

Klachtenregeling

september 2025



**Datum vaststelling en inwerkingtreding:
11 december 2025**

Documentstatus		
DO	Positief advies	2 oktober 2025
GMR	Instemming	13 november 2025
RvT	Ter informatie	10 december 2025
Bestuur	Vaststelling	11 december 2025

DO	Positief advies	2 oktober 2025
GMR	Instemming	13 november 2025
RvT	Ter informatie	10 december 2025
Bestuur	Vaststelling	11 december 2025

Inhoud

Inleiding.....	4
Klachtenregeling	5
Wanneer is iets een klacht?	5
Wie kan een klacht indienen?	5
Bij wie kan ik terecht?.....	5
Stappenplan klachtenregeling voor ouders en verzorgers	6
Stappenplan klachtenregeling voor medewerkers	7
De rol van de contactpersoon (alleen voor ouders)	7
De rol van het Klachtenteam (alleen voor ouders).....	8
De rol van de externe vertrouwenspersoon (voor ouders en medewerkers)	8
Bemiddeling.....	8
De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.....	8
Vertrouwensinspecteur.....	9
Contactgegevens	9
BIJLAGE – Artikelen klachtenregeling	10

Inleiding

In en rondom de school doet iedereen zijn uiterste best om ervoor te zorgen dat leerlingen, ouders en medewerkers zich er veilig en thuis voelen. Toch kan het gebeuren dat iemand niet tevreden is en een klacht wil uiten. De meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken op school kunnen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, medewerkers en directeur worden opgelost. Maar er zijn situaties denkbaar waarin dat niet lukt. Om ook in die gevallen een eerlijke behandeling van de klacht te kunnen garanderen, heeft Stichting Robijn voor al haar basisscholen deze klachtenregeling. De regeling is niet voor procedures waarbij sprake is van een mogelijk strafbaar feit (bijvoorbeeld seksueel misbruik). Daarvoor wordt altijd de politie ingeschakeld.

Robijn streeft naar kwaliteit en biedt daarbij veel ruimte aan de professionals en de omgeving. Onze professionals krijgen de ruimte om kwalitatief goed onderwijs te leveren en zij doen dit in een succesvol samenspel met ouders en verzorgers. Die samenwerking is gebaseerd op communicatie en vertrouwen. Waar mensen werken, kan het altijd gebeuren dat er misverstanden ontstaan of fouten worden gemaakt. Als de communicatie faalt of het vertrouwen is beschadigd, dan is er de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Vaak kan er dan op school een oplossing worden gevonden, maar lukt dat niet, dan is er ook de mogelijkheid van een officiële klacht. Door met elkaar te praten en vooral goed naar elkaar te luisteren kan dat laatste in de meeste gevallen voorkomen worden. Ouders die toch een officiële klacht willen indienen, kunnen daarbij geholpen worden door de contactpersoon, die iedere school heeft. Hij of zij hoort de situatie aan en wijst de weg binnen de school en/of de klachtenregeling.

Deze klachtenregeling is bestemd voor ouders/voogden/verzorgers van leerlingen én voor medewerkers van Stichting Robijn. Hij beschrijft welke mogelijkheden er zijn om een klacht kenbaar te maken en is voorzien van een stappenplan voor de te volgen route.

Wij zetten ons in voor heldere en open communicatie, ook en juist als het moeilijk wordt.

Bestuur Stichting Robijn

Klachtenregeling

Wanneer is iets een klacht?

Klachten kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bestuur en medewerkers, of het nalaten daarvan, en ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de school.

Klachten (of meldingen) zijn er in verschillende vormen en maten:

- kwesties over de inhoud en inrichting van het onderwijs, de schoolorganisatie, het treffen van voorzieningen en algemene schoolzaken;
- klachten over onheuse bejegening, ongewenst gedrag zoals pesten, seksuele intimidatie, discriminatie, racisme en agressie/geweld, machtsmisbruik.

Wie kan een klacht indienen?

Wie een klacht indient, moet een relatie hebben met Stichting Robijn op een van de volgende manieren:

- (ex-)leerling;
- ouder/voogd/verzorger van een (ex-)leerling;
- medewerker;
- directeur;
- bestuurder;
- vrijwilliger die betrokken is bij Stichting Robijn.

