



**proo**

primair openbaar onderwijs  
veluwe

## BEKWAAM, BETROKKEN EN NIEUWSGIERIG



## Klachtenregeling

2021 - 2025

Het bevoegd gezag van Stichting Proo, gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, stelt de volgende Klachtenregeling primair onderwijs voor Stichting Proo vast:

## **Hoofdstuk 1: Begripsbepalingen**

### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs;
- b. bevoegd gezag: College van Bestuur Aurora OnderwijsGroep waarvan Stichting Proo onderdeel uitmaakt;
- c. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel waaronder 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;
- d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- e. schoolcontactpersoon: de persoon zoals bedoeld in artikel 3;
- f. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 4;
- g. 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;
- h.. benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit directeur en (G)-MR-lid.

## **Hoofdstuk 2: De klachtenregeling**

### **Artikel 2**

1. De klachtenregeling is bedoeld voor schoolorganisatorische klachten. Het betreft zaken als inhoud van het onderwijs, de schoolorganisatie, algemene schoolzaken, het treffen van maatregelen of het nalaten daarvan etc.
2. Voor meldingen/klachten ten aanzien van ongewenst gedrag is de Integriteitscode beschikbaar en voor het melden van een vermoede misstand waarbij het maatschappelijke belang in het geding is, is er de Klokkenuidersregeling. Beide documenten zijn te raadplegen in Teams, map HR.

## **Hoofdstuk 3: De schoolcontactpersoon en vertrouwenspersoon**

### **Artikel 3**

1. Er is op iedere school ten minste één schoolcontactpersoon waar de klager terecht kan om informatie te ontvangen over de verschillende routes die gevolgd kunnen worden.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de schoolcontactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de directeur, gehoord hebbende het personeelsteam van de school.
3. De schoolcontactpersoon is er in de eerste plaats om de klager emotioneel op te vangen en te begeleiden. De schoolcontactpersoon heeft daarbij een ondersteunende en informerende rol. Hij/zij houdt daarbij rekening met het belang van de klager en doet niets zonder dat de klager dat weet.
4. In de bijlage bij deze klachtenregeling staan de taken van de schoolcontactpersoon beschreven.

#### **Artikel 4**

1. Het bevoegd gezag beschikt over tenminste één externe vertrouwenspersoon die kan fungeren als aanspreekpunt bij klachten. Zie art. 5(.1).
2. Het bevoegd gezag heeft een overeenkomst afgesloten voor het inzetten van een externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon, mevrouw Y. Kamsma, is te benaderen via [yvonne.kamsma@ijsselgroep.nl](mailto:yvonne.kamsma@ijsselgroep.nl), tel. 088 – 09 31 888.
3. De vertrouwenspersoon gaat na welke stappen reeds door de klager zijn ondernomen en welke vervolgstappen mogelijk zijn. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Indien de klager hem niet toe staat de andere partij te horen, dan rest de rol van procedurebewaker/gids. De rol van de vertrouwenspersoon wordt door de vertrouwenspersoon kenbaar gemaakt aan de aangeklaagde. De vertrouwenspersoon begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

### **Hoofdstuk 4: Behandeling van de klachten**

#### ***Paragraaf 1: Trajecten***

#### **Artikel 5**

1. Indien het volgen van het gebruikelijke (informele) traject (leerkracht - directeur - regiodirecteur) gezien de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling van de klacht niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan de klager het formele traject volgen. Daarbij kan hij kiezen uit een traject via de externe klachtencommissie of de landelijke klachtencommissie. Indien anonimiteit door de klager gewenst is, kan de klacht ook worden ingediend bij de externe vertrouwenspersoon. Zie artikel 4.
2. De externe klachtencommissie.  
De klager dient, o.v.v. naam school waarop de klacht betrekking heeft, de klacht in via [klachtenmelding@auroraonderwijsgroep.nl](mailto:klachtenmelding@auroraonderwijsgroep.nl). De contactpersoon, mevrouw M. Berkhof, zal de klacht voorleggen aan het bevoegd gezag.  
Het bevoegd gezag bepaalt vervolgens de route van de klacht. Indien het bevoegd gezag de klacht niet zelf in behandeling neemt, stuurt de contactpersoon in opdracht van het bevoegd gezag de klacht door naar de externe klachtencommissie van Aurora OnderwijsGroep of naar andere instanties.
3. De Landelijke klachtencommissie.  
Indien de klager niet kiest voor de externe klachtencommissie, kan de klager zich wenden tot de landelijke klachtencommissie. Stichting Proo is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC, Zwarte Woud 2, 3524 SJ, Utrecht, tel. 030 - 280 95 90, e-mail [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)). De LKC heeft echter als beleid dat wanneer een externe klachtencommissie de klacht heeft behandeld, de LKC niet als hoger beroep fungeert en derhalve de klacht niet in behandeling zal nemen.

## **Paragraaf 2: De contactpersoon**

### **Artikel 6: Taak en aanstelling contactpersoon**

1. De klacht die binnenkomt via [klachtenmelding@auroraonderwijsgroep.nl](mailto:klachtenmelding@auroraonderwijsgroep.nl) wordt door de contactpersoon voorgelegd aan het bevoegd gezag. De contactpersoon registreert de klacht door deze in de desbetreffende digitale map op te slaan en in een overzicht te verwerken. Het bevoegd gezag bepaalt vervolgens de route van de klacht. Indien het bevoegd gezag de klacht niet zelf in behandeling neemt, stuurt de contactpersoon in opdracht van het bevoegd gezag de klacht door naar de klachtencommissie van Aurora OnderwijsGroep of naar andere instanties.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
3. De contactpersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene de taak als contactpersoon heeft beëindigd.
4. De contactpersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van de hoeveelheid klachten en de aard van de klachten.

## **Paragraaf 3: De externe klachtencommissie**

### **Artikel 7: Instelling en taken externe klachtencommissie**

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert. De klachtencommissie fungeert tevens als Commissie Integriteitvraagstukken.
2. Het bevoegd gezag kan zich ook, na hierover instemming te hebben verkregen van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad, aansluiten bij een regionale of landelijke commissie.
3. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
4. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
5. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

### **Artikel 8: Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie, bestaande uit een directeur en een (G)MR-lid. De klachtencommissie kan, indien een lid op enig moment niet deel kan nemen in de commissie, een plaatsvervangend lid benaderen om zitting te nemen in de commissie.
2. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. Leden van het personeel, van het bevoegd gezag, alsmede ouders/voogden / verzorgers en leerlingen / studenten / deelnemers van de schoolgemeenschap, de contactpersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
6. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

## **Artikel 9: Zittingsduur**

1. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar voor maximaal één periode van vier jaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

## **Paragraaf 4: De procedure bij de externe klachtencommissie**

### **Artikel 10: Indienen van een klacht**

1. De klager dient via de contactpersoon een klacht in bij het bevoegd gezag.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie of andere instanties, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager direct door naar de contactpersoon van het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Indien een klacht wordt doorgestuurd naar de klachtencommissie, deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken locatie schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

### **Artikel 11: Intrekken van de klacht**

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag, regiodirecteur en de directeur van de betrokken locatie mee.

### **Artikel 12: Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk en ondertekend op papier ingediend of via de mail.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 7, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken locatie gemeld.

### **Artikel 13: Vooronderzoek**

De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.

### **Artikel 14: Hoorzitting**

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
  - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
  - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
5. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

### **Artikel 15: Advies**

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
3. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken locatie.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

### **Artikel 16: Quorum**

Voor het houden van een zitting is vereist, dat ten minste twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter of plaatsvervangend voorzitter, aanwezig zijn.

### **Artikel 17: Niet-deelneming aan de behandeling**

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

### **Artikel 18: Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken locatie en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij/zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij/zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Bij het treffen van een sanctie, zal een passende maatregel worden opgelegd. Afhankelijk van de ernst van het wangedrag c.q. genomen besluit kan gekozen

worden voor bijvoorbeeld een formeel gesprek, berisping, waarschuwing in het personeelsdossier, schorsing of ontslag.

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 klachtencommissie.
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 5: Slotbepalingen**

### **Artikel 19: Openbaarheid**

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke schoollocatie ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

### **Artikel 20: Evaluatie**

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

### **Artikel 21: Wijziging van het reglement**

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

### **Artikel 22: 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 1 juni 2021.

De regeling is vastgesteld op 31 mei 2021 na instemming door de GMR op 28 juni 2021.

## **Taakomschrijving Schoolcontactpersoon Klachtenregeling**

### **1. Taakbenaming**

Schoolcontactpersoon Klachtenregeling

### **2. Doel / plaats van de taak**

De schoolcontactpersoon heeft tot taak naar de klacht van de leerling of diens ouders/verzorgers te luisteren. De schoolcontactpersoon mag vragen of de klacht met de direct betrokkene is besproken. Is dit traject reeds gegaan of wil de klager dit niet, dan wijst de schoolcontactpersoon de klager op de verschillende trajecten die gevolgd kunnen worden.

