

Klachtenregeling

Februari 2026



Auteurs	: Mirella Magnin (HR) & Francis Stoppelenburg (KZ)
Besproken in Directieboard	: 8 juli 2025
Instemming GMR	: 15 maart 2026
Vaststelling CvB	: 23 maart 2026
Herzien uiterlijk	: juli 2029

Inhoud

Klachtenregeling.....	1
Inleiding.....	2
Artikel 1 Begripsbepaling.....	3
Artikel 2 Algemeen, geldigheid en reikwijdte	3
Artikel 3 Klachtindiening	4
Artikel 4 Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon	4
Artikel 5 Openbaarheid van de klachtenregeling	4
Artikel 6 Klachtindiening/behandeling van de klacht	5
Artikel 7 De Klachtencommissie	6
Artikel 8: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie.....	6
Artikel 9: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie.....	6
Artikel 10: Informeren medezeggenschapsorgaan	7
Artikel 11: Vertrouwelijkheid	7
Artikel 12 Termijnen	7
Artikel 13: Evaluatie.....	7
Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling	7
Artikel 15: Overige bepalingen.....	7
Bijlage Klachtenroute SGH.....	8

Inleiding

De klachtenregeling van Scholengroep Holland geldt voor alle (oud-)leerlingen, ouders van minderjarige (oud-)leerlingen en het personeel van Scholengroep Holland (SGH). Het zorgen voor een veilige leer- en werkomgeving is een belangrijk doel van dit beleid. De klachtenprocedure is ook onderdeel van kwaliteitszorg. Klachten zijn vaak signalen die gebruikt kunnen worden om de kwaliteit van het onderwijs verder te verbeteren.

Deze klachtenregeling is alleen van toepassing als een klager nergens anders terecht kan met zijn klacht. Het streven is om de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken op de scholen in onderling overleg tussen betrokkenen af te handelen.

Er zijn vertrouwenspersonen die de klager en aangeklaagde te allen tijde kunnen ondersteunen bij een klacht. Als een klacht door de klachtencommissie wordt behandeld, dan wordt deze klacht na behandeling afgehandeld door het College van Bestuur van SGH.

In deze regeling staat beschreven hoe SGH omgaat met klachten.

Daar waar ‘hij’ in deze klachtenregeling staat, kan ook ‘zij’/’hen’ gelezen worden.

Artikel 1 Begripsbepaling

School:	Een school vallende onder Scholengroep Holland, te weten: Omnia, 't Reigerbos, Anne Frankschool, Keijzerschool, De Tweemaster, Prins Willem Alexanderschool, De Terp, Vuurvogel, IXIEJE, Groenehoek, De Bonte Tol, De Klipper en De Meander;
Bevoegd gezag:	College van Bestuur van Scholengroep Holland (SGH);
Directie:	Degene(n) bij wie - onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag - de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
Klachtencommissie:	de commissie als bedoeld in artikel 7 van deze regeling;
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 school of instelling betrokken persoon of orgaan;
Vertrouwenspersoon:	persoon als bedoeld in artikel 4 van deze regeling;
Verweerder:	(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, tegen wie een klacht is ingediend;
Klacht:	klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.
Meldpunt:	Het mailadres waar klachten officieel bij het bevoegd gezag gemeld kunnen worden, zodat afhandeling van de klacht intern op centraal niveau plaats kan vinden. Het adres hiervoor is: meldpunt@scholengroepholland.nl

Artikel 2 Algemeen, geldigheid en reikwijdte

1. De klachtenregeling is van toepassing bij klachten op het gebied van ongewenst gedrag en overige klachten.

Onder ongewenst gedrag wordt verstaan (seksuele) intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

- **Seksuele intimidatie**
Ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en/of non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt, indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.
- **Discriminerend gedrag**
Elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die als doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt tenietgedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.
- **Agressie, geweld en pesten**
Gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaken van **SGH**.

Overige klachten hebben onder andere betrekking op andere (onderwijskundige) zaken.

2. De klachtenregeling is niet van toepassing wanneer een klacht via een andere procedure wordt beslecht.
3. Verjaring: een klacht kan tot 1 jaar na de gebeurtenis worden ingediend. Uitzondering hierop is een klacht in het kader van seksueel grensoverschrijdend gedrag. Hiervoor geldt een wettelijke meld-, overleg en aangifteplicht, waarna een juridisch traject gestart wordt.

Artikel 3 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. Indien 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 vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag via het meldpunt (meldpunt@scholengroep holland.nl.) of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 7.

