



Eliëzer- en Obadjaschool

speciaal (basis)onderwijs op gereformeerde grondslag

Meer dan
meetbaar

Klachtenregeling speciaal (basis)onderwijs op gereformeerde grondslag te Zwolle

Versie 2025-01

Preambule

Voor u ligt de klachtenregeling van de Eliëzer- en Obadjaschool te Zwolle, Deze regeling is gebaseerd op de modelklachtenregeling die in mei 2018 door de Geschillen Commissie Basis Onderwijs (GCBO) is opgesteld en bewerkt (juni 2021) door de Vereniging voor Gereformeerd Schoolonderwijs (VGS) voor de bij haar aangesloten scholen. [Landelijke klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs | Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs | GCBO](#)

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

Deze modelklachtenregeling dient voor de VGS-scholen in nauwe samenhang te worden gezien met het door de VGS uitgegeven Identiteitsprofiel. Dit document is bedoeld als ondersteuning voor het christelijk/reformatorisch onderwijs bij hun identiteitsbeleid. Daarbij gaat het ook om de gedragsregels: hoe gaan we vanuit de Bijbelse kernwaarden en normen met elkaar om. De grondslag van de school is belangrijk. En dat niet alleen: deze grondslag moet in leer en leven uitgedragen worden door de bij de school betrokkenen, want het is de basis van de identiteit van de school. Dit vraagt om toerusting, vorming en dialoog. Concrete aanbevelingen hiervoor vindt u dan ook in de brochure 'Handreiking bij het VGS-Identiteitsprofiel'. Zowel het Identiteitsprofiel als de handreiking daarbij zijn te vinden op www.vgs.nl.

Bij de klachtenafhandeling is leidend wat Gods Woord ons leert in bijvoorbeeld Mattheüs 18: 15-20. Daar wordt ons voorgehouden dat een conflict eerst onder vier ogen dient te worden uitgesproken. Een klager die een probleem op of met de school of instelling ervaart, meldt dit in principe eerst bij degene die het probleem heeft veroorzaakt. De klager zal dan ook, als dat mogelijk is, met de betrokkene zelf spreken om tot een oplossing te komen. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school of instelling zullen op deze wijze in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/deelnemers/studenten, personeel en schoolleiding kunnen worden afgehandeld.

Als men echter niet tot een oplossing kan komen, dan meldt de klager dit bij de directie. Hij kan daarbij al dan niet gebruik maken van de interne of externe vertrouwenspersoon.

Als bovenstaande weg niet mogelijk is vanwege de aard van de klacht, of als de bovenstaande weg niet heeft geleid tot het wegnemen van de klacht, dan kan aan de hand van deze regeling een officiële klacht worden ingediend.

Er zijn klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat. Dan zal de klacht langs die lijn worden afgehandeld. Zo kan bijvoorbeeld een klacht die moet worden ingediend bij het college van beroep voor de examens, niet via deze klachtenregeling onderwijs worden behandeld.

Klachtenregeling

Stichting voor speciaal onderwijs op Gereformeerde grondslag te Zwolle

Het bevoegd gezag van de Eliëzer- en Obadjaschool voor speciaal (basis) onderwijs, gehoord hebbende de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad, stelt de volgende klachtenregeling vast in de maand mei van het jaar 2026.

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. scholen: scholen vallende onder Stichting voor speciaal onderwijs op Gereformeerde grondslag te Zwolle;
2. instellingen: Eliëzer- en Obadjaschool;
3. bevoegd gezag: het bestuur van de stichting voor speciaal onderwijs op Gereformeerde grondslag te Zwolle;
4. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
5. klachtencommissie: de Commissie als bedoeld in artikel 8;
6. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
7. interne vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
8. externe vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
9. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
10. klacht: een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan (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 voor aan de directie, , tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan het probleem bespreken met de interne vertrouwenspersoon of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 6.

