



## Klachtenregeling Trinamiek

Oplegger

Besluitvormingsprocedure		
Betrokkene	Onderdeel	Datum
College van bestuur	Voorlopige vaststelling	09-01-2018
Vertrouwenspersoon	Goedkeuring	19-03-2018
Directeurenberaad	Voorlopige vaststelling	23-01-2018
Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad	Instemming artikel 24, lid g GMR reglement	17-05-2018
College van Bestuur	Vaststelling	29-05-2018

**Toelichting:**

De Model-klachtenregeling Onderwijsgeschillen is de basis voor dit document. Hieraan is tekst specifiek voor Trinamiek toegevoegd, indien relevant is een voetnoot toegevoegd om een wijziging te verantwoorden. Niet relevante tekst voor Trinamiek is weggelaten.

**Bronn(en):**

Model-klachtenregeling Onderwijsgeschillen 1 mei 2014 - basistekst

**Herzien:** per april 2020

**Map:** Handboek Trinamiek

**Publicatie:** Tri-net (Handboek) en website Trinamiek

**Verantwoordelijke:** bestuurssecretaris

**Aandachtspunt:** informeren van contactpersonen

## Klachtenregeling Trinamiek

### Samenvatting

U heeft een klacht.



U bespreekt de klacht met degene die het probleem of uw ontevredenheid veroorzaakt.



Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt u het probleem voor aan de directie van de school.  
of indien het een probleem met een medewerker van het Servicebureau betreft aan het bestuur van Trinamiek.



Indien het contact met de directie niet tot een oplossing leidt, legt u het probleem voor aan het bestuur van Trinamiek.



Als het probleem niet is of wordt opgelost kunt u een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

Bij de contactpersoon op school kunt u terecht voor informatie over de klachtenregeling.

De vertrouwenspersoon kan u begeleiden bij het indienen van de klacht.

# Klachtenregeling

## Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- A. school: een school van de Stichting Trinamiek
- B. instelling: Stichting Trinamiek
- C. bevoegd gezag: bestuur van de Stichting Trinamiek
- D. klager: een (ex-)leerling/deelnemer/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/deelnemer/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
- E. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
- F. klacht: een uiting van ontevredenheid met betrekking tot het handelen van een medewerker of bestuurder van Trinamiek.<sup>1</sup>

## Artikel 2: Een klacht indienen

1. Een klager die een probleem met de school of met het Servicebureau van Trinamiek ervaart, neemt contact op met degene die het probleem/ontevredenheid 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 van de school of indien het een probleem met het Servicebureau betreft aan het bestuur van Trinamiek (via de bestuurssecretaris), tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. Indien het contact met de directie niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan het bestuur van Trinamiek (via de bestuurssecretaris).<sup>2</sup>
4. De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon (artikel 3) of de vertrouwenspersoon (artikel 4).
5. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs als bedoeld in artikel 6.

## Artikel 3: De contactpersoon

1. De directie van de school wijst na overleg met het medezeggenschapsorgaan een contactpersoon aan.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar:
  - naar de directie van de school of
  - naar het bestuur van Trinamiek (via de bestuurssecretaris) of
  - naar de vertrouwenspersoon.

---

<sup>1</sup> In de model klachtenregeling van Onderwijsgeschillen is de definitie: klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder.

<sup>2</sup> In de model klachtenregeling van Onderwijsgeschillen dient de klacht bij het bevoegd gezag altijd schriftelijk ingediend te worden, vergelijkbaar met een klacht ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (artikel 6). Dit geldt niet voor het indienen van een klacht bij het bestuur van Trinamiek. Een klacht kan ook telefonisch of per email gemeld worden bij het bestuur van Trinamiek.

#### **Artikel 4: De vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het Directiebestuur en het medezeggenschapsorgaan ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
3. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daarom verzoekt.
4. De 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.
5. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
6. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden.

#### **Artikel 5: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag**

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan dit 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 Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (artikel 6).
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.
5. Het bevoegd gezag legt ingediende klachten en de afhandeling daarvan schriftelijk vast.

#### **Artikel 6: Het indienen van een klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs**

1. De klager kan, na het nemen van de stappen beschreven in artikel 2, een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.
2. 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 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 een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

### **Artikel 7: Gegevens Landelijke Klachtencommissie Onderwijs**

Alle scholen van Trinamiek zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). De gegevens van het LKC staan in de bijlage. Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het Reglement van de Commissie van toepassing. Dit reglement is te vinden op de [website](#).

