

## Algemene klachtenregeling

---

**Datum** : 2023  
**Opsteller** : Lisette van Heusden, Adeliën Buruma

**Status** :  
**Ingestemd door GMR op:**

**Evaluatie** :

---

<b>1. Inleiding</b>	3
<b>2. Klachten</b>	5
2.1 Ongewenste omgangsvormen	5
2.2 Integriteitschendingen	6
2.3 Vermoedens van misstanden	6
2.4 Andere kwesties	6
2.5 Geschillen over passend onderwijs	7
<b>3. Rol en taken van contactpersoon en externe vertrouwenspersonen</b>	8
3.1 De contactpersoon	8
3.2 De externe vertrouwenspersoon	8
<b>4. Meldplicht</b>	10
4.1 Meldcode bij huiselijk geweld en kindermishandeling	10
4.2 Meldplicht bij seksueel misbruik in het onderwijs	10
<b>5. Het indienen van een klacht</b>	11
5.1 Definitie begrippen	11
5.2 Benoeming en taken contactpersoon en vertrouwenspersoon	11
5.2.1 Benoeming en taken contactpersoon	11
5.2.2 Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon	12
5.3 Openbaarheid van de klachtenregeling	13
5.4 Route indienen klacht	13
5.5 Randvoorwaarden in te dienen klacht	14
5.6 Behandeling van de klacht door het CvB	14
5.7 De klachtencommissie	14
5.8 informatieverstrekking aan de klachtencommissie	14
5.9 Beslissing CvB op het advies van de klachtencommissie	14
5.10 Informeren medezeggenschapsorgaan	15
5.11 Vertrouwelijkheid	15
5.12 Evaluatie	15
5.13 Wijziging van de klachtenregeling	15
5.14 overige bepalingen	15
<b>6. Adressen</b>	16

## 1. Inleiding

Vanuit onze levensvisie en traditie voelen we ons sterk verbonden met onze leerlingen, hun ouders/verzorgers, ketenpartners en met de 'mianskip'. Kinderen maken, onder leiding van bevlogen medewerkers van Oarsprong, flinke stappen in hun ontwikkeling (sprong). Wij bieden kwalitatief goed onderwijs waarbij leerlingen de mogelijkheid krijgen hun talenten te ontdekken en zich verder te ontwikkelen. We begeleiden leerlingen in hun groei tot zelfbewuste en verantwoordelijke mensen.

Meningsverschillen zijn inherent aan het samenwerken en omgaan met mensen in een school die midden in de maatschappij staat. Soms leiden meningsverschillen tot gunstige veranderingen, maar het kan helaas ook escaleren en leiden tot ongewenste omgangsvormen.

In het primair onderwijs is het schoolbestuur (bij Oarsprong is dit het College van Bestuur (CvB)) verplicht een klachtenregeling op te stellen.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school 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.

Het College van Bestuur (CvB) heeft deze algemene klachtenregeling met instemming van de Medezeggenschapsraad vastgesteld. Daarnaast zijn er een contactpersoon voor elke school en een externe vertrouwenspersoon aangesteld. Daarmee beoogt het CvB een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen, de school en de mienskip wordt gediend.

Het CvB verwacht van medewerkers dat zij integer handelen, zich onthouden van ongewenste omgangsvormen, een voorbeeldfunctie vervullen en aandacht hebben voor de omgangsvormen in de groepen. Het CvB verwacht van leidinggevenden dat zij passende maatregelen treffen bij grensoverschrijdend gedrag. In een gedragsprotocol (datum maart 2021) heeft Oarsprong verwoord welk gedrag verwacht wordt van medewerkers, leerlingen en ouders/verzorgers.

De klachtenregeling zoals beschreven, geldt voor leerlingen of oud-leerlingen en hun ouders/verzorgers tot een jaar nadat de leerling de school heeft verlaten. Het geldt voor medewerkers tot een jaar na uitdiensttreding of tot een jaar na beëindiging van het contract. Ook medewerkers in tijdelijke en vaste dienst, vrijwilligers, uitzendkrachten, gedetacheerd personeel, stagiairs en externen die een opdracht vervullen voor Oarsprong mogen gebruik maken van deze regeling en van de ondersteuning van de contactpersoon en externe vertrouwenspersoon.

Het CvB van Oarsprong vraagt van een leerling, zijn/haar ouder/verzorger en de medewerker die een klacht wil indienen bij het CvB of bij de Landelijke Klachtencommissie (GCBO) om zich eerst tot de contactpersoon of externe vertrouwenspersoon te wenden voor advies en begeleiding. De contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon kan ondersteuning bieden bij te voeren gesprekken en bij het indienen van een klacht.

De contactpersoon of externe vertrouwenspersoon kan met de leerling, ouders/verzorgers of medewerker meedenken wie, indien nodig, bij een klacht het beste kan bemiddelen. De contactpersoon of externe vertrouwenspersoon doet geen bemiddeling, aangezien dit conflicteert met hun primaire taak, namelijk de opvang van en steun aan degene die zich meldt.

## 2. Klachten

Deze klachtenregeling gaat over klachten van leerlingen, ouders/verzorgers of medewerkers over gedragingen van andere leerlingen, ouders/verzorgers of medewerkers en beslissingen van medewerkers. Dit kunnen klachten zijn over ongewenst gedrag, integriteitschendingen, (vermoedens van) misstanden of andere kwesties. Hieronder een beschrijving.

Daarnaast heeft deze klachtenregeling ook betrekking op klachten van leerlingen, hun ouders/verzorgers over hun persoonlijk situatie of de schoolresultaten of andere zaken die te maken hebben met school of op klachten van medewerkers die te maken hebben met hun rechtspositie of persoonlijke situatie.

### 2.1 Ongewenste omgangsvormen

Een medewerker van Oarsprong die zich schuldig maakt aan ongewenste omgangsvormen, wordt daar direct op aangesproken door collega's en/of de leidinggevende en van verdere gesprekken wordt verslag gemaakt.

Een leerling of een ouder/verzorger die zich schuldig maakt aan ongewenste omgangsvormen wordt eveneens direct aangesproken door een medewerker en er worden duidelijke afspraken gemaakt of maatregelen genomen om herhaling te voorkomen.

#### Seksuele intimidatie

*Enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd.*

#### Voorbeelden:

- dubbelzinnige opmerkingen maken;
- een ander onnodig aanraken;
- een ander hinderlijk achtervolgen;
- pornografische afbeeldingen op school hebben en/of verspreiden;
- een ander seksueel chanteren;
- zich schuldig maken aan (poging tot) aanranding of verkrachting.

#### Agressie en geweld

*Voorvallen waarbij een leerling of werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met de schoolsituatie.*

#### Voorbeelden

- schreeuwen naar een ander of een ander uitschelden;
- grof taalgebruik hanteren (zoals vloeken, ziektermen, seksuele termen);
- een ander vastgrijpen, klemzetten of opsluiten;
- spullen van een ander kapotmaken of verstoppen;
- bedreigen, intimideren of stalken;
- schoppen, slaan, of ander fysiek geweld gebruiken.

#### Pesten

*Alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van één of meerdere personen (leerlingen, ouders/verzorgers, collega's, leidinggevenden) gericht tegen één of meerdere personen die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag. Een belangrijk element aangaande pesten is*

*de herhaling van die gedraging in de tijd.*

### Voorbeelden

- een persoon buitensluiten;
- een persoon het werken onaangenaam maken;
- een persoon het werken onmogelijk maken;
- een persoon bespotten;
- negatief over een persoon praten (roddelen);
- (valse) geruchten over een persoon verspreiden.

### Discriminatie

*Indien een persoon op een andere wijze wordt behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie, is of zou worden behandeld, op grond van: godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, geardeerdheid of burgerlijke staat, leeftijd, handicap, chronische ziekte, vorm van de aanstelling.*

Ook gedrag dat met bovenstaande discriminatiegronden verband houdt en dat tot doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast en dat een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd (*intimidatie*).

Bovenstaande opsomming geldt onverkort voor uitingen via de digitale weg (mail en social media).

### 2.2. Integriteitschendingen

Hierop is de [Klokkenluidersregeling](#) van toepassing.

Integriteitsschendingen zijn: financiële schendingen, misbruik positie en belangenverstremming, misbruik van legitimatiebewijs, lekken en misbruik van informatie, misbruik bevoegdheden, misbruik geweldsbevoegdheid, misbruik bedrijfsmiddelen, overtreding interne regels en misdragingen in de privésfeer.

### 2.3. (Vermoeden van) misstanden

Hierop is de [Klokkenluidersregeling](#) van toepassing.

Misstanden zijn schendingen van wettelijke voorschriften of beleidsregels, situaties die een gevaar voor de gezondheid, de veiligheid of het milieu zijn en een onbehoorlijke wijze van functioneren die een gevaar vormt voor het goed functioneren van de openbare dienst.

