

Klachtenregeling

Deze klachtenregeling is bedoeld voor leerlingen, ouders/verzorgers en medewerkers van Stichting TWijs.

Inleiding

Waar mensen samenwerken, kunnen misverstanden ontstaan of fouten worden gemaakt. Dat geldt ook voor de scholen van Stichting TWijs. Soms gaat het om kleine zorgen of onduidelijkheden, soms om klachten van meer serieuze aard. Denk bijvoorbeeld aan vragen of klachten over de begeleiding of beoordeling van leerlingen, de organisatie van de school, of situaties rondom seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld of pesten.

TWijs vindt het belangrijk dat klachten zorgvuldig worden behandeld. Met deze regeling willen wij bijdragen aan een open en veilige omgeving voor **leerlingen, ouders en medewerkers**. Daarbij staat het belang van alle betrokkenen centraal en streven wij ernaar om samen tot een passende oplossing te komen.

De klachtenregeling is gebaseerd op formele, juridisch vastgelegde procedures. Daardoor kan de tekst soms wat zakelijk overkomen. Tegelijk vinden wij het belangrijk dat signalen, zorgen en klachten serieus worden genomen en dat hierover in gesprek kan worden gegaan.

Een kwestie, zorg of klacht: wat nu?

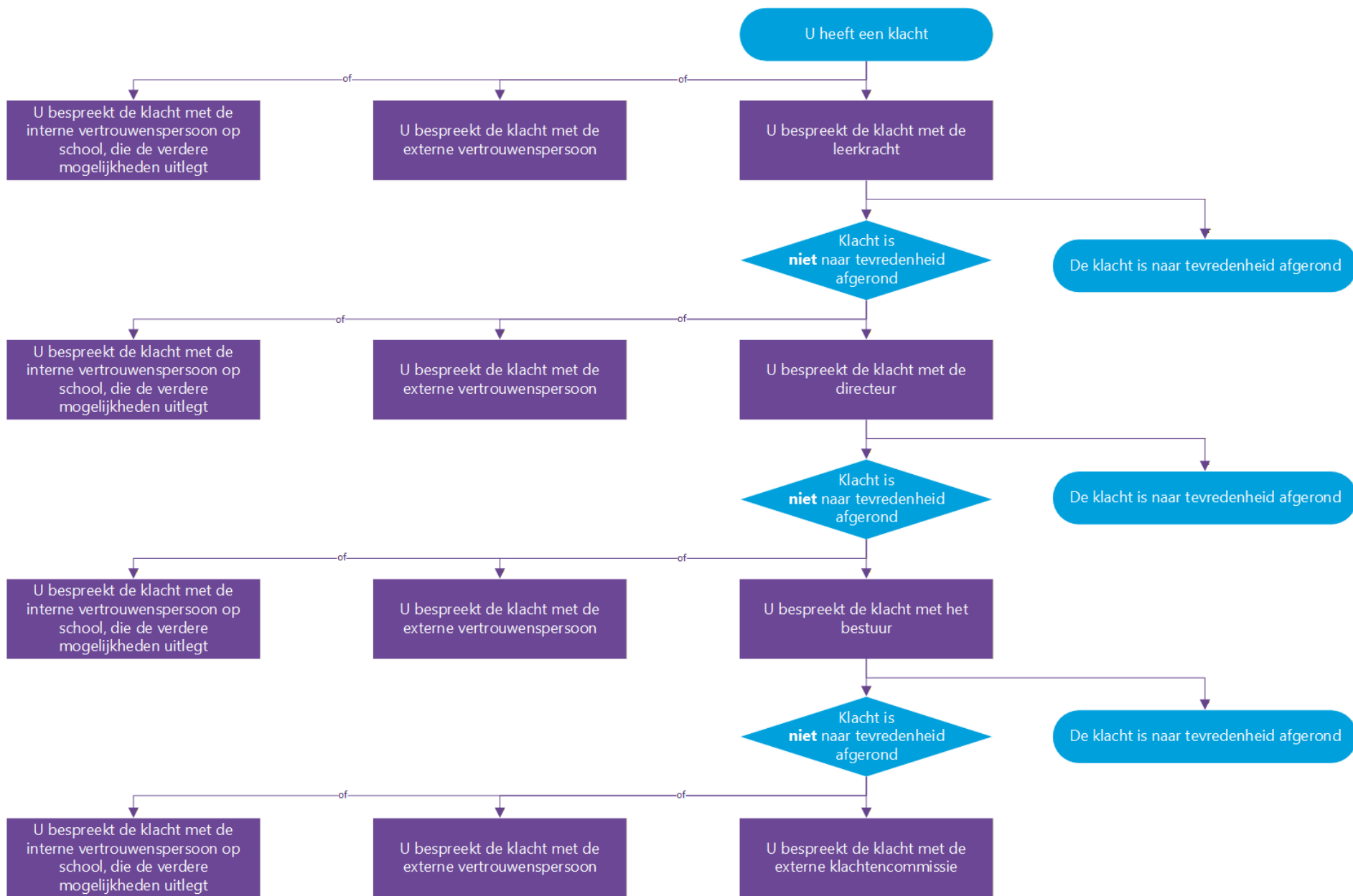
Veel vragen of zorgen over de dagelijkse gang van zaken op school kunnen in goed overleg worden opgelost. In de meeste gevallen helpt het om eerst in gesprek te gaan met de betrokken persoon, bijvoorbeeld een medewerker, collega of leidinggevende.

