

# Klachtenprocedure SKOR

Vertrouwenspersonen

Goedgekeurd door GMR – 16 oktober 2025



## Inleiding

Wij vinden het belangrijk dat onze scholen een veilige plek zijn voor kinderen, ouders en medewerkers. Er is geen plaats voor (seksuele) intimidatie, pestgedrag of agressie. Mocht er toch iets misgaan, dan willen we dat klachten serieus en zorgvuldig worden behandeld.

Ons uitgangspunt: klachten worden zoveel mogelijk binnen de school opgelost. Lukt dat niet, dan zijn er mogelijkheden om de klacht extern te bespreken.

## De interne vertrouwenspersoon

Op iedere SKOR-school is een interne vertrouwenspersoon aanwezig. Deze persoon is laagdrempelig bereikbaar voor leerlingen, ouders en medewerkers.

De interne vertrouwenspersoon:

- is een aanspreekpunt, maar lost de klacht niet zelf op;
- verwijst door naar de juiste persoon binnen of buiten de school;
- neemt iedere klacht serieus;
- heeft geheimhoudingsplicht en respecteert de privacywetgeving;
- kan overleggen met andere interne vertrouwenspersonen;
- werkt samen met externe partijen zoals de GGD Gelderland-Zuid en de Arbo Unie.

Let op: de interne vertrouwenspersoon is niet hetzelfde als de aandachtfunctionaris. Bij de aandachtfunctionaris kunnen (vermoedens van) huiselijk geweld en (seksuele) kindermishandeling gemeld worden (Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling).

## Waarover kunt u een klacht indienen?

Klachten kunnen gaan over uiteenlopende onderwerpen, zoals:

- communicatie tussen school en ouders/leerlingen;
- veiligheid en welzijn;
- fysiek optreden, straf, schorsing of verwijdering van een leerling;
- toelating, leerplicht, groepsindeling en bevordering;
- klachten over de directie of medewerkers.

## De procedure bij een klacht

Stap 1: Intern oplossen

Stap 2: Externe vertrouwenspersoon of bestuur

Stap 3: Geschillencommissie of Inspectie

## Stap 1: Intern oplossen

In de meeste gevallen kan de klacht binnen de school worden opgelost.

U kunt terecht bij de interne vertrouwenspersoon, een leerkracht, de intern begeleider (IB'er) of de schoolleiding.

De schoolleiding behandelt de klacht en probeert samen met u tot een oplossing te komen.

De contactgegevens van de interne vertrouwenspersoon vindt u in de schoolgids.

## Stap 2: Externe vertrouwenspersoon of bestuur

Wanneer het niet lukt om de klacht binnen de school op te lossen, kan worden verwezen naar:

de directeur-bestuurder van de stichting (bij zakelijke conflicten), of een externe vertrouwenspersoon via de GGD Gelderland-Zuid of de Arbo Unie.

De externe vertrouwenspersoon heeft een bredere taak en kan u verder begeleiden.

Wanneer ervoor wordt gekozen de klacht bij de directeur-bestuurder in te dienen, geldt de onderstaande procedure:

### Formele klachtenprocedure

1. U dient een gespecificeerde klacht in, gericht op de situatie van uw eigen kind.
2. U geeft aan op welke persoon of instantie de klacht betrekking heeft.
3. U voegt relevante documentatie toe (bijvoorbeeld zienswijzen, verslagen van behandelingen die u wilt delen, of uw verwachtingen richting school).
4. De directeur-bestuurder neemt de klacht in behandeling. De directeur-bestuurder kan kiezen voor een vervolgoverleg met directeur, IB'er en een onafhankelijk staffunctionaris van SKOR. Doel: objectief meekijken naar de gezamenlijk afspraken over veiligheid, begeleiding en communicatie.
5. Indien van toepassing vindt er een proces van hoor en wederhoor op het bestuurskantoor plaats:  
U krijgt de gelegenheid uw klacht nader toe te lichten, en ook de betrokkene(n) worden afzonderlijk gehoord. Nadat beide partijen hun zienswijze hebben gegeven, volgt een gezamenlijk gesprek onder leiding van de bestuurder, die dit gesprek als onafhankelijk voorzitter zal begeleiden.
6. Tot slot neemt de bestuurder binnen de wettelijke termijnen een gemotiveerd besluit (gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond).

