



Willem
van Oranje
onderwijs
groep

Algemene Klachtenregeling

Willem van Oranje Onderwijsgroep

Datum: 12 mei 2026

Naam: Irma Versteeg, bestuursondersteuner en centrale klachtenfunctionaris

Positief advies CMO VO en PO : 9 april 2026

Instemming GMR VO en PO : 6 mei 2026

Vaststelling CvB : 12 mei 2026

Inhoud

Inleiding.....	3
Artikel 1 begripsbepalingen.....	4
Artikel 2 voortraject bij klachtindiening	4
Artikel 3 interne vertrouwenspersoon.....	5
Artikel 4 externe vertrouwenspersoon.....	5
Artikel 5 indienen van een klacht.....	6
Artikel 6 behandeling van de klacht door het bevoegd gezag	7
Artikel 7 landelijke klachtencommissie	7
Artikel 8 informatieverstrekking aan landelijke klachtencommissie	8
Artikel 9 beslissing bevoegd gezag op advies van de landelijke klachtencommissie	8
Artikel 10 informeren medezeggenschapsorgaan	9
Artikel 11 vertrouwelijkheid.....	9
Artikel 12 openbaarheid van Algemene Klachtenregeling.....	9
Artikel 13 vierjaarlijkse evaluatie	9
Artikel 14 wijziging van Algemene Klachtenregeling.....	9
Artikel 15 overige bepalingen	9

Inleiding

Schoolbesturen in het primair onderwijs, het voortgezet onderwijs en het (voortgezet) speciaal onderwijs zijn verplicht een klachtenregeling op te stellen (artikel 14 WPO en paragraaf 9 WVO 2020).

Deze voorliggende Algemene Klachtenregeling van Willem van Oranje Onderwijsgroep is gebaseerd op het modelreglement van Verus, dat tot stand is gekomen in samenspraak met de PO-raad, de VO-raad, de landelijke klachtencommissie GCBO en de landelijke klachtencommissie Onderwijsgeschillen.

Deze regeling beschrijft de werkwijze voor het indienen van een klacht over gedragingen en beslissingen van medewerkers, schoolleiding of bestuur, waaronder discriminatie of het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, medewerkers en directie kunnen worden afgehandeld. Als dat gezien de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend bij het bestuur of de landelijke klachtencommissie, waarbij de Onderwijsgroep is aangesloten.

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bestaat, dienen langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de Commissie van Beroep voor de Examens niet via deze klachtenregeling worden behandeld. Verder is de Geschillencommissie passend onderwijs in eerste instantie de aangewezen commissie om geschillen tussen ouders en bestuur te behandelen over toelating van leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte, het vast- en bijstellen van ontwikkelingsperspectief en de verwijdering van leerlingen.

Op grond van artikel 10 onder g van de WMS heeft de GMR instemmingsbevoegdheid bij vaststelling of wijziging van de Algemene Klachtenregeling. Verder heeft de GMR instemmingsbevoegdheid ten aanzien van de door het bevoegd gezag wijzigen van de procedure voor aanwijzing van interne en externe vertrouwenspersonen. Deze procedure wordt met de harmonisatie van deze Algemene Klachtenregeling ook geharmoniseerd: interne vertrouwenspersonen worden formeel benoemd door het bevoegd gezag.

Contactpersoon voor vragen over deze regeling of overige van toepassing zijnde wetgeving is Irma Versteeg, bestuursondersteuner en centrale klachtenfunctionaris binnen de Onderwijsgroep. Zij is bereikbaar via bestuur@vanoranje.nl (of w.f.versteeg@vanoranje.nl).

Het teken *) in de tekst geeft een verwijzing aan naar de artikelsgewijze toelichting in de bij deze Algemene Klachtenregeling horende bijlage.