Wanneer dit gesprek niet tot een oplossing leidt, of wanneer het lastig is om dit gesprek te voeren, kunt u gebruikmaken van de klachtenregeling.

Waar kan ik terecht met mijn kwestie, zorg of klacht?

In onderstaande afbeelding ziet u welke stappen u kunt nemen en bij wie u terecht kunt.

Wij vinden het belangrijk dat zorgen en vragen zo vroeg mogelijk worden besproken, zodat we samen tot een oplossing kunnen komen.





Klachtenregeling Stichting TWijs

1. Begrippenlijst

Voor de volledigheid wordt hieronder toegelicht wat in deze regeling met de volgende begrippen wordt bedoeld.

School

Een school vallend onder Stichting TWijs.

College van Bestuur

Het bevoegd gezag van Stichting TWijs.

Directie

De persoon of personen bij wie, onder verantwoordelijkheid van het College van Bestuur, de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust.

Klachtencommissie

De externe klachtencommissie zoals bedoeld in de paragraaf *'Indienen van een klacht bij de externe klachtencommissie en de afhandeling daarvan'*.

Klager

Een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, een lid van het personeel, een lid van de directie, een lid van het College van Bestuur of een andere functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan (zoals vrijwilligers, stagiaires, (G)MR-leden en leerkrachten in opleiding).

Interne vertrouwenspersoon

De persoon zoals bedoeld in de paragraaf *'Interne vertrouwenspersoon'*.

Externe vertrouwenspersoon

De persoon zoals bedoeld in de paragraaf *'Externe vertrouwenspersoon'*.

Verweerder

Een lid van het personeel, een lid van de directie, een lid van het College van Bestuur of een andere functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan tegen wie een klacht is ingediend.

Klacht

Een klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.



2. Stappenplan klachtenregeling

2.1 Voor leerlingen, ouders, voogden en verzorgers

Wanneer een leerling, ouder, voogd of verzorger een probleem ervaart op of met de school, wordt het volgende stappenplan gevolgd:

- Neem contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij dit vanwege de aard van het probleem niet mogelijk is.
- Leidt dit niet tot een oplossing, dan kunt u in gesprek gaan met de directie van de school, tenzij dit vanwege de aard van het probleem niet mogelijk is.
- Wordt het probleem niet opgelost, dan kunt u een klacht indienen bij het College van Bestuur of bij de externe klachtencommissie.

Daarnaast kunt u altijd contact opnemen met:

- de **interne vertrouwenspersoon van de school**
- de **externe vertrouwenspersoon**

Voor hun rol wordt verwezen naar de paragraaf '*Interne vertrouwenspersoon en externe vertrouwenspersoon*'.

