

# Klachtenregeling

Versie: 1.0 2 maart 2026

## 1. Inleiding

Wij streven ernaar dat iedereen zich prettig en veilig voelt op school en dat er ruimte is om zorgen of klachten te bespreken. In deze klachtenregeling lees je wat je kunt doen als je een klacht hebt, bij wie je terecht kunt en hoe wij jouw klacht behandelen. Daarnaast is er voor situaties waarin medewerkers of betrokkenen misstanden signaleren een aparte klokkenluidersregeling, zodat zij veilig en vertrouwelijk zorgen kunnen melden die bijvoorbeeld betrekking hebben op integriteit of onrechtmatig handelen. Zo zorgen we er samen voor dat problemen snel en zorgvuldig worden opgelost.

*Deze klachtenregeling is bedoeld voor ouders, verzorgers en naasten van leerlingen en medewerkers die betrokken zijn bij of werken bij de Borgesiusstichting.*

Deze klachtenregeling is vastgesteld na instemming van de GMR.

## 2. Begripsbepaling

- **Beklaagde:** (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het College van Bestuur of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
- **College van Bestuur:** Bestuurder van de Borgesiusstichting;
- **Directie:** degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het College van Bestuur de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
- **Interne vertrouwenspersoon:** persoon als bedoeld in artikel 3;
- **Externe vertrouwenspersoon:** persoon als bedoeld in artikel 4;
- **Klacht:** klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de beklagde. Onder een klacht in de zin van deze regeling wordt niet verstaan: meldingen of signalen die betrekking hebben op (vermoedens van) strafbare feiten, voor zover daarvoor andere procedures gelden zoals de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en de Klokkenluidersregeling.
- **Klager:** een persoon of orgaan die/dat een klacht indient en direct of indirect betrokken is bij een van de scholen van de Borgesiusstichting, zoals een ouder, verzorger, naaste, leerling, medewerker of anderszins functioneel betrokkenen.

*Indien de klager een leerling is: De school draagt er zorg voor dat leerlingen op een voor hen begrijpelijke en laagdrempelige wijze worden geïnformeerd over de mogelijkheid om een klacht te uiten. Leerlingen die een klacht willen indienen, kunnen daarbij ondersteuning krijgen van een vertrouwenspersoon. Deze ondersteuning is erop gericht de leerling te helpen bij het verwoorden van de klacht en het kiezen van de juiste vervolgstappen. Een leerling kan zich ook laten ondersteunen door een ouder/verzorger of een andere door de leerling gekozen volwassene.*

## 3. Interne klachtenbehandeling

In eerste instantie kan een klager zich met een klacht wenden tot de betrokken persoon (beklaagde), de leerkracht, de directeur van de school en/of de interne vertrouwenspersoon van de school. De interne vertrouwenspersoon kan bemiddelen of naar anderen binnen en buiten de school/organisatie verwijzen.

#### College van Bestuur

Mocht de klacht niet afdoende worden behandeld/naar tevredenheid zijn opgelost, dan kan de klager zich schriftelijk richten tot het College van Bestuur van de Borgesiusstichting. Het klaagschrift kan verstuurd worden naar Adviseur College van Bestuur (i.broere@borgesiusstichting.nl) en bevat ten minste:

- de naam van de klager;
- de naam van beklagde en de naam en het adres van de school waar de klacht betrekking op heeft;
- een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
- afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
- dagtekening.

De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het College van Bestuur anders beslist. Een uitzondering kan worden gemaakt als:

- de klager pas na dat jaar bekend werd met de gebeurtenis;
- de klager eerst geprobeerd heeft de klacht met de school of het bestuur op te lossen;
- er andere bijzondere omstandigheden zijn waardoor de klager niet eerder een klacht in kon dienen.

Het College van Bestuur bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht. Het bestuur zal samen met de klager en de directie van de school proberen om via bemiddeling tot een oplossing te komen.

#### Dossiervorming

Indien de klacht behandeld wordt door de directeur of, in een later stadium, door het College van Bestuur, wordt er een dossier gevormd. In het dossier is tenminste opgenomen:

- beschrijving van de klacht met de datum en het tijdstip van het voorval;
- de namen van de beklagde(n) en van de klager;
- de verslagen van de gevoerde gesprekken. Deze verslagen worden door zowel klager als de directeur c.q. de bestuurder getekend.
- Persoonsgegevens worden verwerkt conform AVG. Dossiers zijn beperkt toegankelijk.

