



# Klachtenregeling Primas

## Inleiding Klachtenregeling Primas

Bij Primas werken wij elke dag met en voor kinderen. Dat vraagt om vertrouwen: van leerlingen, ouders, collega's en van elkaar. Vertrouwen betekent dat wij eerlijk handelen en bereid zijn verantwoordelijkheid te nemen wanneer iets niet goed gaat.

Wij vinden het belangrijk dat iedereen die bij onze organisatie betrokken is, zich veilig voelt om zorgen of klachten te delen. Het gaat niet om beschuldigen, maar om samen te zorgen dat onze scholen zorgvuldig, professioneel en rechtmatig werken.

Deze klachtenregeling is opgesteld door het bevoegd gezag van Primas, met instemming van de GMR en geeft duidelijke richtlijnen over hoe klachten kunnen worden ingediend, behandeld en opgevolgd.

*Marina van de Giessen,  
Algemeen directeur*

## A. Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- School: een school van Primas.
- Bevoegd gezag: het bestuur van Primas.
- Directie: degene(n) die onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag leidinggeven aan de school.
- Klachtencommissie: de commissie zoals beschreven in artikel 8.
- Klager: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex) leerling, medewerker, directielid, lid van het bevoegd gezag, of ander functioneel betrokken persoon.
- Verweerder: degene tegen wie de klacht is gericht.
- Interne vertrouwenspersoon: persoon namens Primas die klager kan informeren over de regeling (artikel 2).
- Externe vertrouwenspersoon: onafhankelijke contactpersoon die klager kan begeleiden (artikel 3).
- Klacht: een probleem of klacht over de gedragingen of beslissingen van de verweerder.

## B. Behandeling van klachten

### Artikel 1 – Voortraject

1. Probeer het probleem eerst te bespreken met degene die het heeft veroorzaakt, tenzij dit onmogelijk is.
2. Lukt dat niet, bespreek het probleem met de directie, tenzij dit onmogelijk is.
3. U kunt zich ook wenden tot de interne of de externe vertrouwenspersoon voor advies.
4. Als het probleem niet wordt opgelost, kan een formele klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie (artikel 5).

### Artikel 2 – Interne vertrouwenspersoon

1. Namens de scholen van Primas zijn twee interne vertrouwenspersonen benoemd door het bevoegd gezag na overleg met de GMR.
2. De interne vertrouwenspersoon informeert over de mogelijkheden van de klachtenregeling en verwijst bij een formele klacht naar de directie of externe vertrouwenspersoon.
3. De vertrouwenspersoon houdt geheimhouding in acht, behalve bij een vermoeden van zedendelict of kindermishandeling, of wanneer de wet verplicht tot melden.

### Artikel 3 – Externe vertrouwenspersoon

1. Primas benoemt ten minste één vertrouwenspersoon, onafhankelijk van de hiërarchie van de school.
2. De vertrouwenspersoon kan:
  - Nagaan of bemiddeling mogelijk is.
  - Klager begeleiden bij het indienen van een klacht.
  - Advies geven over mogelijke instanties of ondersteuning.
3. De vertrouwenspersoon houdt geheimhouding in acht, behalve bij een vermoeden van zedendelict of kindermishandeling, of wanneer de wet verplicht tot melden.
4. De vertrouwenspersoon kan signalen aan het bevoegd gezag melden, maar geeft geen oordeel over de klacht zelf.
5. De vertrouwenspersoon rapporteert jaarlijks aan het bevoegd gezag over werkzaamheden, zonder vertrouwelijke details te delen.

### Artikel 4 – Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag zorgt dat iedereen weet:
  - Dat deze regeling bestaat.
  - Hoe het bestuur, de klachtencommissie, interne en externe vertrouwenspersoon te bereiken zijn.
2. Dit wordt gepubliceerd op de website en toegelicht bij indiensttreding of inschrijving.

### Artikel 5 – Indienen van een klacht

1. Een klacht kan worden ingediend bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie.
2. Indien de klacht zich richt tegen het bevoegd gezag, wordt deze ingediend bij de klachtencommissie.
3. Het klaagschrift bevat:
  - Naam en contactgegevens van de klager.
  - Naam van de verweerder en de school.
  - Beschrijving van de klacht en relevante datum(s).
  - Eventuele ondersteunende stukken.
4. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing ingediend te worden, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
5. Klager kan zich laten bijstaan door een gemachtigde.
6. Bij ontvangst van de klacht ontvangt klager binnen 7 dagen een bevestiging.

### Artikel 6 – Behandeling door bevoegd gezag

1. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf behandelen indien de klager daar de klacht indient.

2. Klager en verweerder worden geïnformeerd over de te nemen stappen.
3. Klager en verweerder worden in de gelegenheid gesteld hun zienswijze mondeling of schriftelijk toe te lichten.
4. Indien partijen tijdens de behandeling alsnog tot een oplossing komen, kan de klacht met instemming van de klager worden ingetrokken.
5. Als de klager niet tevreden is met de afhandeling, kan de klacht alsnog naar de klachtencommissie.
6. Als het bevoegd gezag de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst zij de klager naar de klachtencommissie waarbij het bestuur en scholen zijn aangesloten
7. Een klacht wordt niet in behandeling genomen indien:
  - o Een klacht kennelijk ongegrond is;
  - o Wanneer deze al eerder volledig is behandeld;
  - o Wanneer er een ander wettelijke procedure loopt (bijv. strafrechtelijk);
  - o Wanneer de klager geen belanghebbende is.
8. Indien de klacht gericht is tegen het bevoegd gezag, wordt deze rechtstreeks doorgezonden naar de klachtencommissie.