Artikel 4 Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt - na overleg met het medezeggenschapsorgaan - op iedere vestiging een interne vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
Daarnaast kan ook gebruik gemaakt worden van een externe vertrouwenspersoon. Zie voor de actuele gegevens onze website: [Bestuur | Scholengroep Holland](#).
2. De vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt.
3. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
4. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
5. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
6. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
7. De 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.
8. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon gaat vertrouwelijk om met alle zaken die hij in zijn hoedanigheid als vertrouwenspersoon verneemt.
9. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
10. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5 Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn, door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids, op de website van de school en de website van het bevoegd gezag.

Artikel 6 Klachtindiening/behandeling van de klacht

Op de scholen:

1. Als de klacht niet kan worden opgelost met de betrokken persoon/personen van de school, dient de klager, indien het een (ouder van) een leerling betreft, de klacht ter bemiddeling in bij de directeur van de school en/of bij het meldpunt meldpunt@scholengroep.holland.nl. Indien de klager een werknemer betreft, dient hij de klacht ter bemiddeling in bij de leidinggevende en/of het meldpunt.
2. Als de klacht een directeur of leidinggevende betreft, dient de klager de klacht ter bemiddeling in (direct) bij het bevoegd gezag en/of bij het meldpunt.
3. Indien de klacht betrekking heeft op ongewenst gedrag, dan kan klager met zijn klacht ook ter ondersteuning terecht bij de vertrouwenspersoon.
4. Indien de klacht betrekking heeft op ongewenst gedrag en wordt ingediend bij de directeur of leidinggevende, dan wordt de klager door diegene geïnformeerd over de vertrouwenspersonen en de mogelijkheid door één van hen ondersteund en gehoord te worden. Voor zover dat gewenst is, verwijst de vertrouwenspersoon naar instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg en adviseert eventueel om aangifte te doen.
5. Bij een klacht die betrekking heeft op ongewenst gedrag wordt de aangeklaagde gewezen op de vertrouwenspersoon en de mogelijkheid door hen ondersteund en gehoord te worden. Voor zover dat gewenst is, verwijst de vertrouwenspersoon naar instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg en kan informatie gegeven worden over de mogelijkheid tot het doen van aangifte.
6. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander persoon of orgaan binnen SGH dan in dit artikel genoemd, dan verwijst de ontvanger de klager door naar het meldpunt. De ontvanger zal de klacht vertrouwelijk behandelen.
7. Wanneer een klacht wordt ingediend overeenkomstig deze klachtenregeling, wordt zo spoedig mogelijk contact met betrokkenen opgenomen.

Op centraal niveau:

1. Indien de behandeling van de klacht op locatieniveau niet tot een passende oplossing heeft geleid, dan kan de klacht ingediend worden bij het bevoegd gezag via het meldpunt.
2. De klachtschrift 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 of de instelling 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 één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag anders beslist.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Het bevoegd gezag meldt klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.

7. 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 Stichting Onderwijsgeschillen (zie artikel 7).
8. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie Stichting Onderwijsgeschillen (zie artikel 7) waarbij Scholengroep Holland is aangesloten.

Externe afhandeling:

Er kan voor gekozen worden om de behandeling van de klacht door de klachtencommissie Stichting Onderwijsgeschillen te laten afhandelen. Dan wel als de klacht niet naar tevredenheid door het bevoegd gezag is afgehandeld, kan de klachtencommissie Stichting Onderwijsgeschillen gevraagd worden de klacht in behandeling te nemen.

1. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend bij de klachtencommissie Stichting Onderwijsgeschillen, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
2. Als de school of instelling 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 Stichting Onderwijsgeschillen.

Artikel 7 De Klachtencommissie

Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

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 8: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

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

Artikel 9: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie Stichting Onderwijsgeschillen deelt het bevoegd gezag van SGH schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en aan de klachtencommissie of het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt, en of het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt — en zo ja, welke.

2. De 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 Stichting Onderwijsgeschillen.

Artikel 10: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen, zowel de medezeggenschapsraad van de school welke de klacht betreft als de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, terstond over elk oordeel van de klachtencommissie Stichting Onderwijsgeschillen waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 11: 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 12 Termijnen

1. Een in dit reglement gestelde termijn die op een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag eindigt, wordt verlengd tot en met de eerstvolgende dag die niet een zaterdag, zondag of algemeen erkende feestdag is.
2. Voor de in dit reglement genoemde termijnen worden de periodes van de aan SGH vastgestelde schoolvakanties niet meegerekend.

Artikel 13: Evaluatie

Deze regeling wordt vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorgaan geëvalueerd en daarna iedere 4 jaar na de voorafgaande evaluatie.

Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 15: Overige bepalingen

1. Indien de klager (een lid van) het bevoegd gezag betreft of de klacht heeft betrekking op (een lid van) het bevoegd gezag, dan treedt de Raad van Toezicht op in de plaats van het bevoegd gezag. Het advies van de commissie wordt in dat geval gezonden aan de Raad van Toezicht.
2. Het bevoegd gezag brengt jaarlijks verslag uit over de klachten en de afhandeling daarvan in het jaarverslag. Hierbij is de klacht niet herleidbaar naar klagers en aangeklaagden. Namen van klagers en aangeklaagden worden in dit verslag niet genoemd.
3. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
4. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling **Scholengroep Holland**'.
5. De SGH-Klachtenroute biedt een schematische weergave van deze klachtenregeling (zie bijlage Klachtenroute SGH).
6. Verdere informatie is terug te vinden op www.scholengroep holland.nl
7. Deze regeling treedt in werking op ??? 2026

Bijlage Klachtenroute SGH

welke stappen genomen kunnen worden als er sprake is van een klacht of een misstand?

Route 1 Klacht over schoolorganisatie	Route 2 Klacht over onderwijskundige zaken	Route 3 Klacht over ongewenst gedrag op school	Route 4 Klacht of vermoeden van een zedendelict door een medewerker jegens een minderjarig leerling	Route 5 Persoonlijke problemen of problemen in de thuisituatie	Route 6 Huiselijk geweld en kindermishandeling
Zoals: lessen, vakanties, ouderbijdrage, schoolgebouw	Zoals: toetsing, beoordeling, bestraffing	Zoals: pesten, agressie, geweld, radicalisering, discriminatie, racisme, seksuele intimidatie, homoseksuele intimidatie, communicatie	Zoals: aanranding, ontucht, grooming	Bijvoorbeeld: depressiviteit, verslaving, eetstoornissen, echtscheiding	Bijvoorbeeld: seksueel misbruik, lichamelijke en/of geestelijke mishandeling
1. Bespreek eerst met: betrokken medewerker (leerkracht)	1. Bespreek eerst met: betrokken medewerker (leerkracht)	1. Bespreek eerst met: betrokken medewerker (leerkracht of directeur)			
	Mogelijkheid tot opnemen contact met Contactpersoon/ (interne) vertrouwenspersoon Hij/zij kan je verwijzen naar betreffende persoon	Mogelijkheid tot opnemen contact met Contactpersoon/ vertrouwenspersoon Begeleidt klager bij te nemen stappen (Opnieuw) gesprek klager-aangeklaagde (evt. Contactpersoon)	1. Bespreek met : - Contactpersoon/ vertrouwenspersoon - Aandachtsfunctionaris - Medewerker van school (leerkracht, intern begeleider, directeur) Sprake van een meldplicht!	1. Bespreek met Contactpersoon/ vertrouwenspersoon	1. Bespreek met Contactpersoon/ vertrouwenspersoon Medewerker van de school: leerkracht en directeur
		2. Indien niet bevredigend: Event. Gesprek/advies externe vertrouwenspersoon		2. Bespreek met Leerkracht/interne begeleider	
2. Onvoldoende resultaat: Gesprek met Directeur	2. Onvoldoende resultaat: Gesprek met Directeur	3. (Opnieuw) gesprek klager met directeur (evt. Contactpersoon)			
		4. Event. Gesprek/advies externe vertrouwenspersoon			
3. Indien geen bevredigend resultaat: Gesprek met Bevoegd gezag (CvB)	3. Indien geen bevredigend resultaat: Gesprek met Bevoegd gezag (CvB)	5. Indien geen bevredigend resultaat: Gesprek met Bevoegd gezag (CvB)	2. Klacht melden bij (meldplicht): Bevoegd gezag (overlegt met vertrouwensinspectie)	3. Bespreek met Zorgteam/Maatschappelijk werk	2. Aandachtsfunctionaris meldcode
4. Indien geen bevredigend resultaat: klacht indienen bij klachtencommissie	4. Indien geen bevredigend resultaat: klacht indienen bij klachtencommissie	6. Indien geen bevredigend resultaat: klacht indienen bij klachtencommissie			
		7. Bij strafbare feiten: aangifte politie/justitie	3. Aangifte bij politie/justitie (door bevoegd gezag)	4. Externe hulpverlening	3. Veilig thuis

NB. Indien de klacht betrekking heeft op de directeur, dient men zich te wenden tot het bevoegd gezag.
Informatie van de verschillende (externe) functionarissen zijn terug te vinden in de schoolgids van de school
Verdere informatie is te vinden www.scholengroepholland.nl