### Directeur-bestuurder: Maurice Gloudi

Adres: Burg. Schullstraat 2, 4001 VV Tiel

Telefoon: 0344 632849

E-mail: [info@skor-scholen.nl](mailto:info@skor-scholen.nl)

### Externe vertrouwenspersoon (GGD Gelderland-Zuid):

Telefoon: 088- 144 7111 (vraag naar de vertrouwenspersoon voor onze Stichting SKOR)

### Stap 3: Geschillencommissie of Inspectie

Wanneer een klacht ook op bestuursniveau niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u terecht bij:

- de **Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO)**  
E-mail: info@gcbo.nl  
Website: www.gcbo.nl  
Postadres: postbus 394, 3440 AJ Woerden  
Telefoon: 070 386 1697
- de **Vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs**, bereikbaar bij ernstige situaties zoals seksuele intimidatie, geweld, discriminatie of radicalisering.  
Telefoon: 0900 111 3111

### Sociaalschoolveiligheidsplan

SKOR heeft een sociaalschoolveiligheidsplan opgesteld waarin diverse protocollen zijn opgenomen. Op iedere school is hieraan een schoolspecifiek deel toegevoegd. Dit document staat op de websites van alle scholen en SKOR.

### Benoeming en taakbeëindiging interne vertrouwenspersoon

Als er een vacature is voor een interne vertrouwenspersoon, wordt een en ander op teamniveau besproken. Het gaat hier om een belangrijke taak binnen de invulling van het taakbeleid. De rol van interne vertrouwenspersoon wordt zeer serieus genomen. Een evaluatie van het functioneren van de interne vertrouwenspersoon namens personeel en kinderen vindt plaats tijdens het reguliere functioneringsgesprek. De schoolleiding is te allen tijde gemachtigd om in het kader van het taakbeleid van de school, hierin wijzigingen aan te brengen. De benoeming van de interne vertrouwenspersoon kent geen vastgelegde tijdsduur.

### Algemene bepalingen

De interne vertrouwenspersonen handelen onafhankelijk en zelfstandig, maar vanuit het SKOR-beleid zoals dat hier beschreven is. Zij zullen met in acht name van de meldplicht zeer 4 zorgvuldig omgaan met het bewaken van de privacy. De interne vertrouwenspersonen zijn verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag. De plicht tot geheimhouding geldt niet voor het bevoegd gezag en politie/justitie. In alle andere situaties zal uitsluitend informatie aan derden worden verstrekt na toestemming van klager en/of aangeklaagde.

### Begripsbepaling

**Externe vertrouwenspersoon:** een daarvoor aangewezen en speciaal opgeleide externe deskundige.

- **Interne vertrouwenspersoon:** een daarvoor opgeleide persoon die:
  - werkzaam is binnen de school en laagdrempelig bereikbaar is voor leerlingen, ouders en schoolmedewerkers,
  - beschikbaar is voor het inventariseren van de klacht,
  - de klager bij staat in contacten met aangeklaagde en bemiddelt in gevallen waartoe hij/ zij specifiek gevraagd wordt.
  - eventueel doorverwijst naar de (externe) vertrouwenspersoon of aandachts-functionaris.
  - adviseert indien nodig t.a.v. beleidsvoorstellen richting de staffunctionaris onderwijs van de SKOR.

- **Klager:** iemand die een klacht heeft ingediend. Dit kan zijn: 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, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school of een persoon die op een andere manier deel uit maakt van de schoolgemeenschap.
- **Aangeklaagde:** degene tegen wie de klacht is ingediend. Dit kan zijn: 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, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school of een persoon die op een andere manier deel uit maakt van de schoolgemeenschap.
- **Klacht:** klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.
- **Aandachtsfunctionaris:** Op alle SKOR-scholen is een gecertificeerde aandachts-functionaris werkzaam, deze is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling.
- **School:** een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs.
- **Bevoegd gezag:** het bestuur van SKOR is verantwoordelijk voor schoolse zaken maar heeft een groot aantal bevoegdheden gedelegeerd aan de staffunctionarissen.