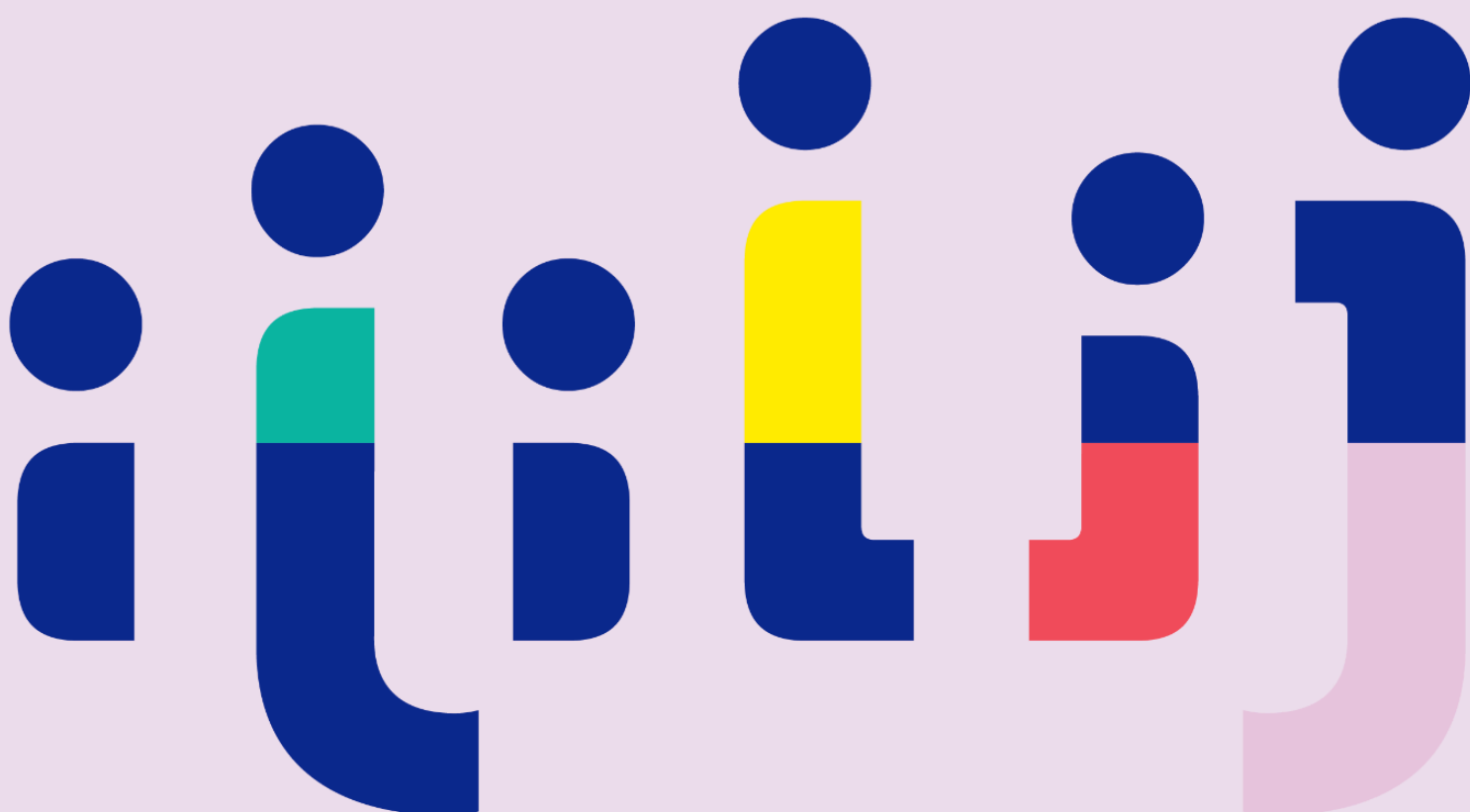


U

Klachtenregeling

Stichting Samen tussen Amstel en IJ



november 2025

Staij

KLACHTENREGELING

Het bevoegd gezag van stichting Samen tussen Amstel en IJ stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (hierna GMR) de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. School of organisatieonderdeel: een school of organisatieonderdeel vallende onder stichting Samen tussen Amstel en IJ (hierna Staij);
2. Bevoegd gezag: college van bestuur van Staij;
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 of instelling betrokken persoon of orgaan;
6. Interne contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. Externe vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
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.

Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school/organisatie-onderdeel 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 of direct leidinggevende, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de interne contactpersoon van de school of de externe 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 8.

