

# Klachtenregeling

van de Stichting voor Christelijk Primair Onderwijs  
te Lelystad d.d. juni 2022 (na tweede evaluatie)

---

## Inleiding

SCPO Lelystad en haar medewerkers zijn dagelijks bezig om het beste onderwijs te bieden. Desondanks is het mogelijk dat er klachten ontstaan over bepaalde gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan.

Sinds 1998 is het voor onderwijsinstellingen wettelijk verplicht om te beschikken over een klachtenregeling. Binnen SCPO-Lelystad wordt binnen deze kaders in voorkomende gevallen de volgende volgorde gehanteerd.

1. Allereerst wordt contact gezocht met de betreffende groepsleerkracht.
2. Mocht dit niet tot het gewenste resultaat leiden, dan kan een klager<sup>1</sup> zijn<sup>2</sup> klacht bespreken met de directie. Deze gaat in gesprek met de klager en onderzoekt de klacht. De bevindingen van de directeur worden aan de klager én aan de leerkracht meegedeeld.  
Indien gewenst, kan direct worden overgegaan naar stap 3.
3. Als de klager niet in gesprek wil met de directie of niet tevreden is met een geboden oplossing, kan hij zich wenden tot een vertrouwenspersoon, bij voorkeur de interne vertrouwenspersoon van de school. Deze heeft de taak om te luisteren en te bemiddelen. Eventueel kan deze doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon die is benoemd door SCPO Lelystad (zie de schoolgids van de school).  
Indien de klager geen gesprek met de interne vertrouwenspersoon van de school wenst, kan hij ook rechtstreeks contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon van SCPO Lelystad.
4. De externe vertrouwenspersoon zal beide partijen horen en proberen -zo nodig door bemiddeling- tot een oplossing te komen. Zo nodig onderzoekt hij of het indienen van een officiële klacht bij de Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (GCBO) wenselijk c.q. noodzakelijk is.

Een exemplaar van deze klachtenregeling ligt ter inzage op alle scholen van SCPO Lelystad. Tevens is deze op te vragen via een link op de website van SCPO Lelystad, <https://www.scpo-lelystad.nl/contact/documenten-aanvragen>.

Het bestuur van SCPO Lelystad is van mening dat op deze wijze niet alleen recht wordt gedaan aan de kinderen, maar ook aan andere betrokkenen en aan de kwaliteit van het onderwijs.

## Hoofdstuk 1 - Begripsbepaling

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school vallend onder SCPO Lelystad;
2. bevoegd gezag: het College van Bestuur van SCPO Lelystad;

---

<sup>1</sup> of klagers

<sup>2</sup> of haar

---

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 4;
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 of stichting betrokken persoon of orgaan;
6. interne vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
7. externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
8. 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;
9. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

## **Hoofdstuk 2 - Behandeling van klachten**

### **Artikel 2: Aanstelling en taken interne vertrouwenspersoon**

1. Er is op iedere school van SCPO Lelystad ten minste één interne vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten (zie bijlage).
2. De interne vertrouwenspersoon heeft kennis van de klachtenregeling.
3. De interne vertrouwenspersoon is bemiddelaar in die situaties die zich daar naar zijn<sup>1</sup> gevoel voor lenen.
4. De interne vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De interne vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als interne vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
5. De interne vertrouwenspersoon overlegt bij twijfel of hij deze zaak vertrouwelijk kan/moet behandelen, met de directeur en/of de externe vertrouwenspersoon.
6. De interne vertrouwenspersoon verwijst de klager zo nodig door naar de externe vertrouwenspersoon.
7. De interne vertrouwenspersoon heeft een meldplicht bij het bevoegd gezag en de externe vertrouwenspersoon van SCPO Lelystad, wanneer hij het vermoeden heeft van een vorm van grensoverschrijdend gedrag op school.
8. Het bevoegd gezag heeft de schoolleiding gemandateerd om de interne vertrouwenspersoon te benoemen, te schorsen en te ontslaan.
9. De schoolleiding benoemt (minimaal "gehoord hebbende het team") de interne vertrouwenspersoon.
10. De interne vertrouwenspersoon is bij voorkeur een teamlid dat niet betrokken is bij het management van de school.
11. De interne vertrouwenspersonen van SCPO-Lelystad hebben minimaal eenmaal per jaar overleg met de externe vertrouwenspersoon.
12. De interne vertrouwenspersonen van SCPO-Lelystad krijgen voor het verrichten van deze taak een relevant aantal taakuren (10 uur op jaarbasis).

---

<sup>1</sup> lees zij, haar, etc. als de functie wordt ingevuld door een vrouw.

