



## **Model klachtenregeling reformatorisch onderwijs**

**VGS**



*vereniging voor  
gereformeerd  
schoolonderwijs*

## Colofon

**Citeertitel:**

Model klachtenregeling VGS

**Publicatiedatum:**

September 2014

**Uitgave:**

Vereniging voor Gereformeerd Schoolonderwijs (VGS)

**Verspreiding:**

Deze modelklachtenregeling wordt aan de leden digitaal en kosteloos ter beschikking gesteld en kan gebruikt worden door christelijk/reformatorische scholen en instellingen, die zijn aangesloten bij de klachtencommissie, ingesteld door de VGS

**Postadres:**

Postbus 5  
2980 AA Ridderkerk

**Bezoekadres:**

Kastanjelaan 12  
2982 CM Ridderkerk

**T** 0180 – 44 26 75 **F** 0180 – 44 26 76 **I** [www.vgs.nl](http://www.vgs.nl) **E** [secretariaat@vgs.nl](mailto:secretariaat@vgs.nl)

## Preambule

Voor u ligt de modelklachtenregeling, die door de VGS beschikbaar wordt gesteld. Deze modelklachtenregeling is toepasbaar voor alle sectoren van het onderwijs. In het primair en voortgezet (speciaal) onderwijs is het schoolbestuur (bevoegd gezag) verplicht een klachtenregeling op te stellen. In het middelbaar en hoger beroepsonderwijs is het hebben van een klachtenregeling verplicht op grond van de geldende cao's.

Deze modelklachtenregeling dient in nauwe samenhang te worden gezien met het door de VGS uitgegeven Identiteitsprofiel. Dit document is bedoeld als ondersteuning voor het christelijk/reformatorisch onderwijs bij hun identiteitsbeleid. Daarbij gaat het ook om de gedragsregels: hoe gaan we vanuit de Bijbelse kernwaarden en normen met elkaar om. De grondslag van de school is belangrijk. En dat niet alleen: deze grondslag moet in leer en leven uitgedragen worden door de bij de school betrokkenen, want het is de basis van de identiteit van de school. Dit vraagt om toerusting, vorming en dialoog. Concrete aanbevelingen hiervoor vindt u dan ook in de brochure 'Handreiking bij het VGS-Identiteitsprofiel'. Zowel het Identiteitsprofiel als de handreiking daarbij zijn te vinden op [www.vgs.nl](http://www.vgs.nl).

In de voorliggende modelklachtenregeling is aansluiting gezocht bij de weg van Mattheüs 18. Een conflict dient eerst onder vier ogen te worden uitgesproken. Een klager die een probleem op of met de school of instelling ervaart, meldt dit in principe bij degene die het probleem heeft veroorzaakt. Klager dient eerst indien mogelijk met de betrokkende zelf te spreken om tot een oplossing te komen. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school of instelling zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/deelnemers/studenten, personeel en schoolleiding kunnen worden afgehandeld.

Als dat niet lukt, meldt de klager dit bij de directie en zoekt waar nodig hulp bij de contactpersoon of vertrouwenspersoon. 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 de college van beroep voor de examens, niet via deze klachtenregeling onderwijs worden behandeld.

## **Klachtenregeling Driestar College**

Het bevoegd gezag van Driestar College

gehoord de medezeggenschapsraad,

stelt de volgende klachtenregeling vast.

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school vallende onder (naam bevoegd gezag);
- b. instelling: (naam instelling)
- c. bevoegd gezag: (naam schoolbestuur)
- d. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8;
- e. klager: een (ex-)leerling/deelnemer/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling/deelnemer/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
- f. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
- g. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder.

### **Artikel 2 Voorfase 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 de directie.
3. De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

### **Artikel 3 De contactpersoon**

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling kan na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging een contactpersoon aanwijzen.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de vertrouwenspersoon.
3. De contactpersoon dient het doel en de grondslag van de school of instelling te onderschrijven, zoals staat verwoord in de statuten en de identiteitsdocumenten van de school.

### **Artikel 4 De vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
3. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt.

4. 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.
5. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
6. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
7. De vertrouwenspersoon dient het doel en de grondslag van de school of instelling te onderschrijven, zoals staat verwoord in de statuten en de identiteitsdocumenten van de school.

#### **Artikel 5 Informatie over de klachtenregeling**

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de griffier van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids en eventueel ook op de websites van de school of instelling en de website van het bevoegd gezag.

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

1. De klager kan met inachtneming van artikel 2 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, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
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.
6. Als de school of instelling niet bij de klachtencommissie is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift aan de bevoegde klachtencommissie.

