

KLACHTENREGELING

Versiebeheer

Datum	Auteur	Versie	Status	Aanpassing
14 mei 2025 20 mei 2025 12 juni 2025 17 juni 2025	Elske de Weijer/Kees van Bergeijk/Jan Jacob Jaasma	1	concept	- aangepast aan modelovereenkomst vo raad en veranderende organisatie Martinuscollege (vervallen functie directeur onderwijs per 1-8-2026)
17 en 24 juni 2025	Danielle Roffel/ Peter Bot/ Elske de Weijer	2	concept	- traject en rollen van div. partijen duidelijker verwoord - huidige procedure doorgesproken
06 oktober 2025	Marcel Kemper	3	Concept	- Inhoudelijke aanpassingen en externe vertrouwenspersonen toegevoegd
13 oktober 2025	Marcel Kemper/Elske de Weijer	4	concept	- vertrouwenspersoon toegevoegd aan art 1. - artikel 2.3 toegevoegd dat klager ook direct een klacht kan indienen - verwijzingen naar andere artikelen in artikel 2.4 aangepast
18 november 2025	Marcel Kemper/Elske de Weijer	5	concept	namen en contactgegevens externe vertrouwenspersonen toegevoegd
01-07-2026	Elske de Weijer	6		op verzoek van P. Bot de namen en gegevens van beide schoolcontactpersonen verwijderd.
24-08-2026	Elske de Weijer	7	def	gegevens schoolcontactpersoon toegevoegd

Goedgekeurd

Datum	Goedgekeurd door
14 oktober 2025	CvB
27 oktober 2025 & 14 november 2025	MR

Looptijd

Ingangsdatum protocol	Looptijd	Geplande revisie
01-08-2025	4 jaar (31-07-2029)	01-01-2029

Klachtenregeling

Op school kunnen problemen ontstaan tussen ouders/verzorgers en/of leerlingen en (medewerkers van) de school. Meestal worden zulke problemen in onderling overleg bijgelegd. Soms is een meningsverschil echter van dien aard dat iemand hierover een klacht wil indienen. Die mogelijkheid is er. In deze regeling staat beschreven op welke wijze een klacht kan worden ingediend en hoe deze vervolgens wordt behandeld. Deze regeling is gebaseerd op de modelklachtenregeling van de VO Raad.

Artikel 1: Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: het Martinuscollege in Grootebroek;
2. bevoegd gezag: algemeen directeur tevens voorzitter College van Bestuur
3. schoolleider: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van een bepaalde opleiding/bepaalde leerjaren berust. Hieronder valt tot 01-08-2026 ook de directeur onderwijs;
4. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 7;
5. klager: een (ex-)leerling/student, 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 instelling betrokken persoon of orgaan;
6. schoolcontactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. vertrouwenspersoon; persoon als bedoeld in artikel 4;
8. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
9. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Artikel 2: Stappen bij het indienen van een klacht

1. Een klager die een probleem op of met de school heeft, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet. De mentor/coach en/of schoolleider kan hierbij ook betrokken worden, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, kan de klager over het probleem contact opnemen met de schoolcontactpersoon als bedoeld in artikel 3 of de vertrouwenspersoon als in artikel 4. Het staat de klager ook vrij direct een klacht in te dienen.
3. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de landelijke klachtencommissie als bedoeld in respectievelijk artikel 5 en artikel 7.

Artikel 3: Schoolcontactpersoon (aanspreekpunt bij klachten van ouders en leerlingen)

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één schoolcontactpersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten van ouders en leerlingen wanneer zij zich door de schoolorganisatie onheus behandeld voelen.
2. De schoolcontactpersoon is geen partij in welke kwestie dan ook. De schoolcontactpersoon is niet verantwoordelijk voor het beoordelen of afhandelen van de melding en doet ook niet aan waarheidsvinding. De taak van de schoolcontactpersoon is gericht op het ondersteunen en adviseren van de melder.
3. Een schoolcontactpersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
4. De schoolcontactpersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de schoolcontactpersoon de klager naar de externe vertrouwenspersoon.