### 2.4. Andere kwesties

Kwesties waarbij de klager een gevoel van onvrede of gekwetstheid ervaart of wanneer deze van mening is niet op een rechtvaardige en redelijke manier behandeld te zijn. Dergelijke kwesties kunnen leiden tot of voortkomen uit ongewenste omgangsvormen of integriteitschendingen. De oorspronkelijke aanleiding van de kwestie en het daaruit resulterende gedrag kunnen met elkaar verweven raken.

### 2.5 Geschillen over passend onderwijs

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid geldt, dienen langs die lijn te worden afgehandeld. De Geschillencommissie passend onderwijs (GPO) is in eerste instantie de aangewezen commissie om geschillen tussen ouders en het CvB te behandelen over toelating van leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte, het vast- en bijstellen van ontwikkelingsperspectief en de verwijdering van leerlingen. Zie: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

### 3. Rol en taken van contactpersoon en externe vertrouwenspersoon

Oarsprong heeft gekozen voor interne contactpersonen op alle scholen (of een cluster van scholen). Daarnaast heeft zij een externe vertrouwenspersoon aangesteld. Hieronder volgt een beschrijving van de rollen en taken van de contactpersoon en vertrouwenspersoon.

#### 3.1 De contactpersoon

Een contactpersoon is in dienst bij Oarsprong, kent de organisatie, geniet het vertrouwen en is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. De contactpersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en verweerder. De rol van contactpersoon is niet te combineren met een functie waarin verantwoordelijkheid bestaat voor de te nemen maatregelen die voortvloeien uit de melding (bijvoorbeeld: leidinggevende, CvB, P&O of een functie in de klachtencommissie).

#### De contactpersoon:

- is aanspreekpunt voor ouders/verzorgers, leerlingen en medewerkers die een klacht hebben;
- verzorgt de eerste opvang van melders en informeert over mogelijk vervolg;
- verwijst door naar de externe vertrouwenspersoon, schoolleiding of de vertrouwensinspecteur;
- brengt de externe vertrouwenspersoon op de hoogte van binnengekomen meldingen;
- houdt de vinger aan de pols na doorverwijzing;
- brengt het onderwerp ongewenste omgangsvormen regelmatig onder de aandacht bij collega's en leerlingen en hun ouders/verzorgers;
- levert een bijdrage aan activiteiten gericht op het voorkomen van ongewenst gedrag, aan de optimalisering van de kwaliteit van de veiligheid van de individuele leerlingen en werknemer en aan het bewustwordingsproces inzake (ongewenste) omgangsvormen.

#### De contactpersoon:

- heeft affiniteit met het onderwerp;
- kan omgaan met mensen met diverse sociale en culturele achtergronden;
- is communicatief vaardig, kan goed communiceren met alle geledingen, luistert goed, stelt vragen en vraagt door;
- heeft levenservaring en is evenwichtig;
- heeft empathisch vermogen;
- handelt integer;
- weet afstand te houden tot de casuïstiek en heeft oog voor eigen grenzen;
- kent onderscheid tussen docentrol, zorgrol en de rol van contactpersoon;
- is in staat tot reflectie;
- kan omgaan met vertrouwelijke informatie en heeft geheimhoudingsplicht.

#### Samen met de externe vertrouwenspersonen:

- registreert de interne contactpersoon binnengekomen meldingen en levert daarvoor relevante informatie aan bij de externe vertrouwenspersoon voor het maken van een jaarrapportage voor het management;
- geeft de interne contactpersoon gevraagd en ongevraagd advies;
- evalueert de interne contactpersoon het beleid, stelt knelpunten vast en doet voorstellen voor nieuw c.q. aan te passen beleid inzake ongewenst gedrag in het jaarlijks overleg met het management;
- heeft de interne contactpersoon rechtstreeks toegang tot de directie en CvB.

De contactpersoon wordt aangesteld door de directeuren en kan ook alleen door het CvB ontheven worden van zijn/haar taken als contactpersoon. Hij/zij is voor zijn/haar werkzaamheden als contactpersoon alleen verantwoording schuldig aan het CvB. De contactpersoon kan niet benadeeld worden op grond van uitgevoerde werkzaamheden als contactpersoon. De contactpersoon volgt bij aanvang van de werkzaamheden een basisscholing en volgt jaarlijks aangeboden (na) scholing en intervisie.

### 3.2 De externe vertrouwenspersoon

*Oarsprong maakt de functie externe vertrouwenspersoon bekend in de organisatie en kan rechtstreeks door medewerkers, leerlingen en ouders/verzorgers worden benaderd.*

De externe vertrouwenspersoon:

- brengt jaarlijks geanonimiseerd en onherleidbaar (samen met de contactpersonen) verslag uit over de aard en omvang (eventueel trends) van de meldingen aan het CvB en de GMR;
- signaleert knelpunten in het te voeren beleid en bespreekt die met het CvB en/of de GMR;
- signaleert op verzoek van melders ongewenst gedrag aan de leidinggevende, het CvB of de hoogst leidinggevende;
- geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het CvB;
- gaat vertrouwelijk om met alles wat hem door melders, contactpersonen en bestuur wordt toevertrouwd;
- stelt zich terughoudend op ten opzichte van de inhoud;
- is geen vakbondsmedewerker, geen jurist of advocaat en stelt zich ook niet als zodanig op;
- heeft niet de positie om te onderzoeken of te bemiddelen;
- doet niet aan waarheidsvinding en past geen 'hoor en wederhoor' toe;
- kan niet corrigerend optreden;
- staat naast de melder en handelt alleen met toestemming van deze melder;
- is geen 'partij' in gesprekken en situaties;
- heeft vrij toegang tot alle geledingen in de organisatie (CvB, leidinggevend, personeelszaken, etc.);
- onderhoudt contacten met functionele personen binnen de organisatie;
- schoolt, begeleidt en ondersteunt contactpersonen bij de uitvoering van hun taak;
- contact met en inzet van de externe vertrouwenspersoon kan preventief werken. De externe vertrouwenspersoon stuurt, waar mogelijk, op de-escalatie. Soms ervaren melders veel emoties, raken verstrikt en hebben behoefte om hun verhaal vertrouwelijk te bespreken. De externe vertrouwenspersoon ondersteunt en begeleidt de melder en biedt een luisterend oor. De externe vertrouwenspersoon is de neutrale persoon waarmee de melder de situatie waarin hij zich bevindt kan bespreken.
- de externe vertrouwenspersoon ondersteunt de melder bij het vinden van een oplossing in de informele sfeer. Hij informeert de melder over informele en formele stappen (bespreekt kansen en risico's) die gezet kunnen worden om de situatie te verbeteren. Hij ondersteunt bij het maken van een keuze over de best bij de melder passende oplossing of aanpak. Wanneer het nodig is ondersteunt hij de melder bij het zoeken naar formele wegen en bij het indienen en bespreekbaar maken van een klacht. De externe vertrouwenspersoon kan ter ondersteuning van de melder meegaan naar gesprekken en/of bereidt samen met de melder gesprekken voor;
- de externe vertrouwenspersoon wijst op eventuele andere ondersteuningsmogelijkheden en verwijst indien nodig door naar andere relevante professionals of instanties;
- de externe vertrouwenspersoon verleent nazorg;
- bij integriteitschendingen en (vermoedens van) misstanden ondersteunt de externe vertrouwenspersoon de melder bij het melden van de schending of van de misstand bij het CvB. Hij kan als tussenpersoon dienen wanneer de melder anoniem wil blijven. Wanneer de melding is

doorgeleid naar het CvB, wordt onderzoek gedaan en worden wanneer nodig maatregelen genomen door het CvB;

- de externe vertrouwenspersoon doet procesbewaking bij een meldingsprocedure van een integriteitschending of van een '(vermoeden van) een misstand'.



## 4. Meldplicht

Wanneer er sprake is van huiselijk geweld, kindermishandeling of seksueel misbruik in het onderwijs, treden respectievelijk de 'meldcode huiselijke geweld en kindermishandeling' en de 'meldplicht bij seksueel misbruik in het onderwijs' in werking.

### 4.1 Meldcode bij huiselijk geweld en kindermishandeling

De wet Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling verplicht beroepskrachten, ook onderwijspersoneel, om een vijfstappenplan te gebruiken als ze het vermoeden hebben van kindermishandeling en/of huiselijk geweld. Deze wet bestaat al sinds 2013. Het stappenplan dat je moet volgen, bestaat uit deze stappen:

1. In kaart brengen van signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling.
2. Collegiale consultatie en zo nodig raadplegen van *Veilig Thuis*:  
[Veilig Thuis Friesland - Regiecentrum Bescherming en Veiligheid](#)
3. Gesprek met de ouder(s).
4. Met behulp van een afwegingskader bepalen of er sprake is van acute of structurele onveiligheid. Bij twijfel altijd Veilig Thuis raadplegen.
5. Bij acute of structurele onveiligheid: altijd melden bij Veilig Thuis. Daarnaast is zelf hulpverleners of organiseren ook mogelijk.

