

Klachtenregeling

Binnen Ronduit proberen we met elkaar op een prettige manier samen te werken. Als er dingen niet goed gaan, is het belangrijk daarover met elkaar te praten. Meestal komen we er dan wel uit met elkaar. En soms lukt dat jammer genoeg niet. Welke mogelijkheden er dan zijn, wordt uitgelegd in deze klachtenregeling.

Het bevoegd gezag van stichting Ronduit stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende klachtenregeling vast:

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt bedoeld met:

1. School: een school of ander organisatieonderdeel die valt onder stichting Ronduit;
2. Bevoegd gezag: stichting Ronduit;
3. College van bestuur: het bestuur dat overeenkomstig de wet en de statuten is belast met taken en uitoefening van bevoegdheden;
4. Directie: degene(n) die onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding voor de school heeft;
5. Klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 9;
6. Klager: een (ex-)leerling, een ouder/verzorger of voogd van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsook een persoon die op een andere manier functioneel bij de school betrokken is;
7. Klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder;
8. Schoolcontactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
9. Externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 5;
10. Verweerder: een (ex-)leerling, ouder/ verzorger of voogd van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsook een persoon die op een andere manier deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend.

Artikel 2 Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school heeft, neemt contact op met degene die (naar het oordeel van de klager) het probleem heeft veroorzaakt, behalve als dat om een of andere reden niet (meer) kan.
2. Wanneer dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie, behalve als dat om een of andere reden niet (meer) kan.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de schoolcontactpersoon of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie. Zie de artikelen 8 en 9.

Artikel 3 Benoeming van de schoolcontactpersoon

1. De directie van de school wijst, na overleg met de medezeggenschapsraad, een schoolcontactpersoon aan voor de school en vermeldt de contactgegevens in de schoolgids en op de website.
2. De schoolcontactpersoon is bereikbaar voor alle betrokkenen bij de school. Het is belangrijk dat deze persoon het vertrouwen heeft van alle bij de school betrokken personen.
3. De schoolcontactpersoon is door het bestuur verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij/ hij in die rol verneemt. Deze plicht blijft bestaan, ook nadat de schoolcontactpersoon zijn/ haar taak heeft beëindigd.
4. De verplichting tot geheimhouding zoals genoemd in artikel 3.3 geldt niet tegenover de externe vertrouwenspersoon en politie/justitie.

Artikel 4 Taken schoolcontactpersoon

1. De schoolcontactpersoon is een laagdrempelig aanspreekpunt en wegwijzer bij klachten. Klagers kunnen bij de schoolcontactpersoon terecht met klachten over onprettige en onwenselijke omgangsvormen in en om de school.
2. De schoolcontactpersoon zorgt voor de eerste opvang van de klager, luistert en helpt de klacht in kaart te brengen.
3. De schoolcontactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de schoolcontactpersoon de klager naar de externe vertrouwenspersoon.
4. De schoolcontactpersoon helpt klager om de mogelijke vervolgstappen in kaart te brengen en klager in contact te brengen met de juiste persoon. De schoolcontactpersoon zorgt hierbij voor een "warme overdracht".
5. Bij klachten van collega's over collega's of directie verwijst de schoolcontactpersoon direct door naar de externe vertrouwenspersoon.
6. De schoolcontactpersoon registreert, volgens vastgesteld format, klachten en meldingen die haar/hem in de voorfase van klachtbehandeling bereiken. En verstrekt deze gegevens jaarlijks geanonimiseerd aan de externe vertrouwenspersoon voor de jaarrapportage.
7. De schoolcontactpersoon doet aan nazorg.
8. De schoolcontactpersoon informeert de directie of het college van bestuur over signalen als een concrete klacht uitblijft en houdt daarbij rekening met de geheimhoudingsplicht.
9. De schoolcontactpersoon speelt een actieve rol bij het voorkomen van onprettige en onwenselijke omgangsvormen. Zij/ hij geeft daarom onder andere voorlichting over de taak van schoolcontactpersoon aan leerlingen, teamleden en ouders/ verzorgers.
10. De schoolcontactpersoon stimuleert het nemen van preventiemaatregelen, zoals het opstellen van gedragsregels en sociaal veiligheidsbeleid.
11. De schoolcontactpersoon volgt de basistraining schoolcontactpersonen en woont de jaarlijkse bijeenkomst bij.

Artikel 5 Benoeming externe vertrouwenspersoon

1. Het college van bestuur beschikt over tenminste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als onafhankelijk aanspreekpunt bij klachten. Zij of hij is vijf werkdagen per week beschikbaar.
2. Het college van bestuur stelt de externe vertrouwenspersoon aan. De aanstelling vindt plaats op voordracht van het college van bestuur in afstemming met de GMR.
3. De externe vertrouwenspersoon heeft kennis van het onderwijsveld en moet deskundig zijn op het terrein van opvang en verwijzing.
4. De externe vertrouwenspersoon is bereikbaar voor alle betrokkenen bij Ronduit. Het is belangrijk dat deze persoon het vertrouwen heeft van alle bij de scholen betrokken personen.
5. De externe vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.
6. De externe vertrouwenspersoon is door het bestuur verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij/hij in die rol verneemt. Deze plicht blijft bestaan, ook nadat betrokkene haar/zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
7. De verplichting zoals genoemd in artikel 5.6 geldt niet tegenover de klachtencommissie en politie/justitie.
8. De externe vertrouwenspersoon is voor de uitoefening van haar/ zijn taak alleen verantwoording schuldig aan het college van bestuur.
9. De contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon worden vermeld op de website van Ronduit en de scholen.

