



KLACHTENREGELING

OULDERS EN VERZORGERS



samen
zijn we
meer

Beleidsnota nummer: Or.0013-O1

	Rol	Datum
Werkgroep	nvt	
Directeuren	Informatie	15-05-2025
GMR	Instemming	21-05-2025
College van Bestuur	Besluit	26-05-2025

meerderweert

INHOUD

Inleiding.....	3
Klachtenregeling voor ouders en verzorgers	3
Artikel 1: Begripsbepalingen.....	3
Artikel 2: Voortraject.....	4
Artikel 3: De rol van de verwijzingsfunctionaris	4
Artikel 4: Openbaarheid van de klachtenregeling	4
Artikel 5: Indienen van een formele klacht.....	4
Artikel 6: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag	5
Artikel 7: De klachtencommissie	5
Artikel 8: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie	5
Artikel 9: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie	5
Artikel 10: Informeren medezeggenschapsorgaan	6
Artikel 11: Vertrouwelijkheid	6
Artikel 12: Evaluatie	6
Artikel 13: Wijziging van de klachtenregeling	6
Artikel 14: Overige bepalingen	6
Samenvatting.....	7



INLEIDING

Bij Stichting Meerderweert vinden we het belangrijk dat iedereen zich gehoord en gerespecteerd voelt. We zetten ons in voor een open en veilige omgeving, maar begrijpen dat er momenten zijn waarop iemand ontevreden is over een beslissing of een situatie binnen de school. Deze klachtenregeling biedt een route voor het bespreken en oplossen van klachten.

Voor situaties waarin sprake is van grensoverschrijdend gedrag, zoals seksuele intimidatie, discriminatie en fysieke of verbale bedreiging hebben we een speciaal protocol "grensoverschrijdend gedrag en vertrouwenspersonen" opgesteld. Die is te vinden op de website van Meerderweert.



KLACHTENREGELING VOOR OUDERS EN VERZORGERS

ARTIKEL 1: BEGRIPSBEPALINGEN

Bevoegd gezag: College van Bestuur

Directie: Degene belast met de dagelijkse leiding van een school.

Klager: Een ouder/verzorger die een klacht indient.

Verweerder: Degene tegen wie de klacht is gericht.

Klacht: Klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Verwijsfunctionaris: Een interne functionaris die ouders informeert over de klachtenprocedure.

Klachtencommissie: De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

ARTIKEL 2: VOORTRAJECT

1. Informele afhandeling
We moedigen ouders en verzorgers aan om in eerste instantie het gesprek aan te gaan met de betrokken persoon. Vaak kan dit al tot een oplossing leiden. Als dat niet lukt, of als de situatie daarvoor niet geschikt is, kan de directie worden benaderd om mee te denken over een passende oplossing.
2. Escalatie: Als het probleem niet naar tevredenheid wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de landelijke klachtencommissie (art. 6).

ARTIKEL 3: DE ROL VAN DE VERWIJSFUNCTIONARIS

1. De directie benoemt met instemming van de MR op elke school een verwijsfunctionaris.
2. Op elke school is een verwijsfunctionaris aangesteld als eerste aanspreekpunt voor ouders die vragen of zorgen hebben over een situatie. Deze functionaris helpt ouders op weg en legt uit welke stappen zij kunnen zetten binnen de klachtenregeling.
3. De verwijsfunctionaris is onafhankelijk in zijn of haar advies en draagt bij aan een open en transparant proces.
4. De verwijsfunctionaris behandelt de klacht zelf niet inhoudelijk, maar wijst de klager op de juiste route binnen de regeling.

ARTIKEL 4: OPENBAARHEID VAN DE KLACHTENREGELING

De klachtenregeling, het adres van de landelijke klachtencommissie en de namen van de verwijsfunctionaris worden breed gecommuniceerd via de stichtingspagina in de schoolgids, de website van Meerderweert en de website van elke school.

ARTIKEL 5: INDIENEN VAN EEN FORMELE KLACHT

1. Als het probleem niet via een informeel gesprek kan worden opgelost is het mogelijk om een formele klacht in te dienen. Dit kan rechtstreeks bij het bevoegd gezag of, indien gewenst, bij de landelijke klachtencommissie.
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 één 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. Dat geldt ook voor de verweerder.
5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Klachten mogen geen nadelige gevolgen hebben voor de klager.



ARTIKEL 6: BEHANDELING VAN DE KLACHT DOOR HET BEVOEGD GEZAG

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan deze ervoor kiezen de klacht zelf in behandeling te nemen en een oplossing te zoeken.
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 klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie.

ARTIKEL 7: DE KLACHTENCOMMISSIE

Voor alle scholen die onder Meerderweert vallen is een klachtencommissie ingesteld. Deze commissie beoordeelt klachten zorgvuldig en adviseert het bevoegd gezag over de afhandeling.

Onze scholen zijn 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 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://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

ARTIKEL 8: INFORMATIEVERSTREKKING AAN DE KLACHTENCOMMISSIE

Als de klachtencommissie om aanvullende informatie verzoekt, zijn personeelsleden van het bevoegd gezag verplicht hieraan mee te werken. Zowel het verzoek als de verstrekte informatie wordt strikt vertrouwelijk behandeld. Dit geldt eveneens voor het bevoegd gezag zelf.

ARTIKEL 9: BESLISSING BEVOEGD GEZAG OP HET ADVIES VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

1. Het bevoegd gezag neemt binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie een beslissing. Klager, verweerder, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie ontvangen hierover een schriftelijke terugkoppeling. Hierin staat of het bevoegd gezag zich kan vinden in het advies en welke eventuele maatregelen worden genomen.
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 10: INFORMEREN MEDEZEGGENSCHAPSORGAAN

Wanneer de klachtencommissie een klacht gegrond verklaart, stelt het bevoegd gezag de betreffende medezeggenschapsraad hiervan direct op de hoogte. Daarbij geeft het bevoegd gezag ook een toelichting op eventuele maatregelen die naar aanleiding van de klacht worden genomen.

Gaat het om een klacht op schoolniveau, dan wordt de medezeggenschapsraad van de betreffende school geïnformeerd. Betreft het een klacht die meerdere scholen aangaat of het bestuursniveau van Stichting Meerderweert raakt, dan wordt de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geïnformeerd.

ARTIKEL 11: 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 12: EVALUATIE

De regeling wordt binnen vier jaar geëvalueerd en eventueel herzien.

ARTIKEL 13: WIJZIGING VAN DE KLACHTENREGELING

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

In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.



SAMENVATTING¹

Wie is wie?

Klager: ouder/verzorger met een klacht

Verweerder: degene over wie de klacht gaat

Bevoegd gezag: College van Bestuur

Verwijsfunctionaris: aanspreekpunt op school voor uitleg over de procedure

Klachtencommissie: Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

Hoe werkt het?

1. Eerst zelf proberen op te lossen
Ga in gesprek met de betrokkene of de schooldirectie.
2. Verwijsfunctionaris helpt verder
Geeft uitleg over de procedure, maar behandelt de klacht niet zelf.
3. Formele klacht indienen
Kan bij het College van Bestuur of direct bij de LKC.

Wat moet in de klacht staan?

Naam en contactgegevens van ouder/verzorger

Naam van degene over wie de klacht gaat

Naam en adres van de school

Omschrijving van de klacht en relevante data

Kopieën van relevante stukken

Datum van indiening

Termijn

Dien de klacht in binnen 1 jaar na de gebeurtenis.

Bescherming

Klachten mogen geen nadelige gevolgen hebben voor ouder of kind.

Waar te vinden?

De regeling, contactgegevens en namen van verwijsfunctionarissen staan in:

De schoolgids

De website van Meerderweert

De website van de school



¹ Regeling is altijd leidend