

Klachtenregeling

Stichting De Waarden &
aangesloten scholen

Versie

2026-2

Datum vastgesteld

7 april 2026

Herzien uiterlijk

voorjaar 2030

Auteur(s)

Frans Cornet & Vera Pot



Inleiding

Bij stichting De Waarden vinden we het belangrijk dat kinderen én ouders tevreden zijn. Onze scholen zetten zich in voor goed onderwijs. Toch kan het gebeuren dat er iets niet gaat zoals u had gehoopt. Daarom hebben wij een klachtenregeling.

Waarom een klacht melden?

Als u een klacht meldt, kunnen wij samen werken aan een goede oplossing. Uw ervaringen helpen ons om onze scholen te verbeteren. Zo kunnen we problemen in de toekomst voorkomen.

Klachtenregeling Stichting De Waarden

Stichting De Waarden heeft een klachtenregeling voor al haar scholen. Deze regeling is gebaseerd op de modelregeling van de PO- en VO-Raad. In deze klachtenregeling staat hoe wij omgaan met klachten over het gedrag of de beslissingen van medewerkers of alle andere aanwezigen binnen de school.

De meeste klachten kunnen in goed overleg met de leerkracht of directeur worden opgelost. Kunt u er samen met de leerkracht, directeur niet uitkomen? Dan denken wij graag met u mee om tot een oplossing te komen en kunt u gebruikmaken van de officiële klachtenprocedure.

Waar kunt u terecht met uw klacht?

Heeft u een klacht over het onderwijs of over iets dat in of buiten de klas gebeurt? Bespreek dit dan eerst op school.

1. **Eerste stap:** neem contact op met de leerkracht van uw kind.
2. **Tweede stap:** wordt uw klacht niet naar tevredenheid opgelost? Dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met de directeur van de school.

Als de klacht niet is opgelost

Bent u van mening dat uw klacht op school niet goed is opgelost?

Dan kunt u uw klacht indienen bij het College van Bestuur van stichting De Waarden of bij de landelijke klachtencommissie.

Ondersteuning bij de klacht door de interne of externe vertrouwenspersoon

Als u een klacht hebt, kan een vertrouwenspersoon daarbij ondersteunen. De vertrouwenspersoon begeleidt de klager bij het bespreekbaar maken van een situatie binnen de school. De vertrouwenspersoon ondersteunt, luistert en wijst op mogelijke stappen, maar neemt geen inhoudelijke beslissing, biedt geen directe oplossing en laat de regie over de klacht bij de klager. Het doel is vooral: iemand op weg helpen binnen de organisatie, zodat de

situatie daar op een goede manier kan worden besproken. De Waarden ziet de vertrouwenspersoon niet als onderdeel van escalatie, maar als ondersteuning voor het bespreekbaar maken van kwesties die verbeterd zouden kunnen worden.

Elke school beschikt over een interne vertrouwenspersoon. Daarnaast is er door het bevoegd gezag een externe vertrouwenspersoon aangesteld.

De **interne vertrouwenspersoon** is werkzaam binnen de school en vormt een laagdrempelig en onafhankelijk aanspreekpunt voor leerlingen en ouders/verzorgers.

De **externe vertrouwenspersoon** is onafhankelijk aanspreekpunt en staat klaar voor medewerkers en ouders/verzorgers die hun zorgen of klachten liever buiten de school bespreken of wanneer u vindt dat uw klacht in de school niet goed is afgehandeld.

Beide vertrouwenspersonen hebben kennis van het onderwijs en zijn deskundig in het opvangen, begeleiden en zo nodig doorverwijzen van personen met een klacht of vraag. Zij zijn toegankelijk voor iedereen die bij de school betrokken is en handelen altijd zorgvuldig en vertrouwelijk.

KLACHTENREGELING STICHTING DE WAARDEN

Het bevoegd gezag van stichting De Waarden stelt met instemming van de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast:

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school vallende onder stichting De Waarden;
2. bevoegd gezag: stichting De Waarden;
3. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8;
5. klager: een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling/student, (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;
6. interne vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. externe vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
8. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
9. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Artikel 2: Voortraject 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. Als 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 interne of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon

1. De directie van de school benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad een interne vertrouwenspersoon.
2. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een formele klacht bij het bestuur of klachtencommissie wil indienen, verwijst de interne vertrouwenspersoon de klager naar de externe vertrouwenspersoon.
4. De interne vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
5. De interne vertrouwenspersoon ondersteunt, informeert en verwijst zo nodig door.

6. De interne vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
7. De interne 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 interne vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van strafbare feiten of direct gevaar voor betrokkenen.
9. De interne vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.

Artikel 4: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
3. De externe vertrouwenspersoon ondersteunt, informeert en verwijst zo nodig door.
4. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
5. De externe 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.
6. De externe vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van strafbare feiten of direct gevaar voor betrokkenen.
7. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Het bevoegd gezag heeft de activiteiten voor externe vertrouwenspersonen ondergebracht bij **Centrum Vertrouwenspersonen Plus**. De contactgegevens van de externe vertrouwenspersonen vindt u in de schoolgids en via de website van de school.

Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling

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

Artikel 6: Het indienen van een formele 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 waar de klacht betrekking op heeft;
-

- c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. kopieën van de op de klacht betrekking hebbende (bewijs-)stukken;
 - e. de datum waarop de klacht wordt ingediend.
3. De klager dient een klacht binnen één jaar nadat er iets is gebeurd, of nadat een beslissing is genomen waarmee de klager het niet eens is. Is de klacht ouder dan één jaar, dan kan deze soms toch worden behandeld. Dat kan in de volgende gevallen:
- De klachtencommissie vindt dat er een goede reden is om de klacht alsnog te onderzoeken. Het bevoegd gezag, waar de klacht direct is ingediend, besluit de klacht zelf te behandelen.*
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 (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
 6. 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.

Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het 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 alsnog indienen bij de klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf kan of wil afhandelen, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie.

Artikel 8: 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 klachtencommissie voor het bijzonder onderwijs, die ondergebracht is bij de:

Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO)

Postbus 394
3440 AJ Woerden
Telefoon: 070-3861697
Email: info@gcbo.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 Landelijke Klachtencommissies GCBO van toepassing. Dit reglement is te vinden op:
http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf

Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie 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 bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

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

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsraden

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraden terstond over elk oordeel van de klachtencommissie 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 (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 13: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de interne vertrouwenspersoon en de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling

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

Artikel 15: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling stichting De Waarden & aangesloten scholen.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2026.

De regeling is vastgesteld:

Directeurenoverleg: 3 maart 2026

Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad: 7 april 2026.