#### **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 klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie.

### **Artikel 8 De klachtencommissie**

1. Het bevoegd gezag heeft zijn scholen en/of instellingen aangesloten bij de onafhankelijke Klachtencommissie Reformatorisch Onderwijs. De contactgegevens van de griffier van de klachtencommissie zijn te vinden op [www.vgs.nl](http://www.vgs.nl).
2. Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de klachtencommissie is het Reglement van de Commissie van toepassing. Dit reglement is te vinden op [www.vgs.nl](http://www.vgs.nl).

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

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de 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 oordeel klachtencommissie**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie, al dan niet vergezeld van aanbevelingen, deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de 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 medezeggenschapsorgaan**

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen over elk 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 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 Wijziging van de klachtenregeling**

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

### **Artikel 14 Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling [naam bevoegd gezag of school/instelling]'.
3. Deze regeling treedt in werking op ...

De regeling is vastgesteld op 4 maart 2015.

## **Artikelsgewijze toelichting**

### **Artikel 1 onder b (*begrip instelling*)**

Hieronder vallen bijvoorbeeld een instelling voor het MBO, een schippersinternaat en de verenigingen voor passend onderwijs Berséba en Ref. SVO.

### **Artikel 1 onder e (*begrip klager*)**

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 de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

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

### **Artikel 1 onder f (*begrip verweerder*)**

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school 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 school (in de hoedanigheid van bijvoorbeeld overblijfkraacht, of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

### **Artikel 3 (*contactpersoon*)**

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. De contactpersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De contactpersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

Het heeft een meerwaarde om een contactpersoon in te stellen. Dit kan echter voor hele kleine scholen minder relevant zijn, vandaar dat het in de modelregeling zelf niet verplichtend is 'opgelegd'. Het ligt vanwege de laagdrempeligheid zeer voor de hand dat de contactpersoon iemand binnen de school is, ook wel de interne contactpersoon genoemd.

Als er geen sprake is van een externe, maar van een interne contactpersoon, valt deze onder de meld- en aangifteplicht bij een vermoeden van een zedenmisdrijf (artikel 4a WPO, artikel 3 WVO). Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" op zowel de interne als externe contactpersoon van toepassing (artikel 4b WPO, artikel 3a WVO).

### **Artikel 4 (*vertrouwenspersoon*)**

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 ook sprake is van een interne vertrouwenspersoon, valt deze onder de meld- en aangifteplicht bij een vermoeden van een zedenmisdrijf (artikel 4a WPO, artikel 3 WVO). Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" op zowel de interne als externe vertrouwenspersoon van toepassing (artikel 4b WPO, artikel 3a WVO).

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 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 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 4, eerste lid (*benoeming vertrouwenspersoon*)**

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan het bevoegd gezag. Als er naast een externe vertrouwenspersoon ook sprake is van een interne vertrouwenspersoon, dan dient deze interne vertrouwenspersoon uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

#### **Artikel 4, tweede lid (*onderzoek vertrouwenspersoon naar mogelijkheden tot bemiddeling*)**

De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor worden gekozen. Met een dergelijke bemiddelingspoging wordt een vreedzame oplossing beoogd volgens de weg van Mattheüs 18. Een conflict dient in principe volgens deze weg eerst onder vier ogen te worden uitgesproken: eerst mét elkaar spraken, voordat er óver elkaar wordt gesproken. Met als doel om conflicten niet te doen escaleren.

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 moeten afstemmen wat de verwachtingen van de klager zijn over 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 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/voogden/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, vijfde lid (*adviseren bevoegd gezag door vertrouwenspersoon*)**

De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag adviseren over beleidskwesties, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

#### **Artikel 6, eerste lid (*indienen van een klacht*)**

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de klachtencommissie. 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 de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en dit de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag op te lossen (artikel 8 lid 2 Reglement klachtencommissie).

Bij de afweging van de klachtencommissie om de klacht naar het bevoegd gezag door te sturen, speelt de gedachte van Mattheüs 18 een rol: heeft de klager het probleem eerst intern aangekaart en proberen op te lossen? Als het antwoord op die vraag nee is, zal de klachtencommissie geneigd zijn om de klager hierop te wijzen en de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag.

#### **Artikel 10, eerste lid (*beslissing bevoegd gezag op oordeel klachtencommissie*)**

Deze termijn is voor het primair en voortgezet onderwijs vastgelegd in artikel 14, zevende lid WPO, artikel 24b, zevende lid WVO en artikel 23, zevende lid WEC.

Indien het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bevoegd gezag in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.

**Artikel 11 (*informerer MR over oordeel klachtencommissie*)**

Zie ook artikel 8, tweede lid onder e van de Wet Medezeggenschap op scholen (WMS).

**Artikel 12 (*vertrouwelijkheid*)**

Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen 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 13 (*wijziging reglement*)**

Op grond van artikel 10 onder g WMS heeft de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling, of een adviesbevoegdheid op grond van artikel 24 of 29 WMS als gebruik gemaakt is van de omzettingsbevoegdheid.