



ONDERNEMEND  
OPENBAAR ONDERWIJS

**Westelijke  
Tuinsteden**

## **KLACHTENREGELING**

Het bevoegd gezag van Stichting Basisonderwijs Westelijke Tuinsteden, gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad/ondernemings- raad; stelt de volgende Klachtenregeling vast.

### **Artikel 1: Begripsbepaling**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school vallende onder (naam bevoegd gezag) ;
- b. instelling; (naam instelling)
- c. bevoegd gezag: (naam schoolbestuur)
- d. LKC: de commissie als bedoeld in artikel 8;
- e. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
- f. verweerder: (een lid van) het per anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
- g. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder.

### **Artikel 2: Voorfase 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.
3. De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

### **Artikel 3: De contactpersoon**

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling wijst na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging een contactpersoon aan.
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 vertrouwenspersoon.

#### **Artikel 4: De vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
3. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt.
4. 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.
5. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
6. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

#### **Artikel 5: Informatie over 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 vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids en op de websites van de school of instelling en de website van het bevoegd gezag.

#### **Artikel 6: Het indienen van een klacht**

1. De klager kan een klacht indienen bij de LKC 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 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 een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie 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 of de LKC bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
6. Als de school of instelling niet bij de LKC is aangesloten stuurt het secretariaat van de LKC na overleg met de klager het klaagschrift aan de bevoegde klachtencommissie.

#### **Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag**

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan dit de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en 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 LKC.

4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de LKC.

#### **Artikel 8 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](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)  
W: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het Reglement van de Commissie van toepassing. Dit reglement is te vinden op:

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

#### **Artikel 9: Informatieverstrekking aan de LKC**

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de LKC 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 10: Beslissing op advies**

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

#### **Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan**

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen over elk oordeel van de LKC waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

#### **Artikel 12: Vertrouwelijkheid**

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht 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 13: Wijziging van het reglement**

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 14: Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Stichting Westelijke Tuinsteden'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 april 2017. De regeling is vastgesteld op 1 april 2017

Vastgesteld, dd 1 april 2017 door het College van Bestuur van de stichting openbaar basisonderwijs Westelijke Tuinsteden,



.....

J. Middelbeek  
Bestuurder



## Omgaan met klachten

De scholen van Stichting Basisonderwijs Westelijke Tuinsteden staan voor een veilig pedagogisch klimaat. Dat betekent dat de relatie tussen de leraar, leerling, ouders en medewerkers gekenmerkt wordt door verbinding, openheid en sensitiviteit.

Wij hechten sterk aan een hoge kwaliteit van het onderwijs en het welbevinden van leerlingen, hun ouders en onze medewerkers. Maar het werk op de scholen is mensenwerk, en daarbij kunnen fouten worden gemaakt. Wij realiseren ons daarom dat klachten kunnen voor komen en dat daar soms ook simpelweg reden voor is.

Daarom is ons uitgangspunt dat een klacht, in welke vorm dan ook, voortkomt uit een oprechte zorg. Het kan bijvoorbeeld gaan om de sociale veiligheid in school of de onderwijskundige ontwikkeling van een klas. Eigenlijk doet het onderwerp er niet toe, een klacht is een signaal en dat nemen wij altijd serieus!

### Een klacht als feedback

Binnen onze stichting zien wij klachten als een speciale vorm van feedback op het functioneren van de school of een persoon. Hoewel een klacht vaak een negatieve connotatie heeft, valt er altijd een les uit te trekken. Namelijk: er is iets gebeurd waar iemand het zeer hartgrondig niet mee eens is. Dat betekent niet dat het onderwerp van de klacht altijd een verkeerde beslissing was. Bijvoorbeeld bij het doubleren van een leerling. Soms is dat werkelijk in het belang van de leerling, maar het kan zijn dat de ouders dat oordeel niet delen en een klacht indienen. In dat geval kan de les bijvoorbeeld liggen bij de oudercommunicatie voorafgaand aan de mededeling. Of dat er aan het systeem iets gewijzigd moet worden. Vanuit [verantwoordelijkheid en verbondenheid](#) horen en waarderen wij klachten.