### **Artikel 8: Informatieverstrekking aan de LKC**

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de Landelijke Klachtencommissie Onderwijsgeschillen 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 9: Beslissing op advies**

Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijsgeschillen deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de Landelijke Klachtencommissie Onderwijsgeschillen schriftelijk en gemotiveerd mee of zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. 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 Landelijke Klachtencommissie Onderwijsgeschillen.

### **Artikel 10: Informeren medezeggenschapsorgaan**

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen over elk oordeel van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen/heeft genomen.

### **Artikel 11: Informatie over de klachtenregeling**

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de websites van de school. De website van Trinamiek vermeldt de naam en bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon.

### **Artikel 12: Vertrouwelijkheid**

Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

### **Artikel 13: Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met het Directiebestuur, de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school of instelling geldende bepalingen op 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 Trinamiek'.

## **Toelichting**

### **Algemene toelichting**

In het primair en voortgezet (speciaal) onderwijs is het schoolbestuur (bevoegd gezag) verplicht een klachtenregeling op te stellen. 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/deelnemers/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.

### **Artikelsgewijze toelichting**

#### Artikel 1 onder e

Ook (ouders van) een ex-leerling kan (kunnen) een klacht indienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Daarom is in artikel 6, derde lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen of organen die anderszins functioneel betrokken zijn bij de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld, vrijwilligers, stagiaires en leraren in opleiding.

#### Artikel 1 onder f

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel niet een klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling. Een ouder kan slechts als verweerder worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de school (in de hoedanigheid van bijvoorbeeld, overblijfskracht, of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

## Artikel 2

Veruit 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 uiteindelijk niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs .

## Artikel 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 dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

## Artikel 4

- Hoewel de functie van vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht. De vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren.
- De 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' is op de vertrouwenspersoon van toepassing. Een vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan.
- Indien de vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.
- De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren.
- Overwogen kan worden te kiezen voor twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.
- Ook kan worden overwogen meerdere vertrouwenspersonen te benoemen zodat in voorkomende gevallen ook een verweerder zich door een vertrouwenspersoon kan laten bijstaan.

## Artikel 4. eerste lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

#### Artikel 4, tweede lid

- De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor worden gekozen.
- De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.
- De vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan het bevoegd gezag en de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de schoolgemeenschap verzwakken.
- Hoewel de vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de vertrouwenspersoon zelf gaat bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht.
- Welke rol de vertrouwenspersoon ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat.
- Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager.
- Tot slot vergewist hij/zij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.
- Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag of de Landelijke Klachtencommissie en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
- Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

#### Artikel 4, vijfde lid

De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag adviseren over beleidskwesties, maar onthoudt zich

van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

#### Artikel 6, eerste lid

Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de Landelijke Klachtencommissie voorleggen.

Als de klacht rechtstreeks bij de Landelijke Klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en dit de mogelijkheid bieden te trachten de



klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag op te lossen (artikel 4a Reglement LKC).

#### Artikel 10, eerste lid

Deze termijn is voor het primair en voortgezet onderwijs vastgelegd in de artikel 14, zevende lid Wpo, artikel 24b, zevende lid Wvo en artikel 23, zevende lid Wec. Indien het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bevoegd gezag in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.

#### Artikel 11

Zie ook artikel 8, tweede lid onder e van de Wet medezeggenschap op scholen (WMS).

#### Artikel 12

Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.

#### Artikel 13

Op grond van artikel 10 onder g WMS heeft de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.

## **Bijlage: aanvullende informatie**

### **Contactpersoon**

Iedere school heeft een contactpersoon. De naam van de contactpersoon staat vermeld op de website van de school.

### **Vertrouwenspersoon (extern)**

Voor ouders: mevr. R. (Rita) Wielemaker

T: 06-1073 6743 - E: [r.wielemaker@gimd.nl](mailto:r.wielemaker@gimd.nl)

Voor medewerkers:

Dhr. R. (Roelof-Jan) de Wild

T: 06-2266 9370 - E: [r.de.wild@gimd.nl](mailto:r.de.wild@gimd.nl)

Mevr. A. (Annelies) Hubers

T: 06-4188 7572 - E: [a.hubers@gimd.nl](mailto:a.hubers@gimd.nl)

### **Stichting Trinamiek**

De bestuurssecretaris is aanspreekpunt voor (vragen over) het indienen van een klacht bij het bestuur van Trinamiek.

Bestuurssecretaris: mevr. H. (Hilda) Borkhuis

T: 030-6868444 - E: [hilda.borkhuis@trinamiek.nl](mailto:hilda.borkhuis@trinamiek.nl)

### **Landelijke Klachtencommissie Onderwijs**

P: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht

T: 030 - 280 95 90

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

W: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)