



Klachtenregeling

Stichting Flevion

Status	vastgesteld
Datum instemming GMR	16 maart 2026
Vastgesteld door	College van Bestuur
Datum vastgesteld	17 maart 2026
Versie	2.3 // 16 maart 2026

Inhoudsopgave

Inhoud

Inhoudsopgave	2
Inleiding	3
Inrichting klachtenprocedure Flevion	4
Bespreken met de groepsleerkracht:	4
Intern contactpersoon:	4
Bespreken met de directeur van de school:	4
Bovenschools intern contactpersoon:	4
Bespreken met College van Bestuur – bevoegd gezag:	5
Externe vertrouwenspersoon:	5
KLACHTENREGELING FLEVION	6

Inleiding

Voor u ligt de Klachtenregeling van Stichting Flevion. In deze klachtenregeling staat beschreven hoe een betrokkene een klacht kan indienen op schoolniveau, op stichtingsniveau en wat de externe mogelijkheden zijn.

Met de regeling wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd. De wettelijke grondslag voor de klachtenregeling staat vermeld in artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs.

Naast ouders kan eenieder die daadwerkelijk deel uitmaakt van een schoolgemeenschap van Flevion en een aanmerkelijk belang heeft, een klacht indienen. Deze kan betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag en personeel of het nalaten daarvan en ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap.

School als leer- en leefomgeving

Een school is een leer- en leefomgeving waar mensen met elkaar omgaan. Meningsverschillen komen voor en kunnen over het algemeen in onderling overleg worden bijgelegd. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Als dat echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is, of als de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling.

Voor vragen met betrekking tot de klachtenregeling kunt u terecht bij de interne contactpersoon of de directie van de school. Daarnaast kunt u ook overleggen met de bovenschools contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon. Verschillende situaties vragen om verschillende oplossingen, daarom zijn er meerdere procedures.

In de schoolgidsen van de scholen binnen Flevion wordt verwezen naar deze regeling en ook zal de regeling vermeld worden op de website van Flevion.

Vaststelling

Deze klachtenregeling heeft de instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad gekregen op 16 maart 2026 gekregen en is vastgesteld door het college van bestuur van Flevion op 17 maart 2026.

Yzaäk Jacobi
College van Bestuur

Erika Dechamps
Voorzitter GMR

Maart 2026



Inrichting klachtenprocedure Flevion

De meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, medewerkers en schoolleiding worden afgehandeld. Als dat door de aard van de klacht niet mogelijk is of als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan een beroep worden gedaan op onderstaande klachtenregeling.

Mogelijkheden voor het bespreken/indienen van een klacht:

Op school:

Bespreken met de groepsleerkracht:

Gebeurtenissen met een leerling zoals bijvoorbeeld pesten, huiswerk, strafwerk worden eerst met de leerkracht besproken. Ook klachten over de leerkracht, bijvoorbeeld reacties van leerkrachten naar ouders en/of kinderen, rapporten etc. kunt u het beste eerst bespreken met de leerkracht.

Komen leerkracht en betrokkene niet tot een oplossing, dan kan er contact opgenomen worden met de directeur van de school om een afspraak te maken voor een gesprek tussen betrokkene, leerkracht en directeur. In sommige situaties kan de leerling erbij zijn.

Een leerling of andere betrokkene kan ook altijd rechtstreeks naar de intern contactpersoon met een zorg of probleem. De interne contactpersoon zal dan samen met u bespreken welke weg u het beste kunt volgen.

Intern contactpersoon:

De interne contactpersoon is voor alle betrokkenen van de school toegankelijk en kan de klager helpen met het oplossen van de klacht of kan doorverwijzen naar de persoon binnen de school die bij de situatie betrokken is of de schoolleiding, zodat de klacht op school kan worden opgelost.

Binnen de schoolomgeving is vindbaar wie de interne contactpersoon is en op iedere school is een ruimte beschikbaar, waar in alle rust privacy gesprekken kunnen plaatsvinden.

Wanneer de klacht niet op school kan worden opgelost, wordt de klager doorverwezen naar de bovenschoolse interne contactpersoon. Over het algemeen wordt dit door de schooldirecteur gedaan.

Bespreken met de directeur van de school:

Klachten over het school- en/of onderwijsbeleid, bijvoorbeeld ouderbijdrage, schoonmaak of pleinwacht kunnen met de directeur van de school besproken worden. Afhankelijk van de klacht wordt deze vervolgens besproken in de teamvergadering en/of de medezeggenschapsraad. U ontvangt hiervan een terugkoppeling.