#### Behandeltermijn

- Als klager zijn klacht indient bij de directeur of het College van Bestuur, dan wordt aan klager en beklagde gemeld welke stappen gezet worden om de klacht af te handelen.
- Binnen **zes weken** na indienen van de klacht zal de directeur/het College van Bestuur schriftelijk een uitspraak doen, daarbij zal ook gewezen worden op de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij de Landelijke Klachtencommissie (GCBO).
- Nadat klager is gehoord door de directeur, en eventueel later door het College van Bestuur, en de behandeling van de klacht door het College van Bestuur naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie (GCBO), zie verderop punt 5.

- Als het College van Bestuur de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt (bijvoorbeeld als onafhankelijk oordeel wenselijk is), verwijst het College van Bestuur de klager naar de Landelijke Klachtencommissie (GCBO).
- Het College van Bestuur kan een klacht die bij haar wordt ingediend ook ter advisering aan de Landelijke Klachtencommissie (GCBO) voorleggen. Als de indiener van de klacht daarmee instemt, neemt de commissie deze klacht in behandeling. Als de indiener niet instemt met verwijzing naar de commissie, behandelt het College van Bestuur de klacht zelf intern en informeert de indiener over de genomen stappen en de uitkomst.
- Bij een klacht betreffende (het vermoeden van) een seksueel misdrijf wordt conform de wet aangifte gedaan bij de politie. Bij vermoedens van grensoverschrijdend gedrag, misbruik of mishandeling wordt daarnaast conform de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling gehandeld.

#### **4. Externe vertrouwenspersoon**

Als het niet mogelijk of wenselijk is de leerkracht, directeur, College van Bestuur of interne vertrouwenspersoon te benaderen met de klacht, kan de klager contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon (Vertrouwenswerk).

- Ilse Oerlemans, telefoon 06 8157 5900, ilseoerlemans@vertrouwenswerk.nl
- Roy Ploegmakers, telefoon, 06 5466 1875, royploegmakers@vertrouwenswerk.nl

De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling tussen partijen een oplossing kan worden bereikt. Eventueel met behulp van een externe mediator. Op [www.vertrouwenswerk.nl](http://www.vertrouwenswerk.nl) is meer informatie over de werkzaamheden van de externe vertrouwenspersoon te vinden.

#### **5. Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs**

##### Indienen klacht extern

Als na een gesprek met de leerkracht, directie, interne/externe vertrouwenspersoon of College van Bestuur het probleem niet of onvoldoende is opgelost, dan heeft de klager de mogelijkheid schriftelijk een officiële klacht in te dienen bij een externe commissie. De Borgesiusstichting is aangesloten bij de Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (GCBO).

Contactgegevens GCBO:

Postbus 82324

2508 EH Den Haag

Tel.: 070 – 386 16 97

E-mail: [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)

Website: [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)

De commissie onderzoekt de klacht zorgvuldig volgens het principe van hoor- en wederhoor. Daarna volgt een gemotiveerde uitspraak: de klacht wordt (gedeeltelijk) gegrond of ongegrond verklaard. De uitspraak bevat een niet-bindend advies voor het bestuur van de Borgesiusstichting.

Klacht die betrekking heeft op College van Bestuur:

Indien een klacht (mede) is gericht tegen het College van Bestuur, kan de klager deze klacht rechtstreeks indienen bij de Landelijke Klachtencommissie van de Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (GCBO). In dat geval treedt het College van Bestuur niet op als behandelend of beoordelend orgaan.

Advies en vervolg

- Binnen **vier** weken na ontvangst van het advies van de GCBO deelt het College van Bestuur aan de klager, de beklagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of zij het oordeel gegrond vindt en of zij naar aanleiding van het oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.
- Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de beklagde en de GCBO.

## **6. Vertrouwelijkheid**

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

## **7. Onderwijsinspectie**

Het College van Bestuur informeert de Inspectie van het Onderwijs alleen over klachten indien deze betrekking hebben op zaken die onder het toezicht van de inspectie vallen of als daar aanleiding voor is.