#### Artikel 7 – Klachtencommissie

1. Alle scholen zijn aangesloten bij een Landelijke Klachtencommissie voor bijzonder onderwijs (GCBO). Postadres: Postbus 82324, 2508 EH Den Haag, T: 070-3861697 E: [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)
2. De commissie onderzoekt de klacht en adviseert het bevoegd gezag.
3. Samenstelling, termijnen en procedure volgen het Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO:  
[https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement\\_klachtencommissies\\_gcbo.pdf](https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf)

#### Artikel 8 – Informatieverstrekking

Personeel en bevoegd gezag verstrekken de commissie de benodigde informatie en houden vertrouwelijkheid in acht.

#### Artikel 9 – Beslissing en opvolging

1. Binnen vier weken na advies van de commissie informeert het bevoegd gezag klager, verweerder en directeur schriftelijk over het besluit.
2. Deze termijn kan eenmaal met vier weken worden verlengd.
3. Het bevoegd gezag kan gedurende het onderzoek voorlopige maatregelen nemen indien dit noodzakelijk is ter bescherming van betrokkenen of de schoolorganisatie.

4. Indien nodig kan het bevoegd gezag passende maatregelen of rehabilitatie treffen.

#### Artikel 10 – Medezeggenschap

Het bevoegd gezag informeert de GMR over elk gegrond verklaard oordeel van de klachtencommissie en de eventuele maatregelen.

#### Artikel 11 – Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij de klacht betrokken is, houdt vertrouwelijkheid in acht.
2. Dit geldt ook na afronding van de procedure en als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.
3. Informatie wordt verwerkt conform AVG.

### C. Slotbepaling

#### Artikel 12 – Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding geëvalueerd door bevoegd gezag, de interne en externe vertrouwenspersonen en de GMR.

#### Artikel 13 – Wijziging

Wijzigingen worden vastgesteld door het bevoegd gezag na instemming van de GMR.

#### Artikel 14 – Overige bepalingen

1. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als: 'Klachtenregeling Primas'.
3. Inwerkingtreding: [datum invullen], vastgesteld door het bevoegd gezag.

## Bijlage: Versie ouders (website/schoolgids)

### Heeft u een klacht? [Zo werkt het bij Primas!](#)

- Bij Primas vinden we het belangrijk dat u zich gehoord voelt.
- Gaat er iets niet goed? Dan zoeken we samen naar een oplossing.
- Een klacht indienen is geen aanval, maar een manier om zaken te verbeteren.

### Stap 1 – Bespreek het eerst samen

- Vaak helpt het om het probleem eerst te bespreken met degene om wie het gaat. Bijvoorbeeld met de leerkracht.
- Lukt dat niet of voelt dat niet prettig? Dan kunt u terecht bij de directie.

### Stap 2 – Twijfelt u of wilt u advies?

U kunt altijd contact opnemen met:

#### De interne vertrouwenspersoon

- Werkt binnen Primas
- Geeft uitleg over de klachtenregeling
- Denkt met u mee over mogelijke vervolgstappen
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie
- Contactgegevens vindt u op de website van de school en van Primas.

#### De externe vertrouwenspersoon

- Onafhankelijk van de school
- Kan u begeleiden bij het indienen van een klacht
- Helpt bij het zoeken naar ondersteuning
- Gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie
- Contactgegevens:
  - o Elke de Beyer
  - o T: 06 – 52 88 96 86
  - o E: [info@elkedebever.nl](mailto:info@elkedebever.nl)

### Stap 3 – Officiële klacht indienen

- Is het probleem niet opgelost? Dan kunt u een officiële klacht indienen bij het bestuur (bevoegd gezag) van Primas of de Landelijke Klachtencommissie (GCBO):
  - o Postbus 82324
  - o 2508 EH Den Haag
  - o T: 070-3861697
  - o E: [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)
- U mag zelf kiezen waar u de klacht indient.
- Wat moet u meesturen?

- Uw naam en contactgegevens
- Tegen wie de klacht is gericht
- Een duidelijke beschrijving van wat er is gebeurd
- Eventuele documenten
- De klacht moet binnen 1 jaar na het voorval worden ingediend.
- U mag zich laten ondersteunen door iemand, bijvoorbeeld een jurist of vertrouwenspersoon.

### Wat gebeurt er daarna?

- U ontvangt een bevestiging van ontvangst.
- Er wordt onderzocht wat er is gebeurd.
- Beide partijen krijgen de gelegenheid hun verhaal te doen.
- U ontvangt een schriftelijke reactie met het besluit en eventuele maatregelen.
- Als de klacht via de klachtencommissie loopt, adviseert deze het bestuur. Het bestuur neemt daarna een besluit.

### Vertrouwelijkheid

- Iedereen die bij de klacht betrokken is, gaat zorgvuldig om met uw informatie.
- Wij verwachten ook dat betrokkenen geen informatie over de klacht delen met derden.

### Belangrijk om te weten

- U wordt niet benadeeld omdat u een klacht indient.
- U mag zich laten bijstaan door iemand die u vertrouwt.
- We proberen altijd eerst samen tot een oplossing te komen.

### Vragen?

- Neem gerust contact op met de directie of vertrouwenspersoon.
- Wij helpen u graag verder.