

---

# Klachtenregeling RENN4

050 - 3098888  
info@renn4.nl  
www.renn4.nl

**Postadres**  
Postbus 8091  
9702 KB GRONINGEN

# RENN4

---

*excellent in speciaal talent*

#### Documentbeheer

Omschrijving	Versie	Datum	Auteur(s)
Klachtenregeling	1.0	31-10-2022	J.E. Vos
Klachtenregeling	1.1	28-11-2022	J.E. Vos
Klachtenregeling	1.2	10-01-2023	J.E. Vos

#### Besluitvorming

Goedgekeurd/vastgesteld door:	College van Bestuur	Datum Directie overleg 16-01-2023
-------------------------------	---------------------	--------------------------------------

#### Advies/instemming

Instemming door:	GMR	Datum 05-04-2023
------------------	-----	---------------------

Inhoud

Artikel 1: Begripsbepalingen .....	3
Artikel 2: Voortraject klachtindiening .....	3
Artikel 3: Aanwijzen en taak contactpersoon .....	3
Artikel 4: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon .....	4
Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling.....	4
De klachtencommissie en de klachtprocedure .....	4
Artikel 6: Instelling en taken interne klachtencommissie .....	4
Artikel 7: Samenstelling interne klachtencommissie .....	4
Artikel 8: Zittingsduur.....	5
Artikel 9: Indienen van een klacht.....	5
Artikel 10: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag .....	5
Artikel 11: Intrekken van de klacht .....	5
Artikel 12: Inhoud van de klacht .....	5
Artikel 13: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie.....	6
Artikel 14: Hoorzitting .....	6
Artikel 15: Advies.....	6
Artikel 16: Vereiste aanwezigheid commissie ter zitting .....	6
Artikel 17: Niet-deelneming aan de behandeling .....	6
Artikel 18: De Landelijke Klachtencommissie.....	7
Artikel 19: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de interne klachtencommissie of de Landelijke Klachtencommissie.....	7
Artikel 20: Informeren medezeggenschapsorgaan .....	7
Artikel 21: Vertrouwelijkheid .....	7
Artikel 22: Evaluatie .....	7
Artikel 23: Wijziging van de klachtenregeling .....	7
Artikel 24: Overige bepalingen.....	7
Bijlage 1: Taakomschrijving en profielschets contactpersoon .....	8
Bijlage 2: Flyer klachtenregeling voor ouders en leerlingen .....	9
Bijlage 3: Flyer klachtenregeling voor medewerkers .....	10

## Klachtenregeling Stichting RENN4

Het bevoegd gezag stichting RENN4 stelt, gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs en de Wet op de expertisecentra en na instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, de volgende Klachtenregeling vast.

### Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school of instelling: een school vallende onder RENN4;
2. bevoegd gezag: RENN4
3. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school/scholen berust;
4. regiodirecteur: degene die verantwoordelijk is voor aansturing van meerdere scholen in een regio;
5. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 6 en artikel 17;
6. klager: een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/student, (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;
7. contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
8. vertrouwenspersoon: 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. 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 of instelling 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. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de regiodirectie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
4. De klager kan over het probleem ook contact opnemen met de contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon.
5. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 9.
6. Aan de behandeling van een klacht, zoals bedoeld in artikel 9, wordt niet deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft.

### Artikel 3: Aanwijzen en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school tenminste één contactpersoon.
2. De contactpersoon wordt door de school aangewezen, na overleg met het medezeggenschapsorgaan.
3. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. De taakomschrijving en profielschets zijn opgenomen in **bijlage 1** en maken integraal onderdeel uit van deze regeling.

#### Artikel 4: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van RENN4 benoemt na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. Voor leerlingen en ouders is dit de vertrouwenspersoon bij de GGD Fryslan; de contactgegevens staan in de schoolgids vermeld. Voor personeel is dit GIMD, de contactgegevens staan op intranet.
2. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
5. 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.
6. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
7. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De 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 namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids (contactpersoon en vertrouwenspersoon) en op de website van RENN4 (klachtencommissies); [Klachten - RENN4](#)

#### De klachtencommissie en de klachtprocedure

##### Artikel 6: Instelling en taken interne klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel aan het bevoegd gezag over:
  - a. de (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen.
3. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden, eventueel met adviezen over verbetering van de organisatie en/of het beleid.