### 4.2 Meldplicht bij seksueel misbruik in het onderwijs

De Wet bestrijding seksueel misbruik en seksuele intimidatie in het onderwijs wordt ook wel de Meld-, overleg- en aangifteplicht genoemd. Deze wet *verplicht* alle medewerkers die het vermoeden hebben van, of informatie krijgen over, een mogelijk zedendelict door een medewerker van de school jegens een minderjarige leerling onmiddellijk door te geven aan het bevoegd gezag; bij Oarsprong is dit het CvB. Deze wet bestaat al sinds 1999. Het proces dat je moet volgen, bestaat uit deze stappen:

1. Een medewerker van een onderwijsinstelling heeft het vermoeden van, of informatie over, een zedendelict, gepleegd door een medewerker van de school jegens een minderjarige leerling.
2. De medewerker meldt dit aan het CvB.
3. Het CvB overlegt met [de vertrouwensinspecteur](#).
4. Er is een redelijk vermoeden van een strafbaar feit.
5. Het CvB informeert (ouders van) klager en aangeklaagde dat aangifte wordt gedaan.
6. Het CvB doet aangifte bij justitie of politie.

Lees meer over [aangifte doen in het onderwijs](#). Lees meer over [meldcode en meldplicht](#).

## 5. Het indienen van een klacht

Het hierna volgende is gebaseerd op het modelreglement van de PO-raad.

### 5.1 Definitie begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school of instelling: een school vallende onder Oorsprong;
2. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het College van Bestuur de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
3. De klachtencommissie voor bijzonder onderwijs: het GCBO
4. klager: een (oud)leerling, een ouder/verzorger van een minderjarige (oud) leerling, medewerker, (een lid van) de directie, (een lid van) het CvB of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;

**Toelichting:** *Ook een oud-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 CvB 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 Oorsprong kan gedacht worden aan bijvoorbeeld vrijwilligers, stagiairs en leraren in opleiding.*

5. contactpersoon: het eerste aanspreekpunt van de school
6. externe vertrouwenspersoon: het externe aanspreekpunt
7. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het CvB 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.

**Toelichting:** *Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij Oorsprong betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel geen 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 (bijvoorbeeld als lid van de medezeggenschapsraad).*

### 5.2 Benoeming en taken contactpersoon en vertrouwenspersoon

#### 5.2.1 Benoeming en taken van de contactpersoon

1. Op elke school is een contactpersoon benoemd.
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 het CvB of de externe vertrouwenspersoon.
3. De contactpersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

**Toelichting:** *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.*

### 5.2.2 Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon

1. De school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één externe vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.

**Toelichting:** *De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het CvB.*

2. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling door een derde kan worden opgelost.
4. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
5. De externe 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.

**Toelichting:** *De externe 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 externe 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 CvB, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. De externe 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 CvB en de klachtencommissie. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen Oorsprong verzwakken. Hoewel de externe vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de externe 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 externe vertrouwenspersoon ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als externe vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat.*

*Begeleiding van de klager houdt ook in dat de externe 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 externe vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het CvB 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 externe vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de externe vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.*

6. De externe vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.

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

7. De externe vertrouwenspersoon kan het CvB gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het CvB schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

**Toelichting:** *De externe vertrouwenspersoon kan het CvB naar aanleiding van signalen adviseren, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.*

**Algemene toelichting:** *Hoewel de functie van externe vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de externe vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht.*

*De externe 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.*

*Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" op zowel de contactpersoon van de school als externe vertrouwenspersoon van toepassing.*

*Een externe 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 externe vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, bespreekt hij dit vooraf met de klager.*

*Oarsprong heeft per school een interne contactpersoon.*

*De contactpersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het CvB houdt bij de benoeming van de externe vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De externe 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 externe vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren.*

### 5.3 Openbaarheid van de klachtenregeling

Het CvB zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie (GCBO) en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de websites van de scholen en de website van Oarsprong.

### 5.4 Route indienen van een klacht

1. Een klager die een probleem op of met de school of organisatie 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 van de school, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon op de school of het College van Bestuur of indien nodig de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6.

**Toelichting:** *veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/deelnemers, 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.*

### 5.5 Randvoorwaarden in te dienen klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij het CvB, de externe vertrouwenspersoon en indien nodig de klachtencommissie.

