



# Klachtenregeling en -procedure iHUB Onderwijs

Datum	Maart 2023
Model	Naar model vo en po raad, mei 2021
Instemming door GMR	21 april 2023
Vastgesteld door raad van bestuur	25 april 2023
Evaluatie	1 augustus 2027 (4 jaar na inwerkingtreding)
Eigenaar	Afdeling Innovatie & Kwaliteit

## Inhoud

Algemene toelichting .....	3
1 Toelichting Klachtenregeling iHUB Onderwijs .....	4
1.1 Klachtenprocedure .....	4
1.2 Het gesprek op school .....	4
1.3 De contact/vertrouwenspersoon voor leerlingen en ouders/verzorgers .....	5
1.4 De vertrouwenspersoon voor medewerkers .....	5
1.5 Indienen van een officiële klacht .....	5
2 Klachtenregeling iHUB Onderwijs .....	6
3 Contactgegevens.....	10

## Algemene toelichting

In het funderend onderwijs 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/studenten, 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.

De klachtenprocedure is geen vervanging van de procedure die iemand kan voeren tegen een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

Niettemin kan iemand ervoor kiezen om een klacht in te dienen in plaats van het voeren van de Awb-procedures. De Commissie kan dan een oordeel geven over de klacht, maar kan, anders dan de rechter, het besluit van het bevoegd gezag niet vernietigen.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij het college van beroep voor de examens, niet via deze klachtenregeling worden behandeld. Verder is de Geschillencommissie passend onderwijs in eerste instantie de aangewezen commissie om geschillen tussen ouders en bevoegd gezag te behandelen over toelating van leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte, het vast- en bijstellen van ontwikkelingsperspectief en de verwijdering van leerlingen.

De klachtenregeling zoals in dit document beschreven is ook op de website van iHUB terug te vinden: [www.ihub.nu](http://www.ihub.nu) onder Wegwijzer klachten.

## 1 Toelichting Klachtenregeling iHUB Onderwijs

### 1.1 Klachtenprocedure

Overall waar mensen samenwerken kan iets fout lopen. Ook op een school. Vaak lukt het in het gesprek met elkaar tot een oplossing te komen maar indien dat niet het geval is, kan een klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke partij en/of een klachtencommissie. Veel scholen hebben daarvoor een klachtenregeling. Over de klachtenregeling en de procedure die iHUB voor haar onderwijs hanteert, wordt u in dit document geïnformeerd.

### 1.2 Het gesprek op school

Een gesprek op school kan veel problemen oplossen. Het eerste advies is dan ook om klachten en problemen op school neer te leggen.

Door problemen snel kenbaar te maken kunnen misverstanden en klachten worden voorkomen en problemen sneller opgelost.

Het volgende stappenplan kan handig zijn om deze gesprekken goed te laten verlopen:

a. *Spreek de juiste persoon aan:*

Als eerste is het belangrijk dat de direct betrokkenen elkaar opzoeken om in goed overleg tot een oplossing te komen, als zij er samen niet uit komen dan kan de volgende vuistregel een handreiking bieden:

- bespreek een voorval dat een of meerdere (mede)leerlingen betreft met de leerkracht
- bespreek een voorval dat een leerkracht of andere medewerkers van de school betreft met de afdelingscoördinator of de schooldirecteur
- bespreek een voorval dat de schooldirecteur betreft met de regiodirecteur
- bespreek een voorval dat de regiodirecteur betreft met de raad van bestuur van iHUB

NB Onderaan dit document staan de contactgegevens van de regiodirectie en de raad van bestuur.

b. *Neem de tijd:*

Voer een gesprek over een klacht niet tussendoor maar maak een afspraak en neem er de tijd voor.

c. *Wees duidelijk:*

Probeer te voorkomen dat emoties hoog oplopen tijdens het gesprek. Boosheid bijvoorbeeld zorgt ervoor dat de ander zich aangevallen voelt en in de verdediging schiet. Het kan handig zijn om de gesprekspunten/problemen van te voren op papier te zetten.

d. *Bedenk een oplossing:*

Een gesprek verloopt beter als beide partijen al hebben bedacht wat aan het probleem gedaan kan worden. In overleg kan een gezamenlijke oplossing worden gevonden.

e. *Leg afspraken vast:*

Om misverstanden te voorkomen is het goed de gemaakte afspraken op papier vast te leggen.

f. *Ga naar een contact/vertrouwenspersoon:*

Soms lukt het niet een probleem op school alleen op te lossen. U kunt dan altijd terecht bij de contact/vertrouwenspersoon van de school. Deze kan u bijstaan in de gesprekken op school of begeleiden/adviseren bij het indienen van een klacht.