### **3a. Taak – inhoud (verantwoordelijkheden / bevoegdheden)**

De schoolcontactpersoon is voor de uitvoering van de taak uitsluitend functionele verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

De directeur draagt zorg voor een laagdrempelige bereikbaarheid van de schoolcontactpersoon. Het bevoegd gezag zorgt voor faciliteiten voor de schoolcontactpersoon om zich eventueel te professionaliseren voor de taak. De schoolcontactpersoon is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem/haar in verband met zijn/haar werkzaamheden als schoolcontactpersoon ter kennis komt. Deze plicht geldt niet ten opzichte van het bevoegd gezag, van de klagende ouder(leerling), de externe vertrouwenspersoon, de klachtencommissie, gerechtelijke autoriteiten en artsen. De geheimhoudingsplicht vervalt niet na beëindiging van de taak als schoolcontactpersoon.

De schoolcontactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van deze taak niet worden ontslagen, disciplinair gestraft of in zijn/haar eigenlijke functie anderszins benadeeld worden.

De schoolcontactpersoon kan van de taak als schoolcontactpersoon ontheven worden als er sprake is van grove nalatigheid of fouten in zijn/haar functioneren als contactpersoon.

De schoolcontactpersoon die zijn/haar taak wil beëindigen, doet dat door een schriftelijke mededeling aan het bevoegd gezag en zorgt voor overdracht aan zijn/haar opvolger.

### **3b. Nadere uitwerking van 3a**

Verder heeft de schoolcontactpersoon tot taak:

- Indien een leerling zelf bij de schoolcontactpersoon aanklopt betreffende seksuele intimidatie, stelt hij/zij de ouders van de klagende leerling op de hoogte, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten; het informeren van de ouders gebeurt liefst met instemming van de klagende leerling; naarmate de leerling ouder is, is de instemming zwaarwegender;
- In principe zo snel mogelijk doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon, uiteraard alleen met instemming van de klagende leerling (of diens ouders);
- Bij verwijzing naar de externe vertrouwenspersoon desgewenst het eerste contact te leggen;
- De leerling of diens ouders indien gewenst te begeleiden bij het melden van een klacht bij de vertrouwenspersoon of het indienen van een klacht bij de klachtencommissie;
- Op verzoek van de externe vertrouwenspersoon kan de schoolcontactpersoon gevraagd worden of hij/zij wil observeren of het indienen van een negatieve klacht consequenties heeft voor de klager of andere betrokkenen.



#### **4. Algemeen**

Om de eerste opvang goed te kunnen uitvoeren zal de schoolcontactpersoon moeten beschikken over een aantal eigenschappen en kwaliteiten:

- het vertrouwen van de kinderen genieten;
- letterlijk en figuurlijk gemakkelijk te benaderen;
- met kinderen kunnen communiceren;
- een invoelend vermogen, in staat elke klacht serieus te nemen, signalen van kinderen kunnen interpreteren;
- met vertrouwelijke informatie kunnen omgaan;
- deskundig zijn op het terrein van opvang en verwijzing.

#### **5. Gedragscode uitvoering werkzaamheden**

##### **ONTVANGST**

- een ruimte die de schoolcontactpersoon als spreekkamer kan gebruiken
- uitnodigen om te gaan zitten
- iets te drinken aanbieden
- complimenteren voor de komst
- klager serieus nemen
- uitnodigen om te vertellen

##### **GESPREK**

- emotionele steun
- wat wilt u op korte / lange termijn
- wat kunt u zelf doen
- wat verwacht u van mij
- wat kan ik voor u doen
  
- wat zijn de mogelijkheden
- wat zijn de beperkingen
- welke manieren zijn er om met deze klacht om te gaan
  
- heldere informatie geven over de klachtenregeling
- eventueel adviseren

##### **STAPPEN**

- ondersteuning bij het nemen van beslissingen
- stimuleren tot eigen actie
  
- klager adviseren met .....
- klager begeleiden naar .....
  
- bemiddeling organiseren
- verwijzen
- zorgen voor nazorg
- begeleiding naar schoolleiding en/of klachtencommissie
- met toestemming van de klager de directeur op de hoogte stellen van een melding
  
- concrete afspraken maken
- registratie