

Klachtenregeling 2025

PO & VO



Klachtenregeling 2025 voor PO/VO

Het bevoegd gezag van Stichting Al Amana Scholen stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende klachtenregeling vast.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. School: een school vallende onder Stichting Al Amana Scholen;
2. Bevoegd gezag: Stichting Al Amana Scholen;
3. Schoolleiding: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. Klachtencommissie: de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs;
5. Klager: een (ex-)leerling, een ouder, voogd, verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
6. Verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan¹, tegen wie een klacht is ingediend;

Artikel 2: Voortraject klachtindiening

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.

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 schoolleiding, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie.

Artikel 3: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man, die functioneren als aanspreekpunt bij klachten. De contactgegevens van de vertrouwenspersonen staan op de website www.alamana.nl onder het tabje "Organisatie".
 - a. De vertrouwenspersoon heeft zicht op het onderwijs en de participanten hierin en is kundig op het terrein van opvang en verwijzing.
 - b. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school.

¹ In beginsel kan geen klacht 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 overblijfskracht, of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

Klachtenregeling 2025 voor PO/VO

- c. De vertrouwenspersoon geniet het vertrouwen van alle bij de school betrokken partijen.
 - d. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren.
2. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtenprocedure als de klager daarom verzoekt.
5. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties en 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.
6. De vertrouwenspersoon neemt geheimhouding in acht, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling. De meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling” blijft onverkort van toepassing.
7. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag al of niet gevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

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 vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de website van de school en de website van het bevoegd gezag.

Artikel 5: Het indienen van een klacht

1. De klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, per post naar Bestuur Al Amana, Laan van Vollenhove 3211, 3706 AR Zeist, of per e-mail naar info@alamana.nl, of rechtstreeks bij de klachtencommissie, per post naar Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, of per e-mail naar info@onderwijsgeschillen.nl.
2. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen.
3. 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.
4. 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 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.

5. De klacht dient binnen vier weken (inclusief schoolvakanties) 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.
6. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
7. De ontvanger van de klacht bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
8. Als de school niet is aangesloten bij de klachtencommissie waarbij de klacht is ingediend, 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 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.
5. 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.

Artikel 7: 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 onafhankelijke [Landelijke Klachtencommissie Onderwijs](#) (LKC).

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 de website van [Stichting Onderwijsgeschillen](#).

Artikel 8: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag is verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. 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.

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

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de schoolleider 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 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 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 vertrouwenspersoon en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 13: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd met inachtneming van de voor de school geldende bepalingen op het gebied van medezeggenschap.

Artikel 14: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling".
3. Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2025.