Artikel 3. Benoeming en taken vertrouwenspersoon

1. Er is op iedere school van de stichting ten minste één interne vertrouwenspersoon. De taak van de interne vertrouwenspersoon bestaat uit het procedureel begeleiden van een klager gedurende de behandeling van zijn klacht.
2. De directeur benoemt, schorst en ontslaat de interne vertrouwenspersoon na overleg met de medezeggenschapsraad.
3. De intern vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en is verplicht tot vertrouwelijke omgang met alle zaken die hij in die hoedanigheid

verneemt, tenzij er sprake is van een strafbaar feit. Deze plicht vervalt niet, nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

Artikel 4. Benoeming en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. Hij is geen bemiddelaar.
4. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure 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 intern vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en is verplicht tot vertrouwelijke omgang met alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt, tenzij er sprake is van een strafbaar feit. Deze plicht vervalt niet, nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
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 geanonimiseerd en op hoofdlijnen schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5. Openbaarheid

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de interne en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de websites van de school en op 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 ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van aangeklaagde 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 het bevoegd gezag of de klachtencommissie anders beslist.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde (bijvoorbeeld een juridisch persoon, externe vertrouwenspersoon, familielid).
5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

Artikel 7. 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 aangeklaagde 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 door naar de externe klachtencommissie, waarbij de school aangesloten is.

Artikel 8. Instelling en taken klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag heeft zich aangesloten bij de klachtencommissie van de VGS, die is ondergebracht bij GCBO.
2. De Stichting Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO) is bereikbaar via e-mail op info@gcbo.nl en telefonisch via 070-3861697. Het postadres voor het indienen van klachten is Postbus 394, 3440 AJ Woerden.
3. 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 Landelijke Klachtencommissie GCBO van toepassing. Dit reglement is te vinden op: https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf

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 bij de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Artikel 10. Besluitvorming door het bevoegd gezag

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de schoolleiding van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk 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 aangeklaagde en de klachtencommissie.

Artikel 11. Informeren medezeggenschapsraad

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraad over ieder 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 interne en externe vertrouwenspersonen en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 14. Wijziging van het reglement

De regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de externe vertrouwenspersoon met inachtneming van de huidige regels op het gebied van medezeggenschap.

Artikel 15. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze klachtenregeling wordt verder uitgewerkt in het document 'Vertrouwenspersoon'.
4. De regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Eliëzer- en Obadjaschool'.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 onder 5

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. 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. Bovendien 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 (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

Artikel 1 onder 8

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat klachten in beginsel niet kunnen worden ingediend tegen ouders of leerlingen. Een ouder of een leerling kan slechts als aangeklaagde worden aangemerkt als deze functioneel betrokken is bij de school (bijvoorbeeld als overblijfhulp, 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/deelnemers/studenten, 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 niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een formele klacht indienen.

Artikel 3

De interne vertrouwenspersoon 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. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De interne vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 4

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne vertrouwenspersoon.

De externe 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 externe vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De externe 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 externe vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

Artikel 4, eerste lid

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

Artikel 4, vierde lid

Klachtenregeling Stichting voor speciaal onderwijs op Gereformeerde grondslag te Zwolle

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 klachtencommissie. 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 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 de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag 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

Een klager kan voorafgaand aan een procedure bij de klachtencommissie zich tot de vertrouwenspersoon wenden, maar dit kan ook in een later stadium in de klachtprocedure.

Artikel 6, eerste lid

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de klachtencommissie. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen. Als de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en die de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag op te lossen.

Artikel 7, eerste lid

Een klacht over het (persoonlijk) optreden van (een lid van) het College van Bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de geldende interne klachtenregeling van de school.

Artikel 7, vierde lid

Als het bevoegd gezag de klacht niet zelf behandelt maar naar de klachtencommissie verwijst, kan het de klager ook verwijzen naar de vertrouwenspersoon.

Artikel 8

Afhankelijk van de situatie wordt een keuze gemaakt uit één van de in dit artikel genoemde opties. Het is mogelijk dat een samenwerkingsbestuur/fusiebestuur met zowel openbare als bijzondere scholen, de scholen bij verschillende commissies heeft aangesloten.

Artikel 10, eerste lid

Deze termijn is voor het primair en voortgezet onderwijs vastgelegd in 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). Voor het mbo is over de inhoud van deze bepaling niets in de WEB en WOR geregeld. Het is wenselijk als het bevoegd gezag de medezeggenschapsorganen informeert 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

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 14

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