Artikel 6 Taken externe vertrouwenspersoon

1. De externe vertrouwenspersoon gaat na of klager geprobeerd heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Wanneer dit niet het geval is, kan dat eerst nog geprobeerd worden.
2. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Zij/ hij begeleidt de klager op diens verzoek bij de verdere procedure en verleent eventuele bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie. De externe vertrouwenspersoon gaat ook na of het indienen van een klacht niet leidt tot gevolgen voor de klager.
4. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, wanneer en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. De externe vertrouwenspersoon verzekert zich ervan dat de aanleiding tot de klacht is weggenomen en verleent nazorg.
6. Wanneer de externe vertrouwenspersoon alleen signalen, maar geen concrete klachten bereiken, kan zij/ hij het college van bestuur hierover informeren.
7. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies over de door het college van bestuur te nemen besluiten.
8. De externe vertrouwenspersoon is het aanspreekpunt voor de schoolcontactpersonen.
9. De externe vertrouwenspersoon neemt bij haar/zijn werkzaamheden de grootst mogelijke

zorgvuldigheid in acht.

10. De externe vertrouwenspersoon registreert, volgens vastgesteld format, de meldingen/ klachten die zij/ hij in zijn functie als vertrouwenspersoon verneemt voor de jaarrapportage.

11. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks in januari aan het college van bestuur schriftelijk een geanonimiseerd verslag uit van haar/zijn werkzaamheden.

12. De externe vertrouwenspersoon heeft een opleiding tot vertrouwenspersoon gevolgd en draagt zorg voor jaarlijkse bijscholing.

Artikel 7 Het indienen van een klacht

1. De klager moet de klacht schriftelijk en ondertekend indienen bij het bevoegd gezag of de landelijke klachtencommissie.

2. De klacht bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de klager;
- b. de naam van de verweerder en de naam en het adres van de school waar de klacht over gaat;
- c. een omschrijving van de klacht en de datum waarop/ periode waarin de klacht zich voordoet;
- d. een afschrift van relevante stukken/ informatie;
- e. de dagtekening.

3. Wanneer niet is voldaan aan wat hierboven in lid 2 wordt geëist, krijgt de klager de kans dit binnen twee weken alsnog te doen. Doet de klager dat niet, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard. De klacht wordt dan niet behandeld, omdat er niet aan de formele vereisten is voldaan.

4. Wanneer de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de verweerder, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

5. De klacht moet binnen één jaar na de gedraging of beslissing worden ingediend, behalve als de klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend.

6. Het bevoegd gezag of de landelijke klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

Artikel 8 Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag (het college van bestuur) kan het bevoegd gezag de klacht zelf in behandeling nemen.

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 landelijke klachtencommissie.

4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf doet, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de landelijke klachtencommissie.

Artikel 9 Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) in Utrecht. info@onderwijsgeschillen.nl tel: +31 30 280 95 90
2. 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:
<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

Artikel 10 Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht alle door de klachtencommissie gevraagde inlichtingen te leveren en daarover vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Artikel 11 Hoorzitting en advies

1. De LKC bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de verweerder tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De klachtencommissie overlegt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
3. De klachtencommissie rapporteert haar oordeel schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en het bevoegd gezag. Zie voor een uitgebreidere beschrijving:
<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

Artikel 12 Intrekken van de klacht

Wanneer de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, laat de klachtencommissie dit aan de verweerder, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school weten. Wanneer het bevoegd gezag de klacht in behandeling heeft genomen, deelt hij de intrekking van de klacht mee aan de verweerder en de directeur van de betrokken school.

Artikel 13 Beslissing bevoegd gezag op advies klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt. Ook laat het bevoegd gezag weten of het vanwege het oordeel van de LKC maatregelen neemt en zo ja, welke dat zijn. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, behalve als dat om zwaarwegende belangen niet kan.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen onderbouwd aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag pas genomen als de verweerder de kans heeft gekregen zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Artikel 14 Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert het medezeggenschapsorgaan direct over elk oordeel van de LKC waarbij de klacht gegrond is bevonden en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 15 Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag plaatst de klachtenregeling in de schoolgids en vindbaar op de website van de school ende website van Ronduit.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van de klachtenregeling.

Artikel 16 Evaluatie

De klachtenregeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de externe vertrouwenspersoon en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 17 Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en volgens de geldende bepalingen voor medezeggenschap.

Artikel 18 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling stichting Ronduit".
3. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2026.

Versie november 2025

Besproken in cvb-overleg op 13 november 2025

Besproken met directeuren januari 2026

Instemming GMR 9 december 2025

Vastgesteld door college van bestuur 6 januari 2026