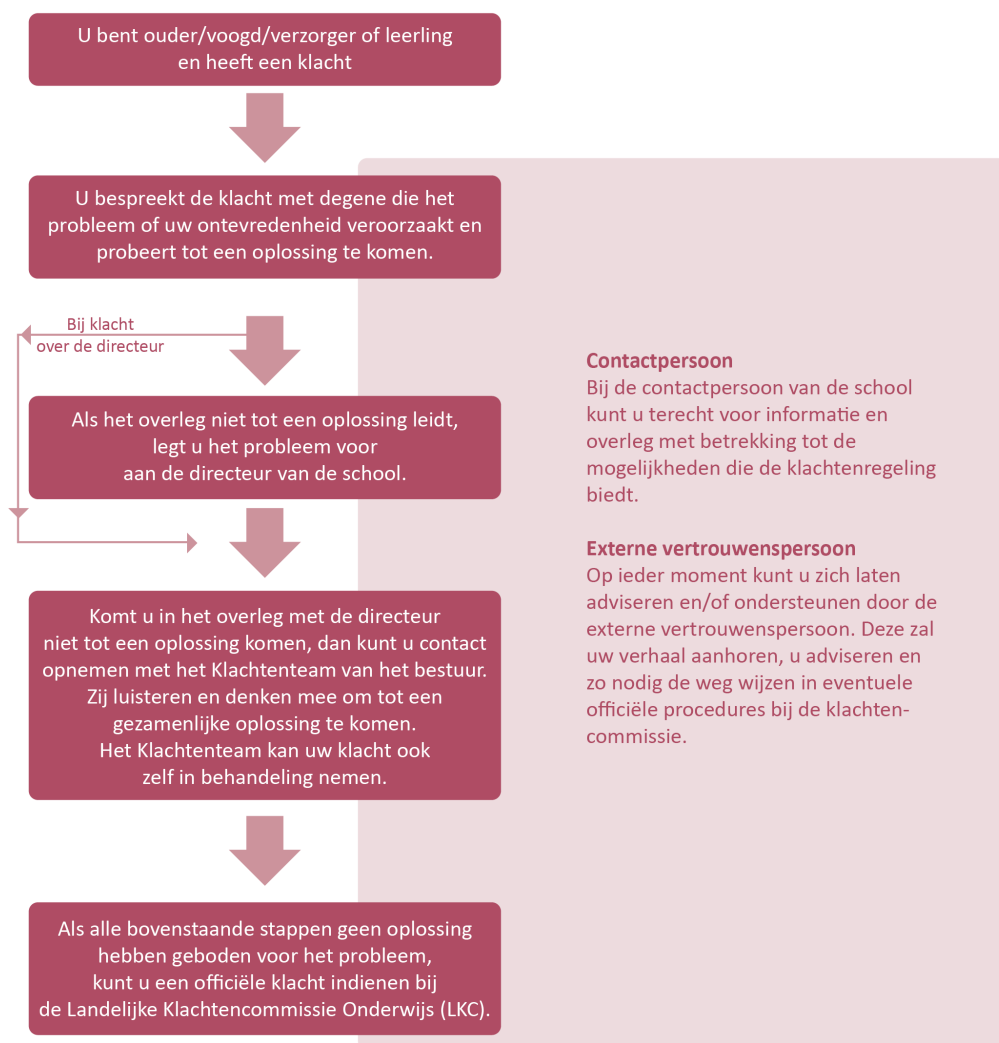
Bij wie kan ik terecht?

Vaak kunnen problemen of klachten op school opgelost worden. Dat heeft de voorkeur omdat het niet alleen gaat om het oplossen van de klacht, maar ook om het herstel van de relatie tussen betrokkenen. Probeer daarom altijd eerst het probleem te bespreken met de betrokken leerkracht of directeur. Ouders en verzorgers kunnen daarnaast terecht bij de contactpersoon van de school. De contactpersoon kan de weg wijzen voor verdere behandeling van de klacht en functioneert als aanspreekpunt bij problemen en klachten.

