

# Klachtenregeling Scholen aan Zee

## Inleiding

Scholen aan Zee staat voor een organisatie waar je gehoord, gezien en gewaardeerd wordt en waar open communicatie, samenwerking en het 'samen scholen' (lerende organisatie) vanzelfsprekend zijn.

De kernwaarden van Scholen aan Zee zijn

- verbondenheid: leerlingen, ouders/verzorgers en medewerkers versterken elkaar;
- plezier: een positief en veilig klimaat, elke leerling wordt gehoord, gezien en gewaardeerd;
- persoonlijke ontwikkeling: afgestemd aanbod voor elke leerling met aandacht voor en integratie van de aspecten kwalificatie, socialisatie en subjectificatie<sup>1</sup>;
- ambitie: we hebben hoge verwachtingen en sturen op motivatie en optimaal resultaat;
- samenwerken: de samenleving als klaslokaal, leerlingen leren over actief burgerschap en hun eigen rol in de maatschappij;
- gastgerichtheid: leerlingen, ouders/verzorgers en medewerkers ervaren een warm, gastvrij en welkom gevoel als men de school binnenkomt: we gaan respectvol en vriendelijk met elkaar om.

Een school met een veilige leeromgeving waarin het draait om de relatie met elkaar en respect voor jezelf en voor de ander. Er zijn duidelijke school- en leefregels, die door allen worden nageleefd en door de medewerkers worden gehandhaafd. Leerlingen kennen hun rechten en plichten.

Scholen aan Zee lost de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school in onderling overleg tussen ouders/verzorgers, leerlingen, medewerkers en schoolleiding op. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van deze klachtenregeling een klacht worden ingediend.

---

## Artikel 1      **Begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. instelling: Stichting Scholen aan Zee;
- b. school: een afdeling vallende onder Stichting Scholen aan Zee;
- c. bevoegd gezag: College van Bestuur van Stichting Scholen aan Zee;
- d. algemeen directeur: degene bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van Scholen aan Zee berust.
- e. klachtencommissie: de commissies als bedoeld in artikel 6;
- f. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, een medewerker van Scholen aan Zee, de algemeen directeur, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de instelling betrokken persoon of instantie;
- g. verweerder: een medewerker van Scholen aan Zee, de algemeen directeur, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de instelling betrokken persoon of instantie, tegen wie een klacht is ingediend;
- h. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
- i. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder.

---

<sup>1</sup> Gert Biesta – 'Het prachtige risico van onderwijs'. Kwalificatie betreft het verwerven van kennis, vaardigheden en houding. Socialisatie draait om de manieren waarop we via onderwijs deel worden van bestaande tradities en praktijken. Subjectificatie gaat over emancipatie en vrijheid over de verantwoordelijkheid die daarmee gepaard gaat.

## **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 vervolgens de mentor, de schoolleider, de algemeen directeur of ten slotte het bevoegd gezag.
3. De klager kan over het probleem ook contact opnemen met een vertrouwenspersoon.
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 indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs of bij de Externe (Helderse) Commissie voor Klachten van Algemene Aard.

## **Artikel 3 De vertrouwenspersoon**

1. Binnen de school of instelling zijn zowel interne als externe vertrouwenspersonen benoemd (zie schoolgids).
2. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt.
3. 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.
4. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
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 4 Informatie over de klachtenregeling**

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

## **Artikel 5 Het extern indienen van een klacht bij een klachtencommissie**

1. De klager kan een klacht extern indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs of bij de Externe Helderse Commissie voor Klachten van Algemene Aard.
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/instelling waar de klacht betrekking op heeft;
  - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
  - d. een afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
  - e. de dagtekening.
3. De klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. De klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

## **Artikel 6 De klachtencommissies**

1. Het bevoegd gezag heeft zijn instelling aangesloten bij:
  - a. 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 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://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>
  - b. de door de Helderse onderwijsbesturen in het leven geroepen Commissie voor Klachten van Algemene Aard  
Uitsluitend bereikbaar via e-mail: [klachtencommissieonderwijs@hotmail.com](mailto:klachtencommissieonderwijs@hotmail.com)  
Het reglement van de commissie is te vinden op de website van Scholen aan Zee:  
<https://www.scholenaanzee.nl/d/belangrijke-documenten/>

## **Artikel 7 Informatieverstrekking aan de LKC**

Medewerkers 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 8 Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de algemeen directeur 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 9 Informeren medezeggenschapsraad**

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraad 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 10 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 11 Evaluatie**

De klachtenregeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag en de vertrouwenspersonen geëvalueerd.

## **Artikel 12 Wijziging van het reglement**

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

**Artikel 13 Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Scholen aan Zee'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 december 2021.

*De klachtenregeling is met instemming van de MR vastgesteld op 1 november 2021.*

**Algemene toelichting**

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school/instelling zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, medewerkers en schoolleiding kunnen worden afgehandeld. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij het College van Beroep voor de Examens, niet via deze klachtenregeling worden behandeld.