### Het de-escaleren van de klacht

Hoewel een klacht kan aanvoelen als een persoonlijke aanval, is het belangrijk een professionele, maar invoelende houding te hebben. Ga altijd het gesprek met een klager aan, en geef daarin veel ruimte om hem zijn verhaal te laten doen. Luister, stel open vragen en vat samen om te checken of je het verhaal goed begrijpt.

Wees open en eerlijk in (eventuele) toezeggingen, ook waar het gaat over de onmogelijkheden. Vaak gaat een klacht over een incident. De klager stelt zich dan op het standpunt dat het nooit had mogen plaatsvinden. Ook wanneer hij gelijk heeft, is het uiteraard onmogelijk om de gebeurtenis terug te draaien.

Help de klager in het vinden van de juiste route. Verwijs iemand dus op een professionele manier naar de interne contactpersoon of de vertrouwenspersoon, en geef iemand de tekst van de klachtenprocedure. Die hulp zorgt ervoor dat iemand zich serieus gehoord voelt.

### **De route: bespreek de klacht eerst met de betrokkene**

Klachten, zowel in de zin van de klachtenregeling als 'gewone' klachten, nemen wij altijd serieus. Heeft iemand een klacht over een leerkracht of een gebeurtenis in de klas, dan spreekt hij altijd eerst met die leerkracht. Lukt dat niet, dan kan de klager contact zoeken met de IB-er of directeur (afhankelijk van hoe dit in een school afgesproken is) en vervolgens naar het bestuur.

Het bestuur kan ervoor kiezen om de klacht zelf te behandelen, of om deze aan de landelijke klachtencommissie (LKC) voor te leggen. Andersom kan de LKC een daar ingediende klacht voor behandeling in eerste instantie terug te geven aan het bestuur.

De ernst van de klacht kan een reden zijn om meteen 'op te schalen' naar het bestuur of naar de LKC. Die keuze moet goed worden overwogen door de klager en door de ontvanger van de klacht.

Sinds enkele jaren bestaat ook de mogelijkheid om in plaats van een klachtenprocedure een mediationtraject te starten.

### **Na afloop van de klacht**

Bij de behandeling van een klacht, ongeacht of dat door het bestuur of door de LKC gebeurt, wordt een van beide partijen in het gelijk gesteld: de klacht is wel, niet of deels gegrond. Dat kan het gevoel geven dat iemand zich de verliezer, of juist winnaar voelt. De verhoudingen kunnen daardoor ook na afronding van de klachtenprocedure worden verstoord.

Het is belangrijk hier in een eerder stadium al bij stil te staan. Blijf met elkaar in gesprek en stel daarbij de volgende vragen:

- met welke uitkomst bent u tevreden?;
- hoe kunnen we de situatie voor de leerling(en) verbeteren?;
- welke ideeën heeft u over de toekomst van uw kind op deze school?

Als de LKC een klacht behandelt, dan moet de (G)MR worden ingelicht wanneer de klacht daadwerkelijk gegrond is. Ook moet dan worden aangegeven welke maatregelen het bestuur of de directie neemt naar aanleiding van de aanbevelingen van de commissie. Een en ander gebeurt anoniem.

Ook de klager krijgt een schriftelijke reactie van het bestuur of de directie, waaruit blijkt hoe met de aanbevelingen omgegaan wordt.

### **Contactpersonen klachtenregeling bij STWT**

Ineke ten Hertog, bestuursadviseur; behandeling klachten op bestuursniveau en advisering/ondersteuning directies.

Caroline Sloep, adviseur arbo & verzuim, contactpersoon voor schoolcontactpersonen en voor de externe vertrouwenspersoon.