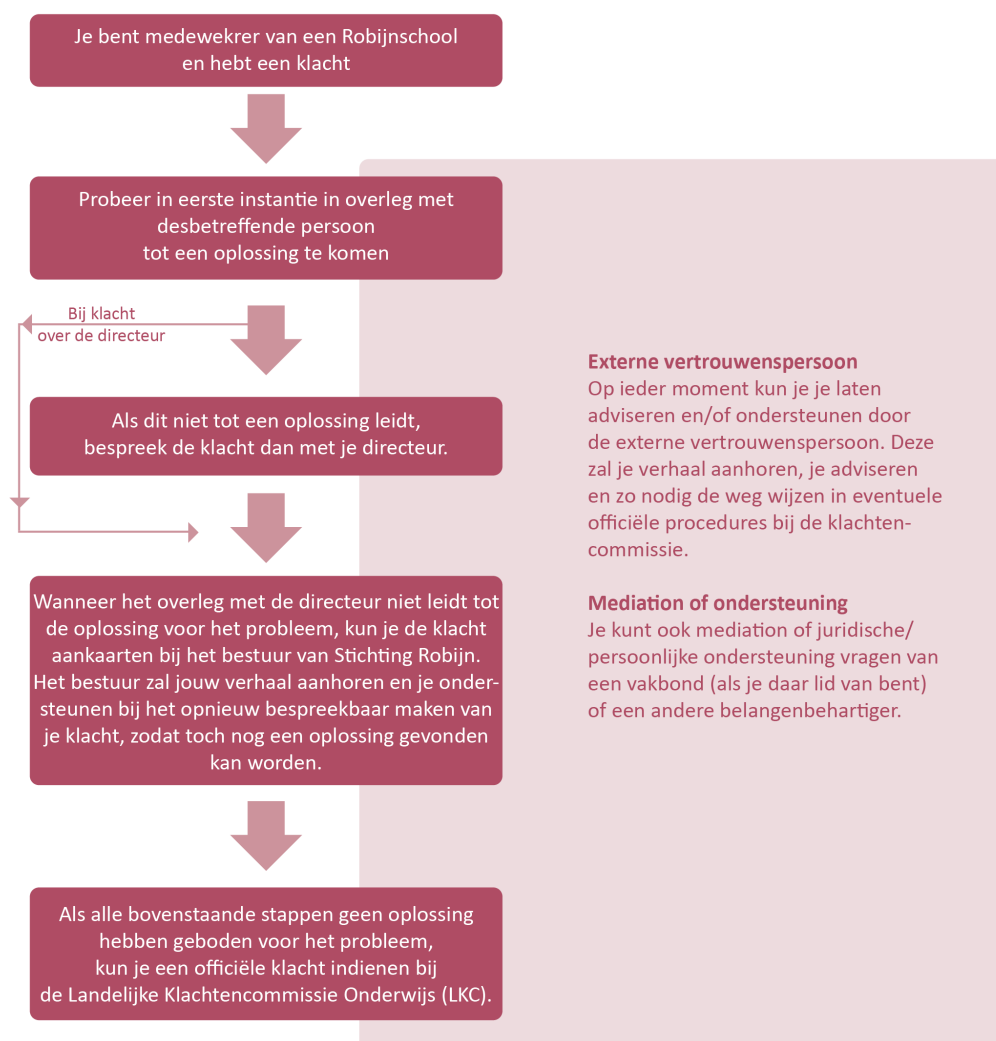
Als een probleem of klacht de directeur betreft, is er voor ouders en verzorgers het Klachtenteam van het bestuur, waarbij zij zich kunnen melden. Medewerkers kunnen bij problemen of klachten rechtstreeks contact opnemen met het bestuur.

Het is altijd mogelijk om contact op te nemen met de onafhankelijke externe vertrouwenspersoon voor opvang en advisering, en voor begeleiding gedurende het proces van een klacht. De rollen van de contactpersoon, het Klachtenteam en de externe vertrouwenspersoon worden verderop in dit hoofdstuk toegelicht.

Stappenplan klachtenregeling voor ouders en verzorgers



Stappenplan klachtenregeling voor medewerkers



De rol van de contactpersoon (voor ouders en leerlingen)

De contactpersoon is verbonden aan de school van uw kind. Hij of zij kan een belangrijke rol spelen door het aanhoren van uw verhaal en met u meedenken over hoe er een oplossing voor uw probleem kan worden gevonden. De contactpersoon behandelt uw melding of klacht niet zelf, maar denkt met u mee, wijst u de weg in de organisatie en kan u ondersteunen in de voorbereiding op uw gesprekken. De contactpersoon kan u meer informatie geven over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. De contactpersoon kan ook aanraden om contact op te nemen met de externe vertrouwenspersoon.

