



## Klachtenregeling SIMON scholen

Vastgesteld	Datum
DB	20 januari 2021

GMR	3 februari 2022
RvT	13 februari 2022
CvB	13 februari 2022

## Voorwoord

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.

## 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;
2. **bevoegd gezag:** College van Bestuur (CvB);
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 vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
6. **klacht:** klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde; We kunnen hierbij onderscheiden:
  - a. klachten die voortkomen uit onvrede over gedragingen en beslissingen dan wel nalaten van gedragingen of het niet nemen van beslissingen van een aangeklaagde .
  - b. klachten die betrekking hebben op seksuele intimidatie dan wel ongewenste intimiteiten van de zijde van een aangeklaagde, anders dan een misdrijf tegen de zeden als bedoeld in titel XIV van het Wetboek van Strafrecht.
  - c. klachten met betrekking tot een vermeend misdrijf tegen de zeden als bedoeld in titel XIV van het Wetboek van Strafrecht.
7. **contactpersoon sociale veiligheid:** de persoon als bedoeld in artikel 3;
8. **externe vertrouwenspersoon:** de persoon als bedoeld in artikel 4;
9. **verweerder:** (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, tegen wie een klacht is ingediend;
10. **bestuur:** het bestuur van de stichting Onderwijs op Islamitische grondslag Midden- en Oost-Nederland; kort gezegd SIMON scholen.

## Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of 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 over het probleem contact opnemen met de contactpersoon sociale veiligheid 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 6.

## Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere school tenminste twee contactpersonen sociale veiligheid.
2. De contactpersoon sociale veiligheid 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.
3. De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De contactpersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en verweerder. De contactpersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

#### Artikel 4: Externe vertrouwenspersoon

SIMON Scholen heeft gekozen voor een onafhankelijke vertrouwenspersoon (zie bijlage 3).

#### 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 school- of instellingsgids en op de websites van de school of instelling 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 tenminste:
  - 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 gedrag in 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 naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

#### Artikel 8: De klachtencommissie

Het bestuur is aangesloten bij Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

### 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 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 SIMON'. Deze regeling treedt in werking op de eerstvolgende bestuursvergadering, nadat de instemming van de GMR ontvangen is.
3. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
4. Deze regeling treedt in werking op 1 mei 2022.
5. De tot deze datum geldende klachtenregeling is per gelijke datum ingetrokken.

## Bijlagen

### Bijlagen 1 Algemene toelichting

In het primair onderwijs, het voortgezet onderwijs, het (voortgezet) speciaal onderwijs en het middelbaar beroepsonderwijs is het schoolbestuur (bevoegd gezag) verplicht een klachtenregeling op te stellen. In het hoger beroepsonderwijs is het hebben van een klachtenregeling verplicht op grond van de geldende cao. Deze modelklachtenregeling is toepasbaar voor alle sectoren van het onderwijs.

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.

## Bijlage 2 Klachtenprocedure

klager < ----- > aangeklaagde

+ contactpersoon

+ externe vertrouwenspersoon (kan klacht via bemiddeling oplossen)

+ bestuur (kan de klacht zelf afhandelen)

+ klachtencommissie - > zie verder vanaf 1 (stappen klachtencommissie)

### Stappen klachtencommissie na melding van de klacht:

Stap 1. Mededeling aan (binnen vijf werkdagen na ontvangst klacht)

- a. klager
- b. aangeklaagde
- c. bestuur

Stap 2. Binnen vier weken na ontvangst een hoorzitting

Stap 3. Binnen vier weken na hoorzitting een advies aan bestuur

Vervolgstappen bestuur:

Stap 4. Binnen vier weken na ontvangst, besluit op advies (inclusief reactiemogelijkheid aangeklaagde) melden aan:

- a. klager
- b. aangeklaagde
- c. klachtencommissie
- d. directie school

### Bijlage 3 Externe vertrouwenspersoon

SIMON Scholen kent een onafhankelijke (externe) vertrouwenspersoon, te weten: mevrouw Alice Vlottes.

De externe vertrouwenspersoon, mevrouw Alice Vlottes is op meerdere manieren bereikbaar;

- via de vertrouwenslijn van Bureau Bezemer & Schubad (telefoonnummer: 088-144 02 00)
- via de mail: [vertrouwenspersoon@bezemer-schubad.nl](mailto:vertrouwenspersoon@bezemer-schubad.nl)
- Via het contactformulier op de homepage van [www.bezemer-schubad.nl](http://www.bezemer-schubad.nl)

Zie ook de website met beknopte informatie over Alice Vlottes:

<https://www.bezemer-schubad.nl/persoon/alice-vlottes/>

## Bijlage 4 Klachtencommissie

Stichting SIMON is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

### Postadres

Stichting Onderwijsgeschillen  
Postbus 85191  
3508 AD Utrecht

### Bezoekadres

Gebouw "Woudstede"  
Zwarte Woud 2  
3524 SJ Utrecht  
Tel: 030-2809590

E-mail: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

Website: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://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>

## Bijlage 5 Aanbiedings- reactie brief (G)medezeggenschap

van / aan: Aan de (P)GMR van Simon scholen

aangeboden: Datum: 03 februari 2022

onderwerp: **Klachtenregeling Simon scholen**

status: (P) GMR / Instemming

Conform Artikel 10.g. heeft het personeelsdeel van de GMR instemmingsbevoegdheid over de vaststelling of wijziging van de voor de school geldende klachtenregeling.

reactie voor: Indien mogelijk graag binnen 4 weken

regelgeving: GMR reglement (WMS artikel 10 g). De klachtenregeling is met deze versie geactualiseerd en vervangt hiermee de klachtenregeling SIMON scholen 2014

bijlagen:

bijz.heden:

Voorzitter CvB

Naam: M. Okuducu, handtek: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_

### Reactie vanuit de medezeggenschap

reactie:  instemming  positief advies  instemming personeel  instemming ouders  
 geen instemming  negatief advies  vrije advisering

toelichting:  zie ons schrijven  n.v.t.

naam \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_  
personeel: \_\_\_\_\_ handtek: \_\_\_\_\_

naam \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_  
ouder: \_\_\_\_\_ handtek: \_\_\_\_\_

Bijzonder-  
Heden: