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 of locatie vallende onder Stichting Basisonderwijs Westelijke Tuinsteden
b. bevoegd gezag: Stichting Basisonderwijs Westelijke Tuinsteden
c. directie: directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
d. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 10;
e. klager: een (oud-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (oud-) 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. contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
g. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
h. verweerder: (een lid van) het personeel of anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
i. 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 of de intern begeleider.
3. Ook kan de klager zich te allen tijde wenden tot de schoolcontactpersoon van de school (zie artikel 3) of de extern vertrouwenspersoon (artikel 4).
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3: De schoolcontactpersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling wijst op iedere vestiging een contactpersoon aan.

2. De schoolcontactpersoon is er niet om de klacht inhoudelijk te behandelen. Wel helpt de schoolcontactpersoon een ouder om de juiste weg voor de klacht of zorg te vinden. Elke school van STWT heeft één of twee schoolcontactpersonen beschikbaar.

Artikel 4: De vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De vertrouwenspersoon kan advies geven en, met instemming van de ouder, nagaan of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
3. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden en ondersteunen 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 externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk van het bestuur en is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
7. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden met inachtneming van de privacy.

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 schoolgids 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 klachtencommissie 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 dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.
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 klachtencommissie bevestigt binnen een week schriftelijk de ontvangst van de klacht.

Artikel 7: Beoordeling informele of formele klachtenbehandeling

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan de klacht op verschillende manieren worden behandeld.
2. Het bevoegd gezag neemt contact op met de klager voor meer informatie over de klacht.
3. Het bevoegd gezag maakt op basis van dit contact een inschatting of informele klachtenbehandeling (zorg/signaal) of formele klachtenbehandeling nodig is (route via klachtenbehandelaar).
    - Informele klachtenbehandeling kan plaatsvinden door bijvoorbeeld terug te verwijzen naar school, een gesprek te arrangeren, een bestuurlijke interventie of mediation. (art 8)
    - Formele klachtenbehandeling vindt plaats door de klachtenbehandelaar. (art 9)
4. Het bevoegd gezag meldt klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht te behandelen.
5. 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 alsnog indienen bij de klachtencommissie waar het bevoegd gezag bij is aangesloten (art. 10).
6. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, informeel of formeel, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie (art 10).

Artikel 8: Informele klachtenbehandeling (zorg/ signaal)

1. Het bestuur haalt reactie van beklaagde partij op.
2. Het bestuur beoordeelt wat nodig is om klacht, signaal, zorg op een andere manier dan formeel af te handelen (bestuurlijke, interventie, gesprek, mediation etc).
3. Het bestuur draagt zorg voor zorgvuldige coördinatie en afhandeling van de klacht.
4. 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 alsnog via de formele klachtenbehandeling of via de klachtencommissie worden ingediend.

Artikel 9: Formele klachtenbehandeling (klachtenbehandelaar)

1. De klachtenbehandelaar stuurt binnen een week een bevestiging naar de klager dat de klacht formeel in behandeling wordt genomen of ontvankelijk wordt verklaard.
2. De betrokken schooldirectie wordt geïnformeerd door behandelaar over de klacht.
3. Er vindt hoor-wederhoor door de klachtenbehandelaar plaats:
    - Gesprek met klager
    - Gesprek met verweerder
4. De behandelaar maakt een verslag naar aanleiding van de gesprekken die hij/zij heeft gevoerd met klager en verweerder en slaat dit op in het dossier.
5. Het gespreksverslag wordt gedeeld met degene met wie het gesprek is gevoerd. Feitelijke onjuistheden worden aangepast. Een eventuele andere zienswijze kan worden opgenomen als aanvulling op het verslag.
6. De klacht wordt beoordeeld, waarbij drie mogelijkheden zijn: gegrond, ongegrond, deels gegrond. Het oordeel is aan de bestuurder. De klachtenbehandelaar adviseert de bestuurder.

7. Het oordeel wordt opgesteld. De behandelaar stelt het oordeel op gebaseerd op het dossier, de behandelaar legt het laatste concept altijd voor aan de bestuurder, waarna het definitief wordt en opgeslagen in het dossier.
8. Het oordeel wordt gedeeld. De behandelaar verstuurt het oordeel aan de klager en directie, zowel per e-mail als post (excl. gespreksverslag en mogelijke op- en aanmerkingen).
9. Klacht afsluiting. De bestuurssecretaris registreert de afhandeling en sluit klacht af. Ons streven is om de klachten binnen een periode van 4 weken na ontvangstbevestiging te behandelen.
10. 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.
11. Naast het oordeel kan de bestuurder in zijn besluit ook andere vervolgacties adviseren, bijv. een herstelgesprek of mediation.

Artikel 10: 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
W: 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 11: 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 12: 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 13: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert het medezeggenschapsorgaan van de betreffende school 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 14: Vertrouwelijkheid en privacy

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen conform de wet AVG voorschrijft en beschreven in het privacy beleid van STWT.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 15: Meldplicht seksueel misbruik in het onderwijs

1. Wanneer de klacht een vermoeden betreft van een zedendelict door een medewerker van de school jegens een minderjarige leerling dient de medewerker dit onmiddellijk door te geven aan het bevoegd gezag. Op dat moment geldt de meldplicht seksueel misbruik in het onderwijs.
2. Het bevoegd gezag overlegt met de vertrouwensinspecteur over de vervolgstappen.
3. Als er een redelijk vermoeden van een strafbaar feit informeert het bevoegd gezag de (ouders van) klager en aangeklaagde dat aangifte wordt gedaan.
4. Het bevoegd gezag doet aangifte.

Artikel 16: Wijziging van het reglement

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

Artikel 17: 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 . De regeling is vastgesteld op ….

Vastgesteld op 18 juni 2026 door het College van Bestuur van de stichting openbaar basisonderwijs Westelijke Tuinsteden, na instemming van de GMR op 17 juni 2026

J. Spanbroek
College van Bestuur