De contactpersoon is verplicht tot vertrouwelijkheid; wat u met hem of haar bespreekt blijft tussen u. Toch zijn er wel uitzonderingen op deze vertrouwelijkheid. Als er een wettelijke meldingsplicht is voor de misstanden die u bespreekt (meldcode), als het collectief belang boven het individueel belang gaat, als er grote zorg is over veiligheid en/of wanneer de contactpersoon in ernstige gewetensnood komt, kan de vertrouwelijkheid komen te vervallen.

De rol van het Klachtenteam (voor ouders en (oud-)leerlingen)

Het Klachtenteam bestaat uit deskundige medewerkers van Stichting Robijn die niet op de scholen werken. Het is hun taak om u in alle vertrouwelijkheid te ondersteunen als u op school tegen zaken aanloopt waar u problemen mee heeft. Het Klachtenteam biedt een luisterend oor, advies, ondersteuning en begeleiding bij de behandeling van de klacht. Het team kan uw klacht ook zelf in behandeling nemen en zo samen met u en de school tot een goede oplossing proberen te komen.

Het Klachtenteam is verplicht tot vertrouwelijkheid, maar deze verplichting geldt niet als er een wettelijke meldingsplicht is (meldcode), wanneer het collectief belang boven het individueel belang gaat, als er grote zorg is over veiligheid en/of wanneer de externe vertrouwenspersoon in ernstige gewetensnood komt.

De rol van de externe vertrouwenspersoon (voor ouders, (oud-)leerlingen en medewerkers)

Robijn heeft een externe, onafhankelijke vertrouwenspersoon. De benoeming van deze externe vertrouwenspersoon geschiedt nadat de GMR is gehoord. De externe vertrouwenspersoon is niet in dienst van Stichting Robijn en handelt binnen de klachtenregeling van Robijn.

Leerlingen, ouders, medewerkers en directie kunnen contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon. Zij is vooral aanspreekpunt bij ernstige signalen en/of klachten, of als het veiliger voelt om met de externe vertrouwenspersoon te spreken. Het kan zijn dat beide betrokkenen bij de klacht ondersteuning zoeken bij de externe vertrouwenspersoon. In dat geval kan zij degene die zich als tweede meldt, doorverwijzen naar een collega vertrouwenspersoon.

De externe vertrouwenspersoon reageert zo snel mogelijk na het eerste contact om met u een afspraak te plannen voor een gesprek. Als ouders, voogden of verzorgers contact opnemen, kan ook de betreffende leerling worden uitgenodigd voor een gesprek, tenzij het persoonlijk belang van de leerling daarmee in strijd is. Naar aanleiding van het gesprek geeft de externe vertrouwenspersoon een advies over de mogelijke vervolgstappen. Dit advies kan variëren van geen klacht indienen, een klacht indienen bij het bestuur van Robijn tot het indienen van een formele klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Als u ervoor kiest om een klacht in te dienen, kan de externe vertrouwenspersoon u ondersteunen en adviseren bij het proces van de klachtenprocedure.

De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot vertrouwelijkheid, maar deze verplichting geldt niet als er een wettelijke meldingsplicht is (meldcode), wanneer het collectief belang boven het individueel belang gaat, als er grote zorg is over veiligheid en/of wanneer de externe vertrouwenspersoon in ernstige gewetensnood komt.

Bemiddeling

Bemiddeling kan een goede manier zijn om in een vroeg stadium een conflict op te lossen en te voorkomen dat het conflict uit de hand loopt. Het is niet de taak van de externe vertrouwenspersoon om te gaan bemiddelen, omdat zij naast de betrokkene (melder) staat en daarin al een begeleidende rol heeft. Wel kan zij bemiddeling organiseren.

De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

De scholen van Robijn zijn aangesloten bij de stichting Onderwijsgeschillen. Deze stichting heeft de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs onder haar hoede. Dit is een klachtencommissie zoals bedoeld in art. 11b van de Wet op het Primair Onderwijs. De commissie werkt voor scholen voor primair en voortgezet onderwijs die zich bij de commissie hebben aangesloten. Wanneer u ondanks gesprekken met vertegenwoordigers van de school en/of Robijn niet tevreden bent over de

behandeling van uw klacht, dan heeft u de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Voor de behandeling van klachten afkomstig uit het openbaar onderwijs wordt het secretariaat van de commissie verzorgd door het secretariaat van de stichting Onderwijsgeschillen.