Artikel 3: Benoeming en taken van de interne contactpersoon

1. De directie benoemt op iedere vestiging van de school een interne contactpersoon.
 - a. Om belangenverstrengeling te voorkomen kan een lid van de schooldirectie of een intern begeleider geen interne contactpersoon zijn.
2. De interne contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt en heeft een doorverwijsfunctie. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de interne contactpersoon de klager naar de externe vertrouwenspersoon; zie voorts bijlage taakomschrijving interne contactpersoon.
3. Bij het bestuursbureau is het hoofd bestuursbureau de interne contactpersoon voor medewerkers van het bestuursbureau en de zogenoemde bovenschoolse medewerkers.

Artikel 4: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met de Gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR) ten minste één externe vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. De externe vertrouwenspersoon is niet verbonden aan het bevoegd gezag in een dienstverband.

2. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische afhankelijkheidsrelatie tot een medewerker van de school. Zie voorts bijlage taakomschrijving externe vertrouwenspersoon
3. De externe vertrouwenspersoon onderzoekt of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtenprocedure 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.
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.
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 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 contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon op de website van het bevoegd gezag is geplaatst.

De directie van de scholen zorgt ervoor dat de klachtenregeling op hun website staat en bekend wordt gemaakt wie de interne contactpersonen zijn.

Artikel 6 : Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen als klager zijn klacht rechtstreeks indient bij het bevoegd gezag.
 - a. Klachten met betrekking tot personeel zullen namens het bevoegd gezag door de beleidsmedewerker HR opgepakt worden;
 - b. Klachten met betrekking tot ouders zullen namens het bevoegd gezag door de beleidsmedewerker passend onderwijs opgepakt worden;
 - c. Klachten van een directie met betrekking tot het bevoegd gezag worden doorverwezen naar Raad van Toezicht.
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.

Artikel 7: Het indienen van een klacht

1. Een klacht wordt in behandeling genomen als het uiterlijk binnen één jaar na de bewuste gedraging of beslissing is ingediend, tenzij het bevoegd gezag anders beslist als de klacht daar is ingediend of de klachtencommissie anders beslist als het daar is ingediend.
2. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.

Artikel 8: De klachtencommissie

Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de **onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)**,

Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht,

T: 030 - 280 95 90

E: info@onderwijsgeschillen.nl, W: www.onderwijsgeschillen.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 van de LKC van toepassing.

Dit reglement is te vinden op:

<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

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

1. Het bevoegd gezag informeert de betrokken medezeggenschapsraad 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.
2. In het jaarverslag van het bevoegd gezag wordt jaarlijks een geanonimiseerd overzicht opgenomen van behandelde klachten.

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 interne contactpersonen en de externe vertrouwenspersoon en de GMR geëvalueerd.

Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling

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 Staij'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2026.

De regeling is vastgesteld met instemming van de GMR conform artikel 24 sub g van GMR reglement op 15 december 2025.

Bijlage taakomschrijving interne contactpersoon

De interne contactpersoon bij Staij heeft grofweg **3 taken** die hieronder nader beschreven worden:

- eerste opvang voor collega's, ouders en leerlingen
- doorverwijsfunctie op basis van de melding
- signaleringsrol over aantal en soorten meldingen

Taken Intern contact persoon

1. **Eerste opvang:**

- Op verzoek van melder een afspraak inplannen voor een gesprek; eerste opvang bieden bij calamiteiten
- Duidelijk uitleg geven over de rol die je als intern contactpersoon hebt; biedt niet de oplossing maar verwijst door
- Een luisterend oor bieden; Wat is de klacht/zorg van de melder?
- Onderzoeken wat de melder eventueel al heeft gedaan om zijn/haar klacht/zorg weg te nemen.
- Voor zover mogelijk verkenning van reële oplossingen en/of meedenken over eventuele vervolgstappen
- Goed doorvragen op wat de kern van de klacht/zorg is. Wil de melder ondersteuning van de extern vertrouwenspersoon?
- Indien er sprake is van een conflict tussen de melder en zijn/haar leidinggevende is het wenselijk (gezien de eigen werkrelatie die de contactpersoon heeft met de leidinggevende) deze melder door te verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.
- als er vermoeden is van grensoverschrijdend gedrag doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon
- De contactpersoon brengt de melder met de extern vertrouwenspersoon in contact.

