

Klachtenregeling

*Stichting tot het verstrekken van onderwijs
op Gereformeerde Grondslag uitgaande van de
Gereformeerde Gemeente in Nederland te Barneveld*

Inleiding

De Eben-Haëzerschool kent verschillende “codes of regelingen” die bedoeld zijn om een open en veilige organisatiecultuur te waarborgen. We willen met deze regelingen eraan bijdragen dat medewerkers, leerlingen én ouders zich betrokken voelen bij en verantwoordelijk voelen voor de school. Het gaat in ieder geval om:

- i) allereerst de *integriteitscode en ons kernwaardenboekje* die samen beschrijven wat we verstaan onder ‘integer en goed gedrag’ én waarin onze kernwaarden worden uitgelegd,
- ii) vervolgens om de *klachtenregeling*, waarin we beschrijven hoe we omgaan met eventuele klachten over situaties waarin iemand persoonlijk geraakt is, bijvoorbeeld ingeval van ongewenste omgangsvormen, en
- iii) tot slot de *klokkenluidersregeling* die gaat over klachten of misstanden die een maatschappelijk belang raken.

Het nu voorliggende document betreft de klachtenregeling.

De functie van deze klachtenregeling is:

- Het verschaft duidelijkheid over en recht op behandeling van klachten;
- Een behoorlijke klachtenprocedure verhoogt de rechtsbescherming;
- De relatie tussen het bevoegd gezag en personeel, ouders en leerlingen kenmerkt zich mede door een bepaalde mate van afhankelijkheid. Dit maakt het noodzakelijk dat een procedure het klachtrecht duidelijk maakt;
- Vroegtijdige signalering en oplossing van klachten kan veel onvrede voorkomen.

Wat is een klacht?

Onder een klacht verstaan we een schriftelijke of mondeling uiting van onvrede over een behandeling, bejegening of besluit dat door de betrokkenen als onjuist wordt ervaren. Er is dus sprake van een klacht als deze mondeling of schriftelijk op de juiste plaats kenbaar is gemaakt. Daarbij moet worden aangegeven dat het als een klacht moet worden opgevat. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Als stelregel geldt: *Hebt u klachten, zeg het ons en niet een ander.*

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: de Eben-Haëzerschool (vallend onder de Stichting tot het verstrekken van onderwijs op Gereformeerde Grondslag uitgaande van de Gereformeerde Gemeente in Nederland te Barneveld);
2. bevoegd gezag: het (school)bestuur van de Eben-Haëzerschool;
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 (dan wel artikel 6 indien gebruik wordt gemaakt van de bijlage);
5. klager: een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/student, (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. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. 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;
8. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

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 contactpersoon of de 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 - Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt ten minste één vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
5. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
6. 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.
7. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
8. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

De school heeft 2 interne vertrouwenspersonen: dhr. R. van der Wijde en mw. E. Krijgsman. Daarnaast is er 1 externe vertrouwenspersoon. Het is aan de klager om te kiezen of de interne of de externe vertrouwenspersoon wordt ingelicht.

Artikel 4 - 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 contactpersoon en de vertrouwenspersonen voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de websites van de school.

Artikel 5 - Het indienen van een klacht

1. Afhankelijk van de aard van de klacht, heeft de klager voor het bespreken of indienen van een klacht verschillende mogelijkheden:
 - a. Betreft de klacht het functioneren van een medewerker, dan neemt de klager contact met desbetreffende persoon (zie hiervoor de stappen bij de toelichting van dit artikel). Deze optie kan mondeling worden afgehandeld.
 - b. Een klager dient een klacht in bij het bevoegd gezag
 - c. Een klager dient een klacht in bij de klachtencommissie
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 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 of instelling 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 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.
- 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 alsnog 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 7 - De klachtencommissie

Het bevoegd gezag heeft zijn school aangesloten bij de Klachtencommissie VBSO, conform de klachtenregeling die te vinden is op <https://vbso.nu/algemene-voorwaarden>.

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 - Informeren adviesraad

Het bevoegd gezag informeert de adviesraad binnen een redelijke termijn 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 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 - Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en eventueel de adviesraad geëvalueerd.

Artikel 13 - Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling van de Eben-Haëzerschool te Barneveld'.
3. Deze regeling is vastgesteld in de vergadering van het dagelijks bestuur van 19 november 2025 en treedt in werking op 1 december 2025.