Ook klachten zoals hierboven beschreven die niet met de betrokkenen kunnen worden opgelost kunnen met de directeur worden besproken.

Bovenschools:

Bovenschools intern contactpersoon:

Is het niet gelukt om op schoolniveau het probleem op te lossen, dan is de volgende stap naar de bovenschools interne contactpersoon. Namens het College van Bestuur onderzoekt de bovenschools interne contactpersoon het probleem en voert met de betrokkenen gesprekken en wordt er gekeken naar een gezamenlijke oplossing.

De bovenschools intern contactpersoon kijkt of het nodig is om al dan niet de bestuurder te betrekken bij de klacht.

In complexe situaties kan de bovenschools contactpersoon namens het bevoegd gezag advies vragen bij de landelijke klachtencommissie.

Bespreken met College van Bestuur – bevoegd gezag:

Is het niet gelukt om op schoolniveau het probleem op te lossen, dan is de volgende stap naar het College van Bestuur, in deze regeling het bevoegd gezag genoemd. Het College van Bestuur onderzoekt het probleem en voert met de betrokkenen gesprekken en er wordt gekeken naar een gezamenlijke oplossing.

Een klacht dient bij het College van Bestuur schriftelijk te worden ingediend. Indien nodig zal op verzoek van bevoegd gezag om een mondelinge toelichting van de klacht worden verzocht, waarna het CvB de klacht afhandelt conform de klachtenregeling.

Extern:

Externe vertrouwenspersoon:

Voor alle betrokkenen is de externe vertrouwenspersoon een onafhankelijk en toegankelijk persoon. De gesprekken met de externe vertrouwenspersoon zijn vertrouwelijk. De externe vertrouwenspersoon ondersteunt de klager, bespreekt met klager wat gedaan kan worden en verwijst eventueel door.

De externe vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager met de aangeklaagde, de interne contactpersoon, de schooldirecteur of met de bovenschoolse intern contactpersoon in contact is geweest om met elkaar de klacht op te lossen. Als dat niet het geval is, kan worden geadviseerd om die route eerst te volgen.

Afhankelijk van de aard en de ernst van de klacht kan de externe vertrouwenspersoon de klager het advies geven om wel of niet een klacht in te dienen op school, bij het bevoegd gezag, of bij de landelijke klachtencommissie of aangifte te doen bij de politie. De externe vertrouwenspersoon kan de klager ook begeleiden bij het indienen van een klacht.

De externe vertrouwenspersoon onderneemt geen stappen zonder expliciete toestemming van de betrokkene. De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag en kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

KLACHTENREGELING FLEVION

Het bevoegd gezag van stichting Flevion stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. School: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, vallende onder stichting Flevion;
2. bevoegd gezag: het college van bestuur van Stichting Flevion;
3. directie/directeur: 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 (voormalige) leerling, ouder/verzorger van een minderjarige (voormalige) leerling, een medewerker, stagiaire, vrijwilliger of een persoon die anderszins functioneel betrokken is bij stichting Flevion, die een probleem ervaart/heeft ervaren en/of een klacht heeft;
6. intern contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. externe vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
8. aangeklaagde/verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling 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 probleem op of met de school of stichting 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 schoolleiding, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de interne contactpersoon 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 8.

Artikel 3: Benoeming en taken van de interne contactpersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging een intern contactpersoon.
2. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad een bovenschools intern contactpersoon. Deze persoon is niet specifiek verbonden aan een vestiging.
3. De interne contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt.
4. Een interne contactpersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

Artikel 4: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één externe vertrouwenspersoon, die functioneert als extern contactpersoon bij klachten.
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 voor 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 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 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 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. Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, deelt de bestuurder dit aan de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school mee.

Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het bevoegd gezag 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. Het bevoegd gezag onderzoekt de klacht door middel van hoor- en wederhoor. Het horen- en wederhoren wordt middels verslaglegging vastgelegd.
4. Het college van bestuur kwalificeert de vastgestelde feiten en stelt eventuele rechtsgevolgen vast.
5. Het college van bestuur kan, nadat de klacht is ingediend, een voorlopige voorziening treffen.
6. 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.

7. 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

Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

Flevion is voor al haar scholen aangesloten bij de Landelijke klachtencommissie GCBO.

Landelijke klachtencommissie GCBO

Postadres: Postbus 394, 3440 AJ Woerden,

T: 070-3861697

E: info@gcbo.nl

W: <https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.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 Landelijke Klachtencommissies GCBO van toepassing. Dit reglement is te vinden op:

http://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 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 stichting Flevion'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 april 2026.