Artikel 1 begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Onderwijsgroep: Willem van Oranje Onderwijsgroep;
2. School: een school of schoollocatie vallende onder de Onderwijsgroep;
3. Bevoegd gezag: het college van bestuur van de Onderwijsgroep;
4. Directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige en organisatorische aansturing van de school berust;
5. Interne vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
6. Externe vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
7. Centrale klachtenfunctionaris: bewaakt en coördineert namens het bevoegd gezag het proces na indiening van een klacht bij het bevoegd gezag (zie artikel 5), doet intern onderzoek naar de al genomen processtappen, verzorgt communicatie over behandeling en afwikkeling van de klacht, is op de hoogte van juridische kaders en houdt intern beleid up-to-date;
8. Landelijke klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 7;
9. Klager: 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 anderszins functioneel bij de Onderwijsgroep betrokken persoon of orgaan, die een klacht heeft ingediend *). Relevante bevoegdheden met betrekking tot o.a. gegevens inzien of opvragen staan beschreven in IBP-beleid;
10. Aangeklaagde: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of Onderwijsgroep betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend *);
11. Klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
12. Meld-, Overleg- en Aangifteplicht (oftewel de Wet bestrijding seksueel misbruik en seksuele intimidatie in het onderwijs): deze wet verplicht onderwijspersoneel bij het geringste vermoeden van of informatie over een seksueel misdrijf door een medewerker of een met taken belast persoon van de school jegens een minderjarige leerling of zelfs vermoedens van seksuele intimidatie om dit onmiddellijk door te geven aan het bevoegd gezag *);
13. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling: dit is een wet die onderwijspersoneel verplicht om bij een vermoeden van kindermishandeling en/of huiselijk geweld een vijfstappenplan te gebruiken *);
14. Veilig Thuis: dit is het landelijke advies- en meldpunt voor huiselijk geweld en kindermishandeling. Raadplegen van Veilig Thuis is één van de vijf stappen uit het vijfstappenplan van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling;
15. Grensoverschrijdend gedrag: elk fysiek of online gedrag dat een onveilig gevoel geeft, voorbeelden hiervan zijn pesten, (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie/geweld, machtsmisbruik en seksuele, fysieke en psychische intimidatie.

NB. Waar in deze regeling wordt gesproken over hij, kan ook zij of anderszins gelezen worden.

Artikel 2 voortraject bij klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school ervaart, neemt contact op met diegene die het probleem veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet. Als dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem voor aan de directie

- van de betreffende school;
2. Als het probleem niet naar tevredenheid is of wordt opgelost binnen de school, kan een klacht worden ingediend zoals beschreven in artikel 5 van deze regeling*);
 3. Indien gewenst, kan de klager het probleem bespreken met de interne vertrouwenspersoon van de school of met de externe vertrouwenspersoon van de Onderwijsgroep*).

Artikel 3 interne vertrouwenspersoon

1. De interne vertrouwenspersoon is een werknemer van de Onderwijsgroep en is daarom feitelijk niet onafhankelijk vanwege de arbeidsrelatie. De interne vertrouwenspersoon is voor zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag, om te zorgen voor de grootst mogelijke onafhankelijkheid als werknemer van de organisatie;
2. Het bevoegd gezag benoemt per school ten minste één interne vertrouwenspersoon;
3. De benoemde interne vertrouwenspersoon vervult een spilfunctie in het borgen en bevorderen van de veiligheid op de school. Hij kan benaderd worden door leerlingen, ouders en medewerkers bij klachten of vragen over ongewenst en/of grensoverschrijdend gedrag. Hij verwijst de klager, als en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar de mentor, de directie, het zorgteam en/of de schoolarts, of in voorkomende gevallen naar de externe vertrouwenspersoon*). Ook geeft de interne vertrouwenspersoon de directie gevraagd en ongevraagd advies over het veiligheidsbeleid en initieert hij preventieve activiteiten;
4. De interne vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De interne vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict (zie het vijfde lid van dit artikel) of een vermoeden van kindermishandeling (zie het zesde lid van dit artikel). Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd*);
5. Een interne vertrouwenspersoon moet zich houden aan de Meld-, Overleg- en Aangifteplicht en brengt het bevoegd gezag conform deze Meldplicht direct op de hoogte bij geringste vermoedens en signalen van mogelijk onzedelijk gedrag, seksueel misbruik of seksuele intimidatie door werknemers of personen met taken binnen de school richting leerlingen;
6. Een interne vertrouwenspersoon brengt vermoedens en signalen van kindermishandeling in de thuissituatie van melders en klagers ter kennis van het bevoegd gezag alvorens aan de slag te gaan met het stappenplan volgens de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling;
7. De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden inclusief alle (veiligheids)incidenten waarbij hij is betrokken of weet van heeft;
8. Namen en gegevens van interne vertrouwenspersonen zijn te vinden in de schoolgids.