5. Indien een gesprek plaatsvindt over een klacht tussen medewerkers onderling, kan een medewerker vragen een toehoorder mee te nemen naar een dergelijk gesprek. Een toehoorder dient altijd een buitenstaander te zijn. In ieder geval kan een schoolcontactpersoon of een andere medewerker van de school nooit als toehoorder optreden.
6. De schoolcontactpersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
7. De schoolcontactpersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De schoolcontactpersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag verslag uit van zijn werkzaamheden, met inachtneming van de geheimhoudingsplicht.

Artikel 4: Externe vertrouwenspersoon (aanspreekpunt bij klachten van ouders, leerlingen en medewerkers)

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één, maar bij voorkeur twee externe vertrouwensperso(n)en(en).
2. De externe vertrouwenspersoon is geen partij in welke kwestie dan ook. De vertrouwenspersoon draagt zorg voor de opvang en begeleiding van mensen die melding willen maken van een feit.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtenprocedure als de klager daarom verzoekt.
5. De externe vertrouwenspersoon kan de schoolcontactpersoon ondersteunen bij de ontwikkeling van expertise op het gebied van de vertrouwenspersoon.
6. De externe vertrouwenspersoon rapporteert éénmaal per schooljaar aan het bevoegd gezag over de zaken van het afgelopen schooljaar. Dit met inachtneming van de geheimhoudingsplicht. Het bevoegd gezag bespreekt dit rapport met de MR en de RvT.

Artikel 5: Bevoegd gezag (klacht indienen)

1. Als bovengenoemde stappen niet tot een oplossing van de klacht leiden, kan de klager een klacht indienen bij het bevoegd gezag.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - de naam en het adres van de klager;
 - de naam van verweerder en de naam en het adres van de school waar de klacht betrekking op heeft;
 - een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - een afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - 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. Voor klachten over examens of uitvoering van passend onderwijs geldt een maximale termijn van twee weken.
5. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
6. Het bevoegd gezag bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

Artikel 6: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het de klacht zelf afhandelen.
1. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen. Er is altijd sprake van hoor en wederhoor.
2. 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 zoals bedoeld in artikel 7
3. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 7 waarbij de school is aangesloten.

Artikel 7: De klachtencommissie en mediation

De school is aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Deze commissie kan klachten onderzoeken en het bevoegd gezag hierover adviseren. De LKC biedt verschillende mogelijkheden om de klacht te behandelen en op te lossen. Meer informatie over deze mogelijkheden is na te lezen op de website www.onderwijsgeschillen.nl. Om een klacht voor te leggen aan de LKC is het niet noodzakelijk eerst de klachtenprocedure van school te volgen.

Mediation

Via de mediationdesk van de LKC is het soms ook mogelijk een mediationtraject te volgen voordat er een officiële klacht bij de LKC is ingediend. Geprobeerd wordt dan om tot een oplossing voor een (dreigend) conflict te komen met behulp van een mediator van Onderwijsgeschillen om zo een formele procedure te voorkomen. Om te bespreken of mediation tot de mogelijkheden behoort, kunt u contact opnemen met de mediationdesk.

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 van de LKC van toepassing. Dit reglement is te vinden op: www.onderwijsgeschillen.nl.

Artikel 8: 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 9: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

1. 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.

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 10: Klacht indienen bij de vertrouwensinspectie

Bij klachten van zeer ernstige aard kan de vertrouwensinspectie van het onderwijs ingeschakeld worden.

Artikel 11: 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 12: Overige bepalingen

In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.

Artikel 13: Contactgegevens

Schoolcontactpersoon

Petra Guijt, pguijt@martinuscollege.nl

Vertrouwenspersonen

Arno Schans, arno@cvp-plus.nl of 06-42338390

Barbel Roeleveld, barbel@cvp-plus.nl of 06-12132674

College van Bestuur Martinuscollege

Postbus 37

1610 AA Bovenkarspel

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, Onderwijsgeschillen

Zwarte Woud 2, Utrecht

030 28 09 590 of info@onderwijsgeschillen.nl

www.onderwijsgeschillen.nl

Mediationdesk

030-2809590 of info@onderwijsgeschillen.nl

Vertrouwensinspecteurs Inspectie van het Onderwijs

De vertrouwensinspecteurs zijn tijdens kantooruren (08.00 - 17.00 uur) bereikbaar op 0900 1113111 (lokaal tarief).