2.2 Voor medewerkers

Wanneer een medewerker een probleem ervaart op of met de school, geldt het volgende stappenplan:

- Neem contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij dit vanwege de aard van het probleem niet mogelijk is.
- Leidt dit niet tot een oplossing, dan kunt u in gesprek gaan met de directie, tenzij dit vanwege de aard van het probleem niet mogelijk is.
- Wordt het probleem niet opgelost, dan kunt u een klacht indienen bij het College van Bestuur of bij de externe klachtencommissie.

Ook medewerkers kunnen contact opnemen met:

- de **interne vertrouwenspersoon**
- de **externe vertrouwenspersoon**

2.3 Klachten in het kader van de AVG (privacy)

Deze procedure is van toepassing op klachten die betrekking hebben op privacy.



Voorbeelden van privacyklachten zijn:

- het onterecht delen van persoonsgegevens
- publicatie van beeldmateriaal zonder toestemming
- onjuiste of onvolledige gegevens
- onbevoegde inzage in gegevens

Het heeft de voorkeur dat een leerling, ouder, voogd of verzorger met privacyvragen of -klachten eerst contact opneemt met de betrokken school, tenzij dit vanwege de aard van het probleem niet mogelijk is.

Wordt het probleem niet opgelost, dan kunt u een klacht indienen bij het College van Bestuur. U kunt **op elk moment** in dit proces contact opnemen met de **Functionaris Gegevensbescherming (FG)** van TWiJS via:

fg@twijs.nl

De FG blijft altijd een onafhankelijk aanspreekpunt voor privacyvragen of -klachten.

Indien het probleem niet wordt opgelost via het bestuur of de functionaris gegevensbescherming, kunt u een klacht indienen bij de:

Autoriteit Persoonsgegevens

Bezuidenhoutseweg 30
2594 AV Den Haag

3. Wenselijke route

Bij klachten en conflicten gaat het niet alleen om het oplossen van de klacht, maar ook om het herstellen van de relatie tussen betrokkenen. Daarom wordt aangeraden om eerst te onderzoeken of een oplossing binnen het **informele traject (binnen de school)** mogelijk is.

Het verdient de voorkeur om eerst in gesprek te gaan met (een lid van) het College van Bestuur om tot een passende oplossing te komen, voordat een klacht wordt ingediend bij de externe klachtencommissie.

4. Bemiddeling

Een manier om te werken aan relatieherstel tussen melder en verweerder is **bemiddeling**.

Het behoort **niet tot de taak van de interne of externe vertrouwenspersoon** om zelf te bemiddelen, omdat zij naast de melder staan en de externe vertrouwenspersoon de melder of verweerder begeleidt. Wel kan de vertrouwenspersoon bemiddeling organiseren.

Bemiddeling kan helpen om in een vroeg stadium een conflict op te lossen en escalatie te voorkomen.



5. Interne vertrouwenspersoon

Iedere school heeft een **interne vertrouwenspersoon** binnen het schoolteam.

De interne vertrouwenspersoon:

- informeert klagers over de mogelijkheden van de klachtenregeling
- kan adviseren over vervolgstappen
- verwijst bij een formele klacht naar het College van Bestuur, de externe vertrouwenspersoon of de externe klachtencommissie

De interne vertrouwenspersoon:

- is **geen lid van het managementteam (MT)**
- heeft **geen leidinggevende functie** binnen de school

Hiermee wordt voorkomen dat de interne vertrouwenspersoon betrokken is bij besluitvorming of beleid waarover een klacht kan ontstaan.

De contactgegevens van de interne vertrouwenspersoon zijn te vinden in:

- de school- of informatiegids
- de website van de school

6. Externe vertrouwenspersoon

Het College van Bestuur benoemt, na overleg met het medezeggenschapsorgaan, ten minste één **externe vertrouwenspersoon**.

De externe vertrouwenspersoon:

- is onafhankelijk
- heeft geen hiërarchische relatie met het College van Bestuur
- behandelt informatie vertrouwelijk, tenzij er sprake is van een vermoeden van een misdrijf

Leerlingen, ouders en medewerkers kunnen bij de externe vertrouwenspersoon terecht voor:

- een luisterend oor
- advies en ondersteuning
- begeleiding bij een klacht

Dit geldt met name bij zaken rondom:

- ongewenste omgangsvormen
- machtsmisbruik
- integriteitskwesties

De vertrouwenspersoon kan ook helpen bij het leggen van contact met instanties die kunnen ondersteunen bij het oplossen van problemen.