Artikel 4 externe vertrouwenspersoon

1. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk. Om de onafhankelijkheid te garanderen, is de externe vertrouwenspersoon geen werknemer van de Onderwijsgroep en heeft hij geen kinderen die bij scholen van de Onderwijsgroep ingeschreven staan*);
2. De externe vertrouwenspersoon hanteert vertrouwelijkheid. Informatie wordt alleen na overleg gedeeld met degenen die het moeten weten en dit wordt in alle zorgvuldigheid

- overwogen. Vertrouwelijkheid vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd;
3. De externe vertrouwenspersoon is niet gebonden aan de Meld-, Overleg- en Aangifteplicht, omdat er geen sprake is van een dienstverband;
 4. De externe vertrouwenspersoon is gerechtigd tot melding bij Justitie en Veilig Thuis vanuit hun eigen beroepsverantwoordelijkheid en daarvoor niet afhankelijk van de instemming van het bevoegd gezag;
 5. Het bevoegd gezag zorgt voor één of meerdere externe vertrouwenspersonen;
 6. De externe vertrouwenspersoon functioneert voor klagers als aanspreekpunt voor ouders/verzorgers en/of personeel en/of eventueel leerlingen bij klachten over machtsmisbruik (seksuele, fysieke en psychische intimidatie) en bejegeningssklachten. De externe vertrouwenspersoon kan daartoe benaderd worden door interne vertrouwenspersonen, directie en/of bevoegd gezag en kan ook door klagers rechtstreeks benaderd worden;
 7. De externe vertrouwenspersoon functioneert voor aangeklaagden als aanspreekpunt voor medewerkers van de Onderwijsgroep bij klachten over machtsmisbruik (seksuele, fysieke en psychische intimidatie) en bejegeningssklachten. De externe vertrouwenspersoon kan daartoe benaderd worden door directie en/of bevoegd gezag en kan ook door aangeklaagden rechtstreeks benaderd worden;
 8. Als de externe vertrouwenspersoon wordt benaderd, dan adviseert hij over eventueel te nemen maatregelen. Hij gaat samen met degene die hem benaderd heeft na welke acties mogelijk zijn. Hij geeft daarbij advies en ondersteuning. Hij begeleidt desgewenst bij de verdere procedure en het (eventueel) doen van aangifte bij politie of Justitie;
 9. De externe vertrouwenspersoon adviseert, gevraagd en ongevraagd, het bevoegd gezag bij de afwikkeling van de gevolgen van een klacht*);
 10. Naast ondersteunende taken, heeft de externe vertrouwenspersoon ook preventie als taak. Het gaat hierbij onder andere om het bevorderen van opstellen van gedragsregels en het nemen van preventieve maatregelen ter bestrijding van machtsmisbruik, alsook het twee keer per jaar organiseren van netwerkbijeenkomsten met de interne vertrouwenspersonen en het aanbieden van een scholingskalender;
 11. De externe vertrouwenspersoon brengt verslag uit aan het bevoegd gezag over de werkzaamheden van afgelopen jaar aan de hand van een jaarlijks gesprek;
 12. Namen en gegevens van de externe vertrouwenspersonen van de Onderwijsgroep zijn te vinden in de schoolgids.

