

# Klachtenregeling

## Bijlage 23 Veiligheidsplan | april 2024

---



Scholen van Florion zijn scholen die leven en werken vanuit de Bijbel en een bewust en toegewijd christelijk karakter hebben. Onze scholen zijn identiteitsgemeenschappen waar wij leven en werken als kinderen van God. Onze geloofsovertuiging geeft ons onderwijs richting en waarde. Het onderwijs op onze scholen richt zich op vorming van de hele persoon. Zo kunnen kinderen en medewerkers tot bloei komen, tot eer van God en om elkaar en de samenleving te dienen. Maar waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. Dat kan en mag. Maar wij horen het graag en gaan altijd voor erkenning en verbetering. Het bestuur en de schoolleiding hebben hierin een taak en zo nodig kan een vertrouwenspersoon worden ingeschakeld.

Heb je een klacht en kan het bestuur, de schoolleiding of intern vertrouwenspersoon je niet helpen?

Bekijk de volledige klachtenregeling hieronder voor het indienen van een formele klacht bij het schoolbestuur of de klachtencommissie.

Vereniging voor Gereformeerd Primair Onderwijs Florion, gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs, gehoord de medezeggenschapsraad/gemeenschappelijke medezeggenschapsraad;

stelt de volgende Klachtenregeling vast.

### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school vallende onder Vereniging voor Gereformeerd Primair Onderwijs Florion;
2. bevoegd gezag: Vereniging voor Gereformeerd Primair Onderwijs Florion;
3. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8 van deze Klachtenregeling;
5. 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 anderszins functioneel bij de school of betrokken persoon of orgaan tegen wie een klacht is ingediend;
6. intern vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. extern vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
8. aangeklaagde/verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
9. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.

### **Artikel 2: Voortraject klachtindiening**

1. Een klager die een probleem op of met de school 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, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de extern → intern vertrouwenspersoon of de extern vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6 (dan wel artikel 9 indien gebruik wordt gemaakt van de bijlage).

### **Artikel 3: De rol en taken van de intern vertrouwenspersoon**

1. De locatieleiding stemt af met medezeggenschapsorgaan over de taakstelling van de intern vertrouwenspersoon.
2. De intern vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de intern vertrouwenspersoon de klager naar de extern vertrouwenspersoon.
3. De intern vertrouwenspersoon is verplicht om zeer vertrouwelijk om te gaan met alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt.
4. Deze plicht vervalt niet nadat de betrokkene zijn taak als intern vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
5. De intern vertrouwenspersoon kan de directeur gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
6. De intern vertrouwenspersoon brengt jaarlijks, via de externe vertrouwenspersoon, aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van de werkzaamheden.
7. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

### **Artikel 4: Benoeming en taken van de extern vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag benoemt ten minste één vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De extern vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
3. De extern vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost (is zelf geen bemiddelaar).
4. De extern vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
5. De extern 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 extern vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
7. De extern vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
8. De extern vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De extern vertrouwenspersoon is verplicht tot vertrouwelijke omgang met alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet, nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd. Hij heeft geen geheimhoudingsplicht.
9. De extern vertrouwenspersoon is niet in dienst bij de vereniging.

### **Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling**

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de intern vertrouwenspersoon en de extern vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de website van de school en de website van het bevoegd gezag.

### **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 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 één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.
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 (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Als de school niet bij de klachtencommissie waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk 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 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 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 waarbij de school is aangesloten.

### **Artikel 8: De klachtencommissie**

Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij één van de klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs, die ondergebracht zijn bij de GCBO, Postadres: Postbus 82324, 2508 EH Den Haag, T: 070-3861697 E: info@gcbo.nl.

Op de samenstelling van de commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO van toepassing.

### **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: Besluitvorming door het bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie** Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie 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.

1. 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.
2. 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 medezeggenschapsorgaan**

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond 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 (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 intern vertrouwenspersoon, de extern vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

### **Artikel 14: 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 15: Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Florion'.
3. Deze regeling treedt in werking op .....

De regeling is vastgesteld in de vergadering van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR), juli 2024.

### Artikelsgewijze toelichting

#### Artikel 1 onder 5

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, stagiairs 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 er in beginsel geen klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling/student. 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 (bijvoorbeeld als overblijfkraacht, of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

#### Artikel 3

De intern vertrouwenspersoon 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 intern vertrouwenspersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan het bevoegd gezag. De intern vertrouwenspersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en verweerder. De contactpersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

#### Artikel 4

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke 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/zij 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, derde 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, zevende 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 over het (persoonlijk) 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 intern klachtenregeling van de school.

### **Artikel 12**

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.