088-3083342

externevertrouwenspersoon@ggdhm.nl

De externe vertrouwenspersoon zoekt samen met de klagers naar een oplossing en ondersteunt hen bij eventuele verdere stappen. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk. Ook de gesprekken met deze persoon zijn strikt vertrouwelijk.

## **Onafhankelijke klachtencommissie**

SSBA is wettelijke verplicht zich aan te sluiten bij een onafhankelijke klachtencommissie.

De SSBA is voor behandeling van klachten aangesloten bij onderstaande onafhankelijke klachtencommissie:

Klachtencommissies Katholiek, Christelijk, Algemeen Bijzonder en Gereformeerd

Onderwijs

Postbus 82324

2508 EH Den Haag

T 070-3861697 (van 9.00 tot 16.30 uur)

F 070-3020836

Voor verder informatie verwijzen wij naar: [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)