**Toelichting:** *Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het CvB of rechtstreeks bij de klachtencommissie. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het CvB 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 CvB en die de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school, de instelling of het CvB op te lossen.*

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 CvB als de klacht daar is ingediend en het CvB 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 CvB of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

### 5.6 Behandeling van de klacht door het CvB

1. Als klager zijn klacht indient bij het CvB, kan het de klacht zelf afhandelen.  
**Toelichting:** *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 Oorsprong.*
2. Het CvB 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 CvB naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.
4. Als het CvB de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het CvB de klager naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten: [Procedure Klachtencommissies | Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs | GCBO](#)

**Toelichting:** *Als het CvB de klacht niet zelf behandeld maar naar de klachtencommissie verwijst, kan het de klager ook verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.*

### 5.7 De klachtencommissie

Oorsprong heeft haar scholen aangesloten bij de klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs, die ondergebracht zijn bij de GCBO, Postadres: Postbus 394, 3440 AJ Woerden, T: 070-3861697 E: [info@gcbo.nl](mailto: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. Dit reglement is [hier](#) te vinden.

### 5.8 Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Medewerkers in dienst van het Oorsprong 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 CvB.

### 5.9 Beslissing CvB op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het CvB 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 CvB met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

**Toelichting:** *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 naar aanleiding toe geeft, kan het CvB in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.*

### 5.10 Informeren medezeggenschapsorgaan

Het CvB 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.

#### **Toelichting**

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

### 5.11 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.

**Toelichting** *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.*

### 5.12 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het CvB geëvalueerd.

### 5.13 Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het CvB worden gewijzigd met inachtneming van de voor de school of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

#### **Toelichting**

*Op grond van artikel 10 onder g Wms heeft de GMR instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.*

### 5.14 Overige bepalingen

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het CvB.

## 6. Adressen

### Contactpersonen scholen

De Triangel	Alinda Hettinga <b>Baukje de Boer neemt waar</b>	<a href="mailto:b.deboer@stichtingoarsprong.nl">b.deboer@stichtingoarsprong.nl</a>
De Winde	Jelbrich de Vos	<a href="mailto:j.devos@stichtingoarsprong.nl">j.devos@stichtingoarsprong.nl</a>
De Twirre	Baukje de Boer	<a href="mailto:b.deboer@stichtingoarsprong.nl">b.deboer@stichtingoarsprong.nl</a>
De Greide	Jacqueline Dijkstra	<a href="mailto:j.dijkstra@stichtingoarsprong.nl">j.dijkstra@stichtingoarsprong.nl</a>
De Klimstien	Jelbrich de Vos	<a href="mailto:j.devos@stichtingoarsprong.nl">j.devos@stichtingoarsprong.nl</a>
It Bynt	Jacqueline Dijkstra	<a href="mailto:j.dijkstra@stichtingoarsprong.nl">j.dijkstra@stichtingoarsprong.nl</a>
De Reinbôge	Rixt Walda	<a href="mailto:r.walda@stichtingoarsprong.nl">r.walda@stichtingoarsprong.nl</a>
De Wrâldpoarte	Gea Hylkema	<a href="mailto:g.hylkema@stichtingoarsprong.nl">g.hylkema@stichtingoarsprong.nl</a>
De Arke	Antine Sipma Finja Feenstra	<a href="mailto:a.sipma@stichtingoarsprong.nl">a.sipma@stichtingoarsprong.nl</a> <a href="mailto:f.feenstra@stichtingoarsprong.nl">f.feenstra@stichtingoarsprong.nl</a>
Ichthusschool	Mariska Tuinenga	<a href="mailto:m.tuinenga@stichtingoarsprong.nl">m.tuinenga@stichtingoarsprong.nl</a>
Paadwizer	Durkje Weidenaar	<a href="mailto:d.weidenaar@stichtingoarsprong.nl">d.weidenaar@stichtingoarsprong.nl</a>
Alpha	Anke Hoekstra	<a href="mailto:anke.hoekstra@stichtingoarsprong.nl">anke.hoekstra@stichtingoarsprong.nl</a>

### Externe vertrouwenspersoon

Buro Vertrouwenspersonen  
Mw. P. Twijnstra  
Telefoonnummer: 058-7440022

### Vertrouwensinspecteur:

[De Onderwijsinspectie.](#)

### Klachtencommissie

Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs.  
[GCBO.](#)

### Geschillencommissie passend onderwijs

[www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)