Algemene toelichting

In het basisonderwijs is het schoolbestuur (bevoegd gezag) verplicht een klachtenregeling vast te stellen.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school/instelling zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding kunnen 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 aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1, vijfde lid

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, achtste lid

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 overblijfskracht, of lid van de ouderraad of adviesraad).

Artikel 2

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding worden afgehandeld. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. 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 formele klacht indienen.

Artikel 3

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 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

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 geen sprake is van een externe maar 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.

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.

Artikel 4, eerste lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

Artikel 4, vierde lid

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.

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 tot overeenstemming moeten komen 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/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

Een klager kan voorafgaand aan een procedure bij de klachtencommissie zich tot de vertrouwenspersoon wenden, maar dit kan ook in een later stadium in de klachtprocedure.

Artikel 4, achtste lid

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

Artikel 6, eerste lid (dan wel artikel 9 eerste lid bijlage)

Stappen voor het bespreken of indienen van een klacht over een medewerker van de school zijn als volgt:

Stap 1

Een ouder met een klacht over het functioneren van een leerkracht van de school, wendt zich tot de betreffende leerkracht. De leerkracht staat de ouder van de leerling te woord.

Stap 2

Indien een ouder en leerkracht niet tot overeenstemming of oplossing komen, wendt de ouder zich tot de teamleider van de bouw.

Stap 3

De teamleider vraagt of de betrokken ouders met de betreffende leerkracht hebben gesproken. Indien dat niet zo is, verwijst de teamleider de ouder naar de leerkracht.

Stap 4

Indien het gesprek met de leerkracht heeft plaatsgevonden, staat de teamleider de ouder te woord. De teamleider stelt de betrokken leerkracht op de hoogte van het gesprek met de ouder en verzoekt de leerkracht om informatie aangaande de klacht.

Stap 5

De teamleider neemt het initiatief tot een vervolggelap met de ouder en de betrokken leerkracht teneinde tot overeenstemming of oplossing te komen.

Stap 6

Indien de teamleider, leerkracht en ouder niet tot overeenstemming of oplossing komen, wendt de ouder zich tot de directeur-bestuurder van de school. De ouder meldt dit bij de teamleider.

Stap 7

De directeur-bestuurder vraagt of de betrokken ouder met de teamleider de klacht heeft besproken en of is geprobeerd tot overeenstemming te komen. Indien dit niet zo is, verwijst de directeur-bestuurder de ouder naar de teamleider.

Stap 8

Indien het gesprek tussen teamleider en ouder heeft plaatsgevonden, staat de directeur-bestuurder de ouder te woord. Het directeur-bestuurder stelt de teamleider op de hoogte van het gesprek met de ouder en verzoekt de teamleider om informatie aangaande de klacht.

Stap 9

De directeur-bestuurder neemt het initiatief tot een vervolggelap met de ouder en betrokken teamleider, teneinde tot overeenstemming of oplossing te komen.

Stap 10

Indien de directeur-bestuurder en ouder niet tot overeenstemming of oplossing komen, kan de ouder zich tot het bevoegd gezag wenden.

Stap 11

Het bevoegd gezag neemt het initiatief tot een vervolggelap met de ouder en directeur-bestuurder, teneinde tot overeenstemming of oplossing te komen. Dit dient uiterlijk binnen 6 weken na het indienen van de klacht plaats te vinden.

Stap 12

Indien het bevoegd gezag, directeur-bestuurder en ouder niet tot overeenstemming of oplossing komen, kan de ouder zich tot de klachtencommissie wenden.

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 die de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag op te lossen.

Artikel 7, eerste lid (dan wel artikel 10 eerste lid bijlage)

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 interne klachtenregeling van de school.

Artikel 7, vierde lid (dan wel artikel 10 vierde lid bijlage)

Als het bevoegd gezag de klacht niet zelf behandeld maar naar de klachtencommissie verwijst, kan het de klager ook verwijzen naar de vertrouwenspersoon.

Artikel 8 (dan wel artikel 6 lid 1 bijlage)

Afhankelijk van de situatie wordt een keuze gemaakt uit één van de in dit artikel genoemde opties. Het is mogelijk dat een samenwerkingsbestuur/fusiebestuur met zowel openbare als bijzondere scholen, de scholen bij verschillende commissies heeft aangesloten.

Artikel 10, eerste lid

Deze termijn is voor het primair onderwijs vastgelegd in artikel 14, zevende lid WPO 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

Zie ook artikel 8, tweede lid onder e van de Wet medezeggenschap op scholen (Wms). Het is wenselijk als het bevoegd gezag de medezeggenschapsorganen informeert 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

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.