7. Verweerder

Een verweerder heeft recht op:

- informatie
- hoor en wederhoor
- bijstand

Een verweerder kan eveneens een externe vertrouwenspersoon inschakelen. Via **In-B-tween Advies** kan hierin worden voorzien.

8. Gegevens externe vertrouwenspersoon

Bernadette Hes
In-B-tween Advies

E-mail: info@in-b-tweenadvies.nl
Telefoon: 06-25538458

9. Indienen van een klacht bij het College van Bestuur

Een klacht kan worden ingediend via:

bestuurssecretariaat@twijs.nl

De klacht bevat minimaal:

- uw naam (anonieme klachten worden niet formeel behandeld)
- de naam van de verweerder
- de naam van de school waarop de klacht betrekking heeft
- een omschrijving van de klacht
- de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft
- kopieën van relevante documenten
- de datum van de klacht

De klacht moet **binnen één jaar** na de gebeurtenis worden ingediend, tenzij het College van Bestuur anders beslist.

De klager kan zich laten bijstaan door een gemachtigde.

Het College van Bestuur:

- bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht
- informeert de verweerder
- past hoor en wederhoor toe



Indien het College van Bestuur de klacht niet zelf behandelt, wordt de klager verwezen naar de externe klachtencommissie.

Wanneer de behandeling door het College van Bestuur volgens de klager niet tot een oplossing leidt, kan de klacht alsnog worden ingediend bij de externe klachtencommissie.

10. Indienen van een klacht bij de externe klachtencommissie

Een klacht bij de externe klachtencommissie bevat minimaal:

- naam en adres van de klager
- naam van de verweerder
- naam en adres van de school
- omschrijving van de klacht
- datum of periode waarop de klacht betrekking heeft
- kopieën van relevante documenten
- datum van de klacht

Ook hier geldt dat de klacht **binnen één jaar** na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.

De klager kan zich laten bijstaan door een gemachtigde.

De klachtencommissie:

- bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht
- neemt de klacht in behandeling
- informeert de klager over de verdere procedure

Binnen **vier werkweken** na ontvangst van het advies van de klachtencommissie laat het College van Bestuur schriftelijk weten:

- of het het oordeel van de klachtencommissie overneemt
- of er maatregelen worden genomen en welke

Deze termijn kan maximaal **vier werkweken worden verlengd**. De verlenging wordt gemotiveerd meegedeeld aan de klager, verweerder en klachtencommissie.

11. Externe klachtencommissie

De scholen van TWijs zijn aangesloten bij de:

Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO)



Dit samenwerkingsverband behandelt klachten, beroepen, bezwaren en geschillen binnen het bijzonder onderwijs.



Contactgegevens

Postbus 82324
2508 EH Den Haag

Telefoon: 070-3861697

E-mail: info@gcbo.nl

Website: <https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl>

Op de behandeling van klachten is het **Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO** van toepassing.

12. Informeren medezeggenschapsorgaan

Het College van Bestuur informeert de medezeggenschapsorganen direct over ieder oordeel van de externe klachtencommissie waarbij een klacht **gegrond** is verklaard, inclusief eventuele maatregelen die worden genomen.

13. Rechten van de aangeklaagde

Klachtbehandeling is vertrouwelijk, ook wanneer betrokkenen niet langer onder de werking van het klachtrecht vallen.

Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is daarom niet wenselijk dat betrokkenen derden informeren over de klacht. Publiciteit kan partijen schaden en het vinden van een oplossing bemoeilijken.

14. Evaluatie

Deze regeling wordt binnen **vier jaar na inwerkingtreding** geëvalueerd door:

- het College van Bestuur
- de externe vertrouwenspersoon
- de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad (GMR)

15. Wijziging van de klachtenregeling

Het College van Bestuur kan deze regeling wijzigen met inachtneming van de geldende bepalingen op het gebied van medezeggenschap binnen de stichting.



16. Tot slot

Het College van Bestuur van **Stichting TWijs** heeft, met instemming van de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad (GMR), deze klachtenregeling vastgesteld op **31 januari 2026**.