##### Artikel 7: Samenstelling interne klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag.
2. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
3. Personen op wiens gedraging de klacht rechtsreeks betrekking heeft kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
4. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan. De voorzitter maakt geen deel uit van het bevoegd gezag en is niet werkzaam voor of bij het bevoegd gezag.
5. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

**Artikel 8: Zittingsduur**

1. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar tot een totale periode van maximaal 8 jaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

**Artikel 9: Indienen van een klacht**

1. Als het probleem in het voortraject, zoals vermeld in artikel 2, niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij:
  - a. het bevoegd gezag (artikel 10); of
  - b. de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 6<sup>1</sup> (artikel 11 en verder)
2. Bij rechtstreeks bij a en b ingediende klachten zal worden gezien of het voortraject, zoals vermeld in artikel 2, is doorlopen. Als dit niet het geval is, zal de klager eerst worden terugverwezen tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag waarbij de klacht is ingediend anders beslist.
4. 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.
5. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag en/of de directeur van de betrokken school, de klager en de verweerder binnen een week schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt. De verweerder ontvangt daarbij een kopie van de klacht en wordt in de gelegenheid gesteld binnen twee weken na ontvangst schriftelijk verweer in te dienen.
6. Klager en verweerder kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde.
7. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging dan wel dient klager de klacht voor akkoord mede te ondertekenen. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.
8. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

**Artikel 10: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag**

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan die 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.

**Artikel 11: Intrekken van de klacht**

1. Klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de klachtencommissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken.
2. Indien de klager de klacht intrekt deelt de klachtencommissie dit aan verweerder, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school of instelling mee.

**Artikel 12: Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Indien redelijkerwijs niet van klager gevraagd kan worden de klacht op schrift te stellen, maakt de secretaris van de mondeling ingediende klacht een verslag dat door klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt.

---

<sup>1</sup> Daarnaast heeft de klager de optie om de klacht in te dienen bij de Landelijke klachtencommissie. Voor details wordt verwezen naar artikel 18

3. De klacht 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.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen een nader te stellen termijn 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 13: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie**

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en daarbij vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

#### **Artikel 14: Hoorzitting**

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting.
2. De zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
3. Tijdens de zitting krijgen de klager en de verweerder de gelegenheid om hun zienswijze naar voren te brengen.
4. De hoorzitting vindt in beginsel plaats binnen zes weken na de beslissing om de klacht in behandeling te nemen.
5. Klager en verweerder kunnen zich ter zitting laten vergezellen door één aan hen vertrouwd persoon.
6. De klachtencommissie hoort klager en verweerder in elkaars aanwezigheid, tenzij zwaarwichtige redenen zich daartegen verzetten.
7. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
  - A: De namen en de functie van de aanwezigen;
  - B: Een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
8. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris en met het bevoegd gezag gedeeld.

#### **Artikel 15: Advies**

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie stelt het advies vast 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.
3. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan het bevoegd gezag, de klager, de verweerder.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

#### **Artikel 16: Vereiste aanwezigheid commissie ter zitting**

Voor het houden van een zitting is vereist dat ten minste twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

#### **Artikel 17: Niet-deelneming aan de behandeling**

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

## Artikel 18: De Landelijke Klachtencommissie

In plaats van het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of het bevoegd gezag, zoals vermeld in artikel 9, kan een klager zich wenden tot de onafhankelijk Landelijke Klachtencommissie (LKC), waarbij het bevoegd gezag is aangesloten. Postadres: 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)

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 13 van deze regeling is eveneens van toepassing op klachten ingediend bij de landelijke klachtencommissie.

## Artikel 19: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de interne klachtencommissie of de Landelijke Klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de interne en Landelijke 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 20: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk oordeel van de interne en Landelijke klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

## Artikel 21: 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 22: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

## Artikel 23: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd, met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad.

## Artikel 24: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling RENN4'
3. Deze regeling treedt in werking op de vastgestelde datum d.d. 5 april 2023



## Bijlage 1: Taakomschrijving en profielschets contactpersoon

Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager, niet zijnde personeel, verwijst naar de externe vertrouwenspersoon voor begeleiding bij de klachtenprocedure en/of naar een functionaris die in de voorfase het probleem kan oplossen zoals vermeld in artikel 2 dan wel naar een gremium zoals vermeld in artikel 6 en 18.

De contactpersoon is een laagdrempelig aanspreekpunt op school voor alle klachten over de schoolsituatie. Met het oog op de kwetsbare positie van de contactpersoon als teamlid en werknemer is de taak van de contactpersoon beperkt. De term 'contact' is essentieel voor de taakuitoefening. De contactpersoon hoort de klacht aan, maar neemt deze niet in behandeling. De contactpersoon heeft een zogenaamde 'brievenbusfunctie'.

De contactpersoon heeft tot taak:

- De eerste opvang van de klager verzorgen;
- De klager informeren over informele en formele oplossingsmogelijkheden;
- De klager in contact brengen met de externe vertrouwenspersoon voor leerlingen en ouders voor begeleiding tijdens de klachtbehandeling;
- De klager in contact brengen met de functionaris zoals vermeld in artikel 2 van de klachtenregeling, die de klacht kan wegnemen;
- De klager desgewenst doorverwijzen naar hulpverlenende instanties via de commissie voor de begeleiding;
- De klacht registreren.

