



# De Regenboog

Interne Klachtenprocedure  
schooljaar 2023-2024

## **Inhoudsopgave**

Inleiding	3
Begripsbepalingen	4
Artikel 1: Indienen van een klacht	5
Artikel 2: Intrekken van de klacht	6
Artikel 3: Inhoud van de klacht	6
Artikel 4: Bemiddeling externe vertrouwenspersonen	6
Artikel 5: Verwijzing landelijke geschillencommissie	6
Contactgegevens	7

## Inleiding

Bent u ouder van een leerling en bent u niet tevreden over een aspect van de school?

Een gesprek met de persoon die direct bij uw klacht is betrokken, kan veel oplossen. De directie van de school of de interne of externe vertrouwenspersoon kan hierbij van dienst zijn.

Biedt een gesprek met de eerst betrokkenen, directie of vertrouwenspersoon geen oplossing, dan kunt u een klacht indienen zoals beschreven in deze klachtenregeling.

Deze klachtenregeling is gepubliceerd op de website van de school.

In de klachtenprocedure staat onder andere dat u een klacht kunt indienen bij de schoolleiding, het bestuur of een externe geschillencommissie. Gaat de klacht over de directie of ander personeelslid, dan kunt u zich wenden tot het bestuur.

De Inspectie van het Onderwijs wil een juist beeld van de school krijgen. Daarom willen zij geïnformeerd worden als u een klacht over de school heeft.

U kunt de Inspectie van het Onderwijs informeren via een specifiek contactformulier. Dit kan via:

<https://www.zoekscholen.onderwijsinspectie.nl/contactformulier>.

Voor meldingen en klachten m.b.t. seksueel misbruik en geweld kunt u terecht bij de vertrouwensinspecteurs van de Inspectie van het Onderwijs.

Deze (school specifieke) klachtenprocedure heeft een wettelijke grondslag en verplichting, daarnaast heeft zij tot doel u en de school handvatten te bieden om geschillen correct te beslechten.

De hier beschreven procedure is aan verandering onderhevig en wordt voor aanvang van ieder schooljaar op haar juistheid beoordeeld en, indien noodzakelijk, aangepast of gecorrigeerd.

Het bestuur heeft haar instemming verleend aan deze klachtenprocedure.

Nicole Degenaar

Directeur  
Vrije Basisschool de Regenboog

---

## Begripsbepalingen

Een klacht gaat over gedragingen en beslissingen, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.

- Een klager is een ouder/voogd/verzorger van een leerling, een medewerker, die een klacht heeft ingediend, dan wel degene die als zodanig is erkend.
- Een aangeklaagde is een leerling, een ouder/voogd/verzorger van een leerling voor zover deze iets doet voor de school, een medewerker of de directeur.
- Buiten deze regeling valt een klacht tegen leden van het bestuur of het bestuur als gremium. Klachten tegen leden van het bestuur en het bestuur kunnen worden voorgelegd aan de toezichthouder van de Stichting de Vrije School Eindhoven-Zuid, dhr. T. Vermeer.  
Hij is bereikbaar via [t.vermeer@temeer.nl](mailto:t.vermeer@temeer.nl).
- De klachtenregeling gaat over processen binnen de school en de organisatie. In die zin vallen klachten van omwonenden buiten deze regeling en moeten geadresseerd worden aan de wijkagent of politie.
- De directeur is degene die de afhandeling van de klacht behartigt, tenzij hij zelf aangeklaagd is. In dat geval handelt het bestuur de klacht af.
- De vertrouwenspersoon is inzetbaar in het traject na het indienen van een klacht, dan wel anderszins ingeval veiligheid en geborgenheid van kinderen/ouders of medewerkers aan de orde zijn. De vertrouwenspersoon is benoemd door het bestuur op basis van deskundigheid.  
De vertrouwenspersoon van de Stichting de Vrije School Eindhoven-Zuid is mevr. Jolanda Hellings. Zij is te bereiken via nummer 040-2583421 of 06-50911852, e-mailadres: [info@jolandahellings.nl](mailto:info@jolandahellings.nl).

De vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs is eveneens inzetbaar in geval van een klacht. Ouders, leerlingen, docenten, directies, besturen en vertrouwenspersonen kunnen de vertrouwensinspecteur raadplegen wanneer zich in of rond de school (ernstige) problemen voordoen op het gebied van:

- seksuele intimidatie en seksueel misbruik (zedemisdrijven),
- psychisch en fysiek geweld,
- discriminatie en radicalisering.

Meldingen die binnen deze categorieën vallen, kunnen voorgelegd worden aan de vertrouwensinspecteur. De melding wordt geregistreerd in een vertrouwelijk dossier van de vertrouwensinspecteur. De vertrouwensinspecteur kan ook adviseren in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte. In het geval dat er een vermoeden is van seksueel misbruik (zedemisdrijf) dan geldt in een aantal gevallen de meld-, overleg- en aangifteplicht.

Centraal meldpunt: telefoonnummer 0900 – 1113111 (lokaal tarief), op weekdays van 8.00 tot 17.00u.

- De landelijke geschillencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs valt onder de Stichting Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO)  
postbus 82324,  
2508 EH Den Haag,  
tel.nr. 070-3861697 of via [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl).
- Het bevoegd gezag van Stichting de Vrije School Eindhoven-Zuid is de voorzitter van het bestuur, dan wel degene die door het bestuur is gemachtigd.