### 1.3 De contact/vertrouwenspersoon voor leerlingen en ouders/verzorgers

Op school zorgt een contactpersoon (een medewerker in de school die hiervoor speciaal is benoemd) voor de eerste opvang van leerlingen, ouders of verzorgers die een klacht hebben. Deze persoon kan helpen en ondersteunen bij het gesprek op school. Deze contactpersoon is tevens de interne vertrouwenspersoon van de school (voor ouders en leerlingen) en zal indien nodig nagaan of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt of dat een voorval of gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Deze persoon kan zorgen voor begeleiding bij de verdere klachtenprocedure. De rol/taak van de contactpersoon staat beschreven in de klachtenregeling, artikel 3.

De algemene contactgegevens van de contact/vertrouwenspersonen van onze scholen staan vermeld in de schoolgids van de school.

### 1.4 De vertrouwenspersoon voor medewerkers

iHUB heeft naast de contact/vertrouwenspersoon voor ouders en leerlingen ook een centrale externe vertrouwenspersoon voor haar medewerkers aangesteld. Deze vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, staat naast de medewerker en de gesprekken zijn vertrouwelijk. De medewerker houdt de regie en de vertrouwenspersoon doet niets wat de medewerker niet wil. Hij heeft een geheimhoudingsplicht en biedt ondersteuning en/of advies. De benoeming en taken van de vertrouwenspersoon staat beschreven in klachtenregeling, artikel 4. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon staan onderaan dit document.

### 1.5 Indienen van een officiële klacht

Een klacht indienen kan op elk moment. Dit kan bij het bevoegd gezag (de raad van bestuur) van iHUB of bij de landelijke (onafhankelijke) klachtencommissie van Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs (GCBO) waarbij iHUB Onderwijs zich heeft aangesloten.

De klacht wordt schriftelijk ingediend bij GCBO. De landelijke klachtencommissie GCBO onderzoekt de klacht, geeft een oordeel over de gegrondheid van de klacht en kan in haar advies aanbevelingen doen over door het bevoegd gezag (raad van bestuur) te treffen maatregelen.

In de klachtenregeling, artikel 6 staat meer beschreven hoe u een klacht moet indienen. In artikel 8 vindt u de contactgegevens en verdere informatie over de Landelijke Klachtencommissie van GCBO.

Een onafhankelijk oordeel van de klachtencommissie kan voor alle partijen een oplossing betekenen. Hoewel ook beseft moet worden dat een klachtenprocedure veel vraagt van betrokkenen en de verhoudingen kan verstoren. In veel gevallen is en blijft het samen zoeken naar een oplossing, zoals beschreven in paragraaf 1.2, de beste optie.

## 2 Klachtenregeling iHUB Onderwijs

Het bevoegd gezag van *Stichting iHUB Onderwijs* stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende klachtenregeling vast.

### **Artikel 1.**

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs vallende onder Stichting iHUB Onderwijs;
2. bevoegd gezag: raad van bestuur Stichting iHUB Onderwijs;
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;
5. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
6. contactpersoon: 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, het bevoegd gezag of een of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
9. klacht: een 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 of instelling 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 het probleem bespreken 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.

### **Artikel 3. Benoeming en taken contactpersoon**

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging een contactpersoon.
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 de vertrouwenspersoon.

### **Artikel 4. Benoeming en taken vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan 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.

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

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

#### **Artikel 6. Het indienen van een klacht**

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school 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 7. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag**

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.

4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager door naar de externe klachtencommissie, waarbij de school aangesloten is.

#### **Artikel 8. De klachtencommissie**

Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de landelijke klachtencommissie voor bijzonder onderwijs, die ondergebracht is bij de GCBO, Postadres: Postbus 82324, 2508 EH Den Haag, 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.

#### **Artikel 9. Informatieverstrekking aan de klachtencommissie**

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

#### **Artikel 10. 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 11. Informeren medezeggenschapsorgaan**

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

#### **Artikel 12. Vertrouwelijkheid**

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

#### **Artikel 13. Evaluatie**

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



**Artikel 14. Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

**Artikel 15. Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling iHUB Onderwijs
3. Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2023

### 3 Contactgegevens

Regiodirecteuren onderwijs  
Raad van bestuur  
Externe vertrouwenspersoon Ramon Kuipers

[klachten@ihub.nu](mailto:klachten@ihub.nu)  
[bestuurssecretariaat@ihub.nu](mailto:bestuurssecretariaat@ihub.nu)  
[rkuipers@winstonpartners.nl](mailto:rkuipers@winstonpartners.nl)