De commissie neemt kennis van klachten over een gedraging of beslissing van iemand die betrokken is bij betreffende school. Zij onderzoekt de klacht en brengt advies uit aan het bevoegd gezag (bestuur van Robijn) over de ontvankelijkheid van de klacht en over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. De commissie kan in haar advies een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te nemen maatregelen.

Vertrouwensinspecteur

Ouders, contactpersonen, leerkrachten, directies en besturen kunnen altijd een van de vertrouwensinspecteurs van de Inspectie van het Onderwijs raadplegen wanneer het gaat om problemen die zich voordoen op het gebied van seksuele intimidatie en seksueel misbruik, psychisch en fysiek geweld, discriminatie en radicalisering. Deze zal luisteren, informeren en zo nodig adviseren. Eventueel kan de vertrouwensinspecteur ook adviseren in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte. Het raadplegen van een vertrouwensinspecteur is vertrouwelijk.

Contactgegevens

Contactpersoon van de school

Actuele contactgegevens van de contactpersoon zijn opgenomen in de schoolgids (op de website van de school)

Klachtenteam Stichting Robijn

Email: info@stichtingrobijn.nl

T: 030 600 9168

Externe vertrouwenspersoon

Actuele contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon staan op de website van Stichting Robijn (www.stichtingrobijn.nl) onder Praktisch / Klachten

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC):

W: www.onderwijsgeschillen.nl

T: 030 - 280 9590 (9.00-12.00 en 13.00-16.30 uur)

Email: info@onderwijsgeschillen.nl

Vertrouwensinspecteur:

W: www.onderwijsinspectie.nl/onderwerpen/vertrouwensinspecteurs

T: 0900 111 3 111 (alle werkdagen van 08.00-17.00 uur)

BIJLAGE – Artikelen klachtenregeling

Het bevoegd gezag van Stichting Robijn stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1: Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school van Stichting Robijn;
2. bevoegd gezag: Stichting Robijn;
3. directie: 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 9;
5. klager: een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
6. contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
8. 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 instelling ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Als dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de 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 9.

Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad (op iedere vestiging) een contactpersoon.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de externe vertrouwenspersoon.

Artikel 4: Het Klachtenteam

1. Het Klachtenteam bestaat uit niet-schoolgebonden medewerkers in dienst van Stichting Robijn, die als taak hebben om op een laagdrempelige manier een klacht in behandeling te nemen. Zij doen dit in alle vertrouwelijkheid en met respect voor alle betrokkenen.
2. Het Klachtenteam kan de klager ondersteunen bij de behandeling van zijn/haar klacht. Hiernaast kan het Klachtenteam de klacht zelf in behandeling nemen.

3. Het Klachtenteam informeert desgewenst 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.
4. Het Klachtenteam kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die het klachtenteam bereiken daar aanleiding toe geven.
5. Het klachtenteam brengt regelmatig op discrete wijze verslag uit van zijn werkzaamheden aan het bevoegd gezag.

Artikel 5: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van Robijn benoemt na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
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.
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 externe vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
7. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren als signalen die haar bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Artikel 6: 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 externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de website van de school en de website van Stichting Robijn.

Artikel 7: 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 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 datum waarop de klacht wordt ingediend.
3. De klacht moet binnen één jaar na de gedraging of beslissing worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, of 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 de ontvangst van de klacht schriftelijk aan klager.
6. Als de school of Stichting Robijn niet bij de klachtencommissie waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de bevoegde klachtencommissie.

Artikel 8: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan deze de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval aan de klager en de verweerder 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 naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

Artikel 9: De klachtencommissie

Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC),
Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen,
Postbus 85191, 3508 AD Utrecht,
T: 030 - 280 95 90
E: info@onderwijsgeschillen.nl,
W: www.onderwijsgeschillen.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 van de LKC van toepassing. Dit reglement is te vinden op:

<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

Artikel 10: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Medewerkers in dienst van Stichting Robijn 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 11: 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 12: 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 13: 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 14: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 15: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de externe vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school of Robijn 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 Robijn'.
3. Deze regeling treedt in werking op