



KLACHTENREGELING

ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE

2025



Goedkeuring RvT	Instemming MR	Goedkeuring CvB
2 februari 2026	14 april 2026	7 mei 2026

KLACHTENREGELING ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE PER 1 AUGUSTUS 2025

Deze klachtenregeling is door het bevoegd gezag van toepassing verklaard voor:

Onderwijsstichting St. Michaël, Leeghwaterweg 7, 1509 BS, Zaandam

De klachtenregeling dient om het bevoegd gezag in staat te stellen om de mogelijkheid te scheppen klachten in te dienen. Tevens dient de klachtenregeling om te voorzien in de bescherming van de belangen van de klager* en verweerder* tijdens het onderzoeken en afhandelen van een klacht. Voor 'klager' kan ook gelezen worden 'klaagster'. Voor 'verweerder' kan ook gelezen worden 'verweerster'.

Het bevoegd gezag van Onderwijsstichting St. Michaël stelt met instemming van de medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- | | |
|---|---|
| 1. School | Onderwijsstichting St. Michaël; |
| 2. Bevoegd gezag | Onderwijsstichting St. Michaël; |
| 3. Schoolleiding | 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/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan; |
| 6. Contactpersoon/intern vertrouwenspersoon | persoon als bedoeld in artikel 3; |
| 7. Extern vertrouwenspersoon | persoon als bedoeld in artikel 4 |
| 8. Verweerder | (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school 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 klacht op of met de school ervaart, neemt in beginsel contact op met degene die de klacht heeft veroorzaakt, tenzij de aard van de klacht zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager de klacht ter oplossing voor aan de mentor, de afdelingsleider of de conrector onderwijs, tenzij de aard van de klacht zich daartegen verzet.
3. De klager kan over de klacht contact opnemen met de contactpersoon/intern vertrouwenspersoon of de extern vertrouwenspersoon.
4. Als de klacht niet wordt opgelost (of ook later niet alsnog wordt opgelost) dan kan een officiële klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de landelijke klachtencommissie als bedoeld in artikel 6.

ARTIKEL 3 BENOEMING EN TAKEN VAN DE CONTACTPERSOON/INTERNE VERTROUWENSPERSOON

1. Het bevoegd gezag benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan een contactpersoon/interne vertrouwenspersoon.
2. De contactpersoon/interne vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt en gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
3. Als de klager een officiële klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de externe vertrouwenspersoon.
4. Een contactpersoon/interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
5. De contactpersoon/interne vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
6. De contactpersoon/interne 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 of verwijst door naar de externe vertrouwenspersoon.
7. De contactpersoon/interne vertrouwenspersoon is verplicht de klacht vertrouwelijk te behandelen. Er is echter geen sprake van een absolute geheimhoudingsplicht, gelet op ondermeer de situatie dat er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling en bij een klacht van een minderjarige onder de 16 jaar.
8. De contactpersoon/interne vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.

ARTIKEL 4 BENOEMING EN TAKEN VAN DE EXTERNE VERTROUWENSPERSOON

1. Het bevoegd gezag benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één gecertificeerd externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Een externe vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
4. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
5. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
6. 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.
7. De externe vertrouwenspersoon is verplicht de klacht vertrouwelijk te behandelen. Er is echter geen sprake van een absolute geheimhoudingsplicht, gelet op ondermeer de situatie dat er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling en bij een klacht van een minderjarige onder de 16 jaar.
8. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
9. 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 landelijke klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon/interne vertrouwenspersoon en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de websites van de school.

ARTIKEL 6 HET INDIENEN VAN EEN (OFFICIËLE) KLACHT

1. De klager kan een klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
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 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 gedraging 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 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 na ontvangst van de klacht, klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Het bevoegd gezag zal na het toepassen van hoor en wederhoor, binnen 4 weken klager berichten of de klacht gegrond of ongegrond wordt geacht door het bevoegd gezag althans of het bevoegd gezag verlenging van een termijn van 4 weken extra nodig heeft om tot een besluit te komen.
4. 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.
5. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de landelijke klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

ARTIKEL 8 DE KLACHTENCOMMISSIE

Er is een landelijke klachtencommissie voor de Onderwijsstichting St. Michaël die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert. Het bevoegd gezag is aangesloten bij de:

Onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

Postbus 85191

3508 AD Utrecht

030 - 280 95 90

info@onderwijsgeschillen.nl,

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 de door de landelijke 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 LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de schoolleiding 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/ interne vertrouwenspersoon, de externe 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 vertrouwenspersonen, met inachtneming van de voor de school 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 St. Michaël College (SMC)'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2025

BIJLAGE 1

Klachten- geschillen - en beroepscommissies waarbij Onderwijsstichting St. Michaël bij is aangesloten
Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)
Stichting Onderwijsgeschillen Postbus 85191, 3508 AD Utrecht Zwarte Woud 2 (Gebouw Woudstede) 3524 SJ UTRECHT 030 - 280 95 90 info@onderwijsgeschillen.nl www.onderwijsgeschillen.nl
Geschillen met betrekking tot MR zaken (Wet op de Medezeggenschap-WMS). Deze commissie is landelijk verantwoordelijk voor alle kwesties die voortvloeien uit de WMS.
Klachtenregeling De Onderwijsstichting St. Michaël is voor kwesties die te maken hebben met de klachtenregeling voor het onderwijs bij de bovenstaande commissie aangesloten. De regeling is gepubliceerd op de website van de school (www.stmichaelcollege.nl) en kan desgewenst ook worden opgevraagd op het secretariaat.
Voortvloeiend uit de Klachtenregeling heeft de school een interne én een externe vertrouwenspersoon aangewezen. Interne vertrouwenspersoon: Mevr. F. Brolsma - fbrolsma@stmichaelcollege.nl Dhr. B. de Gier - bdgier@stmichaelcollege.nl Externe vertrouwenspersoon: Mevr. Bernadette Hes - bernadettehes@gmail.com 06-25538458
• De aansluiting is van rechtswege vanuit OCW geregeld. • https://www.onderwijsinspectie.nl/onderwerpen/klachten