



Klachtenregeling Stichting Tabijn en Tabijn Opvang B.V.

Beheerder: Afdelingsmanager HRM en Bestuursondersteuning	Versiedatum: 1 januari 2023	Evaluatie: november 2026
--	--------------------------------	-----------------------------

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. bevoegd gezag: een rechtspersoon zoals bedoeld in artikel 35 van de Wet op het Primair Onderwijs en artikel 1.1 van de Wet Kinderopvang. In deze Stichting Tabijn, respectievelijk Tabijn Opvang B.V., in rechte vertegenwoordigd door het College van Bestuur (CvB);
- b. school/kindcentrum: een school als bedoeld in de Wet op het Primair Onderwijs. Een kindcentrum waarin primair onderwijs en kinderopvang wordt geboden;
- c. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8;
- d. indiener van de klacht: een (ex)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school/het kindcentrum, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de gemeenschap van de school of het kindcentrum, die een klacht indient;
- e. klacht: er is sprake van ongenoegen, een melding of een klacht die bij de directie van een school/kindcentrum, de algemene directie of het bestuur wordt neergelegd ten aanzien van gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- f. formele klacht: een klacht waarbij de klachtencommissie als bedoeld in artikel 8 wordt ingeschakeld;
- g. interne contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- h. externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 4;
- i. aangeklaagde: een (ex)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school/het kindcentrum, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de gemeenschap van de school/ het kindcentrum, tegen wie een klacht is ingediend;

Artikel 2. Stappen in het (klacht)traject

1. Degene die ongenoegen ervaart neemt in beginsel eerst contact op met degene die het ongenoegen heeft veroorzaakt en/of verandering in de situatie omtrent het ongenoegen in gang kan zetten/ het ongenoegen kan wegnemen, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, of indien de aard van het probleem zich daartegen verzet, legt hij/zij het ongenoegen voor aan de directie van de school/het kindcentrum. Indien de aard van het probleem zich verzet tegen een gesprek met de directie van de school/het kindcentrum, kan deze persoon zich wenden tot de interne contactpersoon van de school/het kindcentrum voor advies of doorverwijzing.
3. De interne contactpersoon kan hem/haar verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon is echter ook rechtstreeks bereikbaar.
4. Indien het probleem de directie van de school of het kindcentrum betreft of het contact met de directie van de school/ het kindcentrum niet tot een oplossing leidt, legt betrokkene het probleem of een melding van ongenoegen voor aan de algemene directie van Tabijn. In dat geval vindt een gesprek plaats met de algemene directie.
5. Betrokkene kan uiteraard ook besluiten om het ongenoegen direct als klacht in te dienen bij de algemene directie of het bevoegd gezag. Ook dan zal in de meeste gevallen eerst een gesprek plaatsvinden met de algemene directie om tot een oplossing te komen.
6. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij/zij van mening is dat het probleem intern kan worden behandeld en opgelost.
7. Als het probleem of de klacht naar verwachting niet kan worden opgelost, wanneer het probleem of de klacht niet is of wordt opgelost, kan door betrokkene een formele klacht worden ingediend bij de externe klachtencommissie, zoals omschreven in artikel 6.

Artikel 3. De interne contactpersoon

1. Er is op iedere school/kindcentrum ten minste één contactpersoon die aanspreekpunt en wegwijzer is voor leerlingen, ouders of collega's met ongenoegen of een klacht.
2. De interne contactpersoon biedt een luisterend oor, stelt vragen, wijst betrokkene op eventuele hulplijnen binnen en buiten Tabijn (zie document: "Wie kun je inschakelen bij problemen?") en de aanwezige procedures. De interne contactpersoon kan betrokkene wijzen op mogelijke routes die een oplossing kunnen brengen voor het probleem en hem/haar in contact brengen met de externe vertrouwenspersoon. De taak van de interne contactpersoon beperkt zich daarnaast tot het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen indiener van de klacht en aangeklaagde. De interne contactpersoon is geen vertrouwenspersoon; daartoe is hij/zij niet opgeleid.
3. De directeur van een school/ kindcentrum belegt, na overleg met de medezeggenschapsraad, de rol van interne contactpersoon bij een of meerdere van zijn/haar teamleden. De directie van een school of kindcentrum kan zelf niet ook interne contactpersoon zijn.
4. Interne contactpersonen worden toegerust voor hun taak, onder andere door een jaarlijkse, informatieve netwerkbijeenkomst van contactpersonen.

Artikel 4. De externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school/ het kindcentrum, de organisatie gaat, na overleg met de Centrale Tabijnraad samenwerking aan met een externe vertrouwenspersoon. Tabijn is aangesloten bij de Gemeentelijke Instelling voor Maatschappelijke Dienstverlening (GIMD).
2. GIMD heeft meerdere vertrouwenspersonen die kunnen worden ingezet. De gegevens van de externe vertrouwenspersoon staan in de school- of kindcentrum gids. Voor medewerkers van Tabijn zijn de gegevens van de externe vertrouwenspersoon vindbaar in het document: "Wie kun je inschakelen bij problemen?" en via de interne contactpersoon. De externe vertrouwenspersoon is gespecialiseerd vertrouwenspersoon in het onderwijs.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of het ongenoegen of probleem door bemiddeling kan worden opgelost.
4. Kan bemiddeling niet tot een oplossing leiden of is na zorgvuldige afweging het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag, of een formele klacht als bedoeld in artikel 8 en 9 de volgende stap, dan informeert de externe vertrouwenspersoon betrokkene over de mogelijke stappen die kunnen worden ondernomen. De externe vertrouwenspersoon kan betrokkene begeleiden bij het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag, en/of kan de indiener van de klacht informeren over instanties of instellingen die de indiener behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht. De externe vertrouwenspersoon begeleidt de indiener zo nodig bij het leggen van contact.
5. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
6. De externe vertrouwenspersoon kan niet klager en aangeklaagde gelijktijdig bijstaan. In het geval dat dit nodig is, wordt een tweede externe vertrouwenspersoon aangewezen om de andere partij bij te staan.
7. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden middels een beknopt jaarverslag.

Artikel 5. Openbaarheid

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 school- of kindcentrum gids en op de websites van Tabijn en haar scholen en kindcentra.

Artikel 6. Het indienen van een klacht

1. Indien besloten wordt tot het indienen van een klacht, dan kan deze worden ingediend bij het bevoegd gezag. Wordt besloten direct over te gaan tot het indienen van een formele klacht, dan kan dit bij de Geschillencommissie Bijzonder onderwijs (GCBO) of de Geschillencommissie kinderopvang ('De Geschillencommissie'), al naar gelang de situatie waar de klacht is ontstaan of betrekking op heeft.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener van de klacht;
 - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school/ het kindcentrum 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. Alleen in bijzondere gevallen kan de Klachtencommissie van 'GCBO' of 'De Geschillencommissie' hierop een uitzondering maken, bijvoorbeeld als de klager psychisch niet in staat was de klacht eerder in te dienen of eerst geprobeerd heeft de klacht op een andere manier op te lossen.
4. De indiener van de klacht kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde. Bijvoorbeeld een externe vertrouwenspersoon, een jurist of een andere deskundige.
5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
6. Als de school/ het kindcentrum niet bij de 'GCBO' of 'De Geschillencommissie' is aangesloten stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de indiener van een klacht het klaagschrift aan de klachtencommissie die (wel) bevoegd is de klacht te behandelen.

Artikel 7. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als indiener van de klacht zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval indiener van de klacht welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Het bevoegd gezag informeert de aangeklaagde over de klacht en de stappen die worden gezet om de klacht te onderzoeken en af te handelen.
4. Het bevoegd gezag stelt een onderzoek in en pleegt hoor- en wederhoor bij zowel de indiener van de klacht als de aangeklaagde. Het bevoegd gezag kan zich daarbij laten bijstaan door een jurist en/of andere deskundige. Zowel de indiener van de klacht als de aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door bijvoorbeeld een externe vertrouwenspersoon, een jurist of een andere deskundige.
5. Het bevoegd gezag kan besluiten het onderzoek niet zelf ter hand te nemen, maar een daartoe gespecialiseerd onderzoeksbureau in te schakelen. In dat geval informeert het bevoegd gezag klager en aangeklaagde hierover.
6. Het bevoegd gezag kan, afhankelijk van de aard van de klacht of situatie, zich genoodzaakt zien een melding te doen bij de vertrouwensinspecteur van het onderwijs of de kinderopvang, politie of justitie.
7. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar oordeel van de indiener tot een oplossing van de klacht heeft geleid, wordt de afronding van de klacht schriftelijk aan hem/haar bevestigd door het bevoegd gezag.
8. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de indiener van de klacht niet tot een oplossing heeft geleid, kan de indiener van de klacht de klacht indienen bij de klachtencommissie van 'GCBO' of 'De Geschillencommissie'.
9. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht of het onderzoek niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de indiener van de klacht door naar de externe klachtencommissie van 'GCBO' of 'De Geschillencommissie'.

Artikel 8. De Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs en De Geschillencommissie Kinderopvang

1. Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij zowel de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO) als de geschillencommissie voor de kinderopvang ('De Geschillencommissie').

2. De samenstelling van de commissie, de wijze waarop de commissie haar werk verricht, de klachtenprocedure en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeld op de respectievelijke websites: www.gcbo.nl en www.degeschillencommissie.nl.

Artikel 9. Besluitvorming door het bevoegd gezag

1. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht, dan wel binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie van de 'GCBO' of 'De Geschillencommissie', deelt het bevoegd gezag aan de indiener van de klacht, de aangeklaagde de directie van de betrokken school of kindcentrum en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij/ zij de klacht aannemelijk dan wel gegrond verklaard c.q. het oordeel van de klachtencommissie over (de gegrondheid van) de klacht deelt en of hij/zij 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 indiener van de klacht, de aangeklaagde en (indien van toepassing) de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsraad/ kindcentrumraad

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraden/ kindcentrumraden over ieder oordeel van de Klachtencommissies waarbij de formele klacht als gegrond is beoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel heeft genomen of nog zal nemen.

Artikel 12. Evaluatie

Deze regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de externe vertrouwenspersoon en de Centrale Tabijnraad geëvalueerd.

Artikel 13. 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 vigerende bepalingen op het gebied van medezeggenschap. Een wijziging van het Klachtenreglement behoeft instemming van de Centrale Tabijnraad op basis van de thans geldende medezeggenschapswetgeving.

Artikel 14. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De artikelsgewijze toelichting maakt deel uit van de regeling.

De regeling is – met instemming van de Centrale Tabijnraad - herzien op 13 december 2022 en treedt vanaf 1 januari 2023 in werking.

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 gemeenschap van een school of kindcentrum kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

Artikel 1 onder h

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school of het kindcentrum 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 het kindcentrum (bijvoorbeeld als overblijfhulp of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

Artikel 3

De interne contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school/het kindcentrum. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school/het kindcentrum betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordig schuldig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 4

Tabijn heeft een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon en per school een interne contactpersoon.

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 het aantrekken van de externe vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de bevolking van school/ kindcentrum. De externe vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school/het kindcentrum. Het is van belang dat hij/zij het vertrouwen geniet van alle bij de school/kindcentrum betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

Artikel 4, tweede lid

De externe vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de indiener van de klacht getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de eerstvolgende in lijn op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De vertrouwenspersoon kan een indiener van een klacht meerdere scenario's of oplossingsrichtingen in overweging geven: geen klacht indienen, de klacht indienen bij het bevoegd gezag, de klacht indienen bij de klachtencommissie, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. Begeleiding van de indiener van een klacht houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de indiener van een klacht. Tot slot vergewist hij/zij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de indiener van de klacht dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem/haar 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 indiener van de klacht een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de indiener van een klacht, de ouders/verzorgers hiervan door de externe vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 4, vierde lid

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

Artikel 6, eerste lid

De indiener van een klacht bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient. Als de indiener van een klacht 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 het bevoegd gezag alsnog te verzoeken de klacht op het niveau van het bevoegd gezag of de instelling op te lossen (zie artikel 4 Reglement Klachtencommissies GCBO en Reglement De Geschillencommissie).

Artikel 7, eerste lid

Een klacht betreffende het 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 onderhavige klachtenregeling.

Artikel 13

Op grond van artikel 10 onder g van de Wet Medezeggenschap op School en artikel 27, lid 1j Wet op de Ondernemingsraden heeft de Centrale Tabijnraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.