---

## Artikel 1: Indienen van een klacht

1. De klager bespreekt in beginsel de klacht rechtstreeks met de aangeklaagde.
2. In geval lid 1 niet of in afdoende mate in een positief resultaat ressorteert, kan de klager zich wenden tot de leidinggevende van de aangeklaagde.
3. Wanneer de klager van mening is dat de beklaagde en/of diens leidinggevende de klacht onvoldoende afhandelt of de klacht niet met hen kan worden besproken of wenst te bespreken dan meldt de klager zijn klacht bij de contactpersoon van de school.
4. De contactpersoon heeft de rol van verwijzer en geeft informatie over de geldende klachtenprocedure. De contactpersoon verwijst de klager respectievelijk naar:
  - de aangeklaagde en/of diens direct leidinggevende,
  - een van de externe vertrouwenspersonen,
  - het bevoegd gezag of
  - de landelijke geschillencommissie.
4. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of de beslissing waartegen de klacht is gericht te worden ingediend. In het geval er sprake is van grensoverschrijdend gedrag, kan de klacht gedurende de gehele verblijftijd van een leerling op de school worden ingediend.
5. De klacht kan worden ingediend middels een brief of het klachtenformulier van Stichting de Vrije School Eindhoven-Zuid.
6. Indien de klacht rechtstreeks bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de externe vertrouwenspersoon of naar de landelijke geschillencommissie, tenzij het zevende lid van dit artikel van toepassing is.
7. De leidinggevende en het bevoegd gezag kunnen de klacht zelf afhandelen indien zij van mening zijn dat de klacht op een eenvoudige wijze in samenwerking met de klager kan worden afgehandeld. De klager en beklaagde kunnen zich hierbij laten bijstaan door een externe vertrouwenspersoon.
8. Indien de klacht wordt ingediend bij een derde partij, verwijst deze ontvanger de klager door naar één van de contactpersonen van de school. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
9. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
10. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
11. Indien de klacht middels het klachtenformulier wordt ingediend bij de contactpersoon deelt deze aan het bevoegd gezag, de klager, de aangeklaagde en diens leidinggevende binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat een klacht ontvangen is en waarop (aard en redenen) deze is gebaseerd.
12. Wanneer het bevoegd gezag schriftelijk een klacht ontvangt worden klager en beklaagde hierover tevens binnen vijf werkdagen in kennis gesteld.
13. Klager en aangeklaagde kunnen zich op elk gewenst moment laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde of door de externe vertrouwenspersoon.

---

## Artikel 2: Intrekken van de klacht

1. Indien de klager besluit de klacht in te trekken deelt hij dit schriftelijk mee aan degene waarbij de klacht eerder is ingediend.
2. Alle betrokken partijen worden vervolgens door deze persoon hierover geïnformeerd.

---

## Artikel 3: Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
  - de naam, het adres en telefoonnummer van de klager;
  - de dagtekening van ontvangst van de klacht;
  - een omschrijving van de klacht en de redenen waarop de klacht is gebaseerd.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

---

## Artikel 4: Bemiddeling externe vertrouwenspersonen

1. Wanneer klager en beklagde en/of diens leidinggevende in eerste instantie samen het probleem niet kunnen oplossen verzoekt het bevoegd gezag de externe vertrouwenspersoon te onderzoeken of de klacht middels bemiddeling tussen betrokken partijen kan worden opgelost.
2. In deze fase kunnen partijen worden bijgestaan door een vertrouwenspersoon. Deze koppelt terug aan het bevoegd gezag of een oplossing middels bemiddeling tussen partijen haalbaar is.

---

## Artikel 5: Verwijzing landelijke geschillencommissie

Wanneer een klacht niet tussen partijen onderling (middels bemiddeling door de externe vertrouwenspersoon of als gevolg van de complexiteit van de klacht) intern kan worden opgelost, zal de klager worden geadviseerd de klacht voor te leggen aan de landelijke geschillencommissie.

---

## Contactgegevens

Bij onderstaande collegae en adressen kunt u terecht indien u zaken aangaande de veiligheid in de school wilt bespreken of een klacht wilt indienen.

### **voorzitter bestuur Stichting de Vrije School Eindhoven-Zuid**

dhr. P. Schleijsen  
Mimosaplein 1  
5643CJ Eindhoven  
040-2110648

### **toezichthouder Stichting de Vrije School Eindhoven-Zuid**

dhr. T. Vermeer  
Mimosaplein 1  
5643CJ Eindhoven  
[t.vermeer@temeer.nl](mailto:t.vermeer@temeer.nl)

### **directeur**

mevr. N. Degenaar  
040-2110648  
[directie@vbs-deregenboog.nl](mailto:directie@vbs-deregenboog.nl)

### **vertrouwenspersoon t.b.v. leerkrachten en ouders**

Jolanda Hellings  
040-2583421 en 06-50911852  
[info@jolandahellings.nl](mailto:info@jolandahellings.nl)  
*Tevens conflictadviseur en MfN geregistreerd mediator.*

### **vertrouwensinspecteur (Inspectie van het Onderwijs)**

0900 – 1113111 (weekdagen van 8.00 tot 17.00u)  
<https://www.zoekscholen.onderwijsinspectie.nl/contactformulier>

### **Stichting Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO)**

postbus 82324,  
2508 EH Den Haag,  
tel.nr. 070-3861697  
[info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)