2. **Informatie geven** over de verschillende routes die een melder kan bewandelen en verkennen wat voor de melder de beste optie is

- Informele route, grofweg in te delen in 3 opties:
 - ❖ In gesprek met degene wie de klacht/zorg betreft.
 - ❖ In gesprek met de schooldirectie
 - ❖ In gesprek met het bevoegd gezag
- Formele route, grofweg in te delen in 3 opties:
 - ❖ overwogen kan worden om externe Mediation tussen beide partijen in te zetten
 - ❖ Afhandeling door de landelijke klachtencommissie
 - ❖ Eventueel aangifte (politie) of civiele procedure

3. De contactpersoon **registreert** anoniem de binnengekomen klachten ten behoeve van het jaarverslag; dit wordt jaarlijks overlegd aan de externe vertrouwenspersoon. .
4. Ter **evaluatie** checkt de contactpersoon bij de melder of de klacht/zorg is weggenomen.
5. **Overige taken:**
 - zorgt voor zichtbaarheid zodat ouders, kinderen en collega's hem/haar goed kunnen bereiken;
 - volgt twee keer per jaar intervisie (Staij netwerkbijeenkomsten) ter professionalisering van zijn/haar rol;
 - geeft voorlichting en werkt mee aan beleidsaanbevelingen en toont initiatieven voor preventie.

De melder kiest welke route hij/zij wil

De melder beslist zelf welke route hij/zij wil nemen. De contactpersoon is er enkel om praktische informatie te geven. De contactpersoon kan niet bemiddelen en onthoudt zich van het geven van een oordeel.

Positie interne contactpersoon

De interne contactpersoon wordt door de directeur op een school benoemd en deze taak wordt opgenomen in afspraken over het taakbeleid binnen de werktijdfactor van de medewerker.

De interne contactpersoon kan niet tevens de functie van (adjunct)directeur of Intern begeleider/zorgcoördinator hebben.

Bijlage rol en positie externe vertrouwenspersoon

De extern vertrouwenspersoon ongewenst gedrag

De extern vertrouwenspersoon is er voor de door Staij opgestelde klachtenregeling. Deze regeling staat beschreven op de website van Staij. Dezelfde stappen als voor de interne contactpersoon gelden ook voor de extern vertrouwenspersoon.

Daarnaast geldt dat de externe vertrouwenspersoon

- nagaat of een ouder/personneelslid die contact zoekt voldoende gebruik heeft gemaakt van de interne klachtenregeling en/of de klacht/het gesprek 'rijp' is voor de externe vertrouwenspersoon (bijvoorbeeld: Heeft de ouder contact gehad met de leerkracht, de ib-er, de interne contactpersonen?).
- ondersteunt, adviseert en begeleidt melders bij de klachtenprocedure.
- voert vertrouwelijke gesprekken met melders (ouders, medewerkers).
- onthoudt zich van een inhoudelijk oordeel.
- verwijst zonodig door naar hulpverlenende instanties.
- biedt informatie over een formeel klachtentraject en ondersteunt klagers desgewenst bij de gang naar de LKC (landelijke klachtencommissie Onderwijsgeschillen).
- kan bemiddelen (zeer beperkt i.v.m. onpartijdigheid!) of het bevoegd gezag adviseren een bemiddelaar te regelen.
- geeft voorlichting en doet zo nodig beleidsaanbevelingen.
- verzorgt twee maal per jaar intervisie voor de intern contactpersonen.

Externe Vertrouwenspersoon integriteit

De extern vertrouwenspersoon integriteit is er voor de door Staij opgestelde klokkenluidersregeling. Deze regeling staat beschreven op de website van Staij.

De vertrouwenspersoon integriteit:

- is aanspreekpunt en draagt zorg voor de eerste opvang voor betrokkenen die vragen hebben op het gebied van integriteit.
- adviseert betrokkenen of het bevoegd gezag over integriteitskwesties.
- begeleidt de melder en ondersteunt bij het aankaarten van vermoedens van misstanden, volgens de regeling die daarvoor is opgesteld.
- kan ook fungeren als meldpunt: een betrokkene meldt vermoedens van misstanden alleen bij de externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon brengt, in overleg met de betrokkene, het bevoegd gezag of de toezichthouder op de hoogte, zoals beschreven in de regeling.

Externe vertrouwenspersoon.:

- Ondersteunt, adviseert en begeleidt
- Voert vertrouwelijke gesprekken met melders (ouders, medewerkers)
- Onthoudt zich van een inhoudelijk oordeel
- Verwijst zonodig naar hulpverlenende instanties
- Biedt informatie over een formeel klachtentraject en ondersteunt klagers desgewenst bij de gang naar de LKC (Onderwijsgeschillencommissie)
- Kan bemiddelen (zeer beperkt i.v.m. onpartijdigheid!) of het bevoegd gezag adviseren een bemiddelaar te regelen
- Geeft voorlichting en doet zo nodig beleidsaanbevelingen