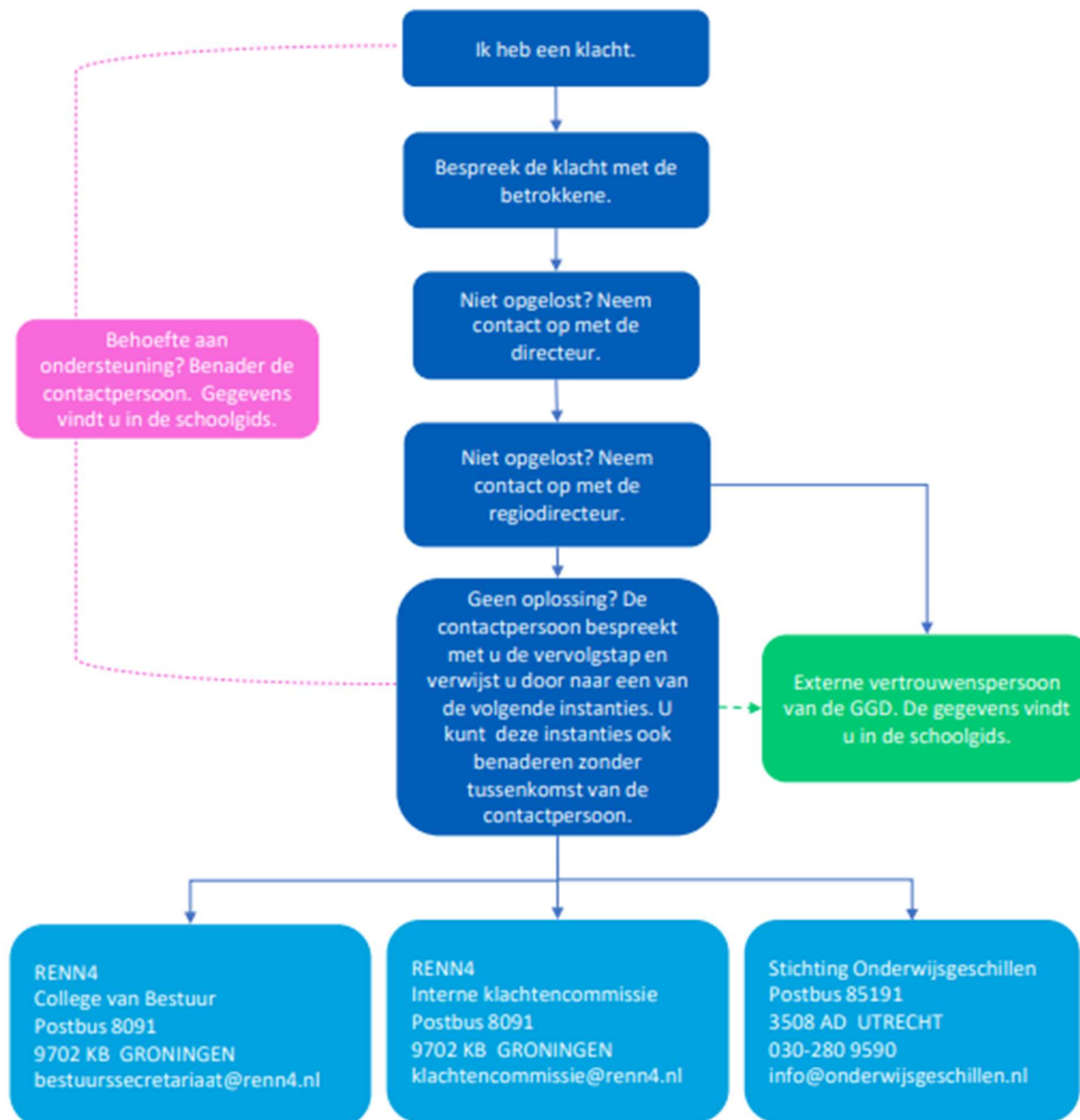
De contactpersoon dient de volgende vaardigheden te bezitten:

- goede contactuele en communicatieve vaardigheden;
- kennis van zaken;
- kennis van de klachtenprocedure;
- inzicht in hulpverlening;
- gespreks- en begeleidingsvaardigheden;
- schriftelijke uitdrukingsvaardigheid.

Het is het belangrijk dat de contactpersoon voor iedereen makkelijk bereikbaar is en dat hij de situatie op de school kent, omdat het voor de meeste klagers een moeilijke en gevoelige zaak is om een klacht in te dienen. De contactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Voorts is hij verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij als contactpersoon verneemt. De contactpersoon kan er zijn voordeel mee doen door zich aan te sluiten bij een netwerk van contactpersonen. Daar kan men zijn ervaringen uitwisselen.

## Bijlage 2: Flyer klachtenregeling voor ouders en leerlingen

### Klachtenregeling voor ouders en leerlingen



## Bijlage 3: Flyer klachtenregeling voor medewerkers

### Klachtenregeling voor medewerkers