Artikel 5 indienen van een klacht

1. Als het voortraject zoals beschreven in artikel 2 van deze Algemene Klachtenregeling is doorlopen zonder dat het probleem naar tevredenheid is of wordt opgelost, dan kan een formele klacht ingediend worden bij het bevoegd gezag via de centrale klachtenfunctionaris, e-mailadres bestuur@vanoranje.nl)*);
2. Als een klacht na het voortraject wordt ingediend bij een andere persoon dan het bevoegd gezag, dan verwijst de ontvanger de klager door naar de directeur van de betreffende school;
3. De schriftelijke klacht bevat tenminste:
 - a. naam en adres van de klager;
 - b. naam van de aangeklaagde en de school waar de klacht betrekking op heeft;

- c. omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. dagtekening;
4. Een klacht kan tot één jaar na de gedraging of beslissing worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of de landelijke klachtencommissie anders beslist;
 5. Het bevoegd gezag laat de klager binnen vijf werkdagen schriftelijk (per e-mail) weten dat hij de klacht heeft ontvangen en dat er wordt overgegaan tot intern onderzoek.

Een klacht over het optreden van (een lid van) het bevoegd gezag kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht (eveneens via bestuur@vanoranje.nl). De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in deze voorliggende Algemene Klachtenregeling.

Artikel 6 behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Het bevoegd gezag start intern onderzoek naar wat er is gebeurd, inventariseert en kwalificeert de feiten en gaat na welke stappen er al genomen zijn;
2. Zo nodig kan het bevoegd gezag een voorlopige voorziening en/of rechtspositionele maatregelen treffen;
3. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betreffende school schriftelijk mee dat er een klacht is ontvangen, waar onderzoek naar gedaan wordt;
4. Als uit het interne onderzoek blijkt dat het voortraject niet goed is doorlopen, dan legt het bevoegd gezag de klacht terug bij de directeur van de betreffende school en laat dit aan de klager weten;
5. Als uit het onderzoek blijkt dat het voortraject goed doorlopen is, dan neemt het bevoegd gezag de klacht in behandeling en laat dit aan de klager weten;
6. Bij een goed doorlopen voortraject, worden klager en aangeklaagde door het bevoegde gezag in de gelegenheid gesteld hun zienswijze mondeling of schriftelijk toe te lichten;
7. De klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een derde of gemachtigde;
8. Als de klacht kan worden afgewikkeld door het bevoegd gezag, dan deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betreffende school de uitkomst al dan niet vergezeld van aanbevelingen schriftelijk mee. Als er maatregelen dienen te worden getroffen, meldt hij welke;
9. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, dan kan de klager de klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie;
10. De gegevens van de landelijke klachtencommissie waar de Onderwijsgroep bij aangesloten is, zijn te vinden in de schoolgids.

Artikel 7 landelijke klachtencommissie

1. Willem van Oranje Onderwijsgroep is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie voor het Katholiek- en Protestants Christelijk Onderwijs via Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (GCBO). GCBO is een samenwerkingsverband van alle landelijke klachten-, beroeps-, bezwaren- en geschillencommissies ingesteld door katholiek, protestants-christelijk, algemeen bijzonder en gereformeerd onderwijs op grond van de wet en/of de cao's;