### **Artikel 3: Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten ([vertrouwenspersoon@scpo-lelystad.nl](mailto:vertrouwenspersoon@scpo-lelystad.nl), zie ook bijlage).
2. De externe vertrouwenspersoon dient te voldoen aan het voor deze functie opgestelde profiel. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon.
3. De externe vertrouwenspersoon onderzoekt in voorkomende gevallen of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij<sup>1</sup> begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De externe vertrouwenspersoon heeft een meldplicht bij het bevoegd gezag van SCPO Lelystad, wanneer hij het vermoeden heeft van een vorm van grensoverschrijdend gedrag op school.
7. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
9. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

### **Artikel 4: Instelling en taken klachtencommissie**

Het bevoegd gezag is aangesloten bij de Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (GCBO).

### **Artikel 5: Indienen van een klacht**

1. Na het doorlopen van de in de inleiding omschreven procedure, kan de klager een formele klacht indienen bij:
  - a. het bevoegd gezag; of
  - b. de klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist. Als de klacht bij het bevoegd gezag is ingediend en deze de klacht zelf afhandelt, kan eveneens van de termijn van een jaar worden afgeweken.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de externe vertrouwenspersoon of naar de klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid van dit artikel.

---

<sup>1</sup> lees zij, haar, etc. als de functie wordt ingevuld door een vrouw.

4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen, indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Het bevoegd gezag stelt de directeur van de betrokken school schriftelijk op de hoogte als er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
9. Klager en verweerder kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

### **Artikel 6: Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk, ondertekend, ingediend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 7, eerste lid een verslag gemaakt dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school waar de klacht betrekking op heeft;
  - d. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft.
  - e. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de verweerder, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

### **Artikel 7: 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 informatie-verstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

### **Artikel 8: Beslissing 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 directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk 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, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie.

## **Hoofdstuk 3 - Slotbepalingen**

### **Artikel 9: 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 10: Openbaarheid**

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

### **Artikel 11: Evaluatie**

De klachtenregeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding geëvalueerd door het bevoegd gezag, de externe vertrouwenspersoon en het DirecteurenBeraad. Mochten hieruit wijzigingen voortkomen, dan zal de herziene regeling voor instemming worden voorgelegd aan de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad.

### **Artikel 12: Wijziging van de klachtenregeling**

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

### **Artikel 13: Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling onderwijs".
3. Deze regeling is oorspronkelijk in werking getreden op 1 februari 2012 en na evaluatie vastgesteld voor een nieuwe periode van vier jaar, gerekend vanaf 18 april 2017.
4. Deze (geactualiseerde) regeling treedt in werking na vaststelling in het DirecteurenBeraad, goedkeuring door het bevoegd gezag en instemming door de GMR, op .....

## **Bijlage**

### **Interne vertrouwenspersonen in de scholen van SCPO Lelystad**

<b>School</b>	<b>Naam</b>	<b>e-mail</b>
CBS Ichthus	mevrouw W. van Leeuwen	<a href="mailto:w.vanleeuwen@scpo-lelystad.nl">w.vanleeuwen@scpo-lelystad.nl</a>
CBS De Wingerd	mevrouw T. Hogeveen-Fels	<a href="mailto:t.hogeveen@scpo-lelystad.nl">t.hogeveen@scpo-lelystad.nl</a>
	mevrouw J. de Boer	<a href="mailto:j.deboer@scpo-lelystad.nl">j.deboer@scpo-lelystad.nl</a>
	mevrouw P. de Haan	<a href="mailto:p.dehaan@scpo-lelystad.nl">p.dehaan@scpo-lelystad.nl</a>
CBS Horizon	mevrouw K. Böning	<a href="mailto:k.boning@scpo-lelystad.nl">k.boning@scpo-lelystad.nl</a>
CBS 3Sprong	mevrouw S. Kes	<a href="mailto:d.kes@scpo-lelystad.nl">d.kes@scpo-lelystad.nl</a>
CBS Driestromenland	mevrouw D. Vos-van Dijk	<a href="mailto:d.vandijk@scpo-lelystad.nl">d.vandijk@scpo-lelystad.nl</a>
	mevrouw H. Keep	<a href="mailto:h.keep@scpo-lelystad.nl">h.keep@scpo-lelystad.nl</a>
CBS Het Mozaïek	mevrouw M. Kok	<a href="mailto:m.kok@scpo-lelystad.nl">m.kok@scpo-lelystad.nl</a>
	mevrouw N. Acharrat	<a href="mailto:n.acharrat@scpo-lelystad.nl">n.acharrat@scpo-lelystad.nl</a>
CBS De Schakel	mevrouw M. van Vliet	<a href="mailto:m.vanvliet@scpo-lelystad.nl">m.vanvliet@scpo-lelystad.nl</a>

### **Externe vertrouwenspersoon Stichting CPO Lelystad:**

Per 1 januari 2016 wordt deze functie ingevuld door de heer G. van Elst (Berry), gecertificeerd vertrouwenspersoon. De heer Van Elst is tevens MfN registermediator. In voorkomende gevallen kunt u hem bereiken per telefoon of per mail:

telefoon: 0320-242769;  
e-mail: [vertrouwenspersoon@scpo-lelystad.nl](mailto:vertrouwenspersoon@scpo-lelystad.nl).