2. Klager dient de klacht in bij de landelijke klachtencommissie volgens het reglement van de landelijke klachtencommissie, te vinden via de volgende website: [Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek- en Protestants Christelijk Onderwijs | Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs | GCBO](#);
3. Als de landelijke klachtencommissie van mening is dat er geen of onvoldoende pogingen zijn gedaan om de klacht op het niveau van de school of het bevoegd gezag aan de orde te stellen of te behandelen, dan kan de commissie de ontvangen klacht toezenden aan het bevoegd gezag met het verzoek te berichten of het bevoegd gezag aanleiding ziet te trachten tot een oplossing te komen. De landelijke klachtencommissie neemt de klacht alsnog in behandeling als binnen vier weken geen oplossing is bereikt *);
4. Als de landelijke klachtencommissie de klacht in behandeling neemt, kan de landelijke klachtencommissie tijdens het onderzoek naar de klacht besluiten dat verder onderzoek niet nodig is omdat de landelijke klachtencommissie onbevoegd is, de klacht niet-ontvankelijk of ongegrond is;
5. Als de klacht door de landelijke klachtencommissie in behandeling wordt genomen, besluit de commissie na het doorlopen van de procedure als beschreven in het reglement van de commissie (zie eerste lid van dit artikel) uiteindelijk in een besloten vergadering hoe zij de klacht beoordeelt en welk advies zij zal geven;
6. De landelijke klachtencommissie brengt binnen vier weken na sluiting van het onderzoek dan wel na afronding van de schriftelijke behandeling advies uit. Deze termijn kan met vier weken verlengd worden. Het advies wordt toegezonden aan partijen en aan het bevoegd gezag van de school;
7. Klager, aangeklaagde en het bevoegd gezag kunnen tegen het advies van de landelijke klachtencommissie niet in beroep gaan.

Artikel 8 informatieverstrekking aan landelijke klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de landelijke klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en over het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Artikel 9 beslissing bevoegd gezag op advies van de landelijke klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de landelijke klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de landelijke 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 aangeklaagde en de landelijke klachtencommissie.

Artikel 10 informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert het medezeggenschapsorgaan van de betreffende school terstond over elk oordeel van de landelijke klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die hij naar aanleiding van dat oordeel zal nemen*). Hierbij zal de anonimiteit van de klager en de aangeklaagde gewaarborgd zijn.

Artikel 11 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 de betrokkene niet meer onder de werking van de Algemene Klachtenregeling valt*).

Artikel 12 openbaarheid van Algemene Klachtenregeling

De Algemene Klachtenregeling wordt gepubliceerd op de website van de Onderwijsgroep en het intranet/de portal van de Onderwijsgroep. De locatiedirecteuren zorgen er namens het bevoegd gezag voor dat de klachtenprocedure, de contactgegevens van de interne en de externe vertrouwenspersoon, alsook van de centrale klachtenfunctionaris en de landelijke klachtencommissie opgenomen worden in de schoolgids, die jaarlijks voor 1 oktober gepubliceerd wordt op de website van de school. In de schoolgids wordt een link naar de Algemene Klachtenregeling op de website van de Onderwijsgroep opgenomen.

Artikel 13 vierjaarlijkse evaluatie

De regeling wordt iedere vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag en de GMR'en geëvalueerd, eventueel geactualiseerd en opnieuw vastgesteld.

Artikel 14 wijziging van Algemene Klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd met inachtneming van de vigerende bepalingen en met in achtneming van de bevoegdheden van de GMR'en*).

Artikel 15 overige bepalingen

1. Geen enkele medewerker van de Onderwijsgroep mag in zijn positie worden geschaad doordat hij als klager, gemachtigde, vertegenwoordiger of interne vertrouwenspersoon gehoord persoon, betrokken is of is geweest bij een klachtenprocedure zoals beschreven in deze Algemene Klachtenregeling;
2. Medewerkers die bij de behandeling van een klacht zijn betrokken, zijn ten aanzien van al hetgeen zij in verband met de behandeling van de klacht vernemen, verplicht tot geheimhouding;
3. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag;
4. Als bijlage bij deze klachtenregeling is een toelichting op artikelen met een *) gevoegd. Deze bijlage is onlosmakelijk onderdeel van de Algemene Klachtenregeling.