Klachtenregeling OBODB

[augustus 26]



DUIN- EN BOLLENSTREEK

Proces		
Wie	**Rol**	**Datum**
Stafbureau	Informerend	26 mei 2026
Directeuren	Advies	4 jun 2026
GMR	Goedkeuring	11 jun 2026
RVT	Informerend	15 jun 2026
Bestuurder	Vaststelling	16 jun 2026
Versie	vastgesteld	

Inhoudsopgave

1. Inleiding....4
2. Begrippenlijst....4
3. Inhoud van de klacht....5
4. Stappenplannen....5
    4.1 Stappenplan voor ouders, voogden en verzorgers....5
    4.2 Stappenplan voor medewerkers....6
5. Relatieherstel en bemiddeling....6
6. Interne vertrouwenspersoon....6
7. Externe vertrouwenspersoon....7
8. Procedure bij het Bestuur & Wet MOA....7
    8.1 Wet MOA (Meld-, Overleg- en Aangifteplicht)....7
9. Landelijke Klachtencommissie (LKC)....7
10. Rechten van de aangeklaagde / verweerder....7
11. Overige bepalingen & Evaluatie....8
Bijlage....8

1. Inleiding

In elke organisatie kan er wel eens iets misgaan. Als hierop niet adequaat of niet naar verwachting wordt gereageerd, kunnen er klachten ontstaan. De ervaring leert dat de meeste klachten terug te voeren zijn op communicatie: de melder of klager voelt zich niet serieus genomen of niet gehoord.
Meldingen en klachten komen voor in verschillende vormen en maten. Ze kunnen gaan over machtsmisbruik, onheuse bejegening en grensoverschrijdend gedrag zoals pesten, seksuele intimidatie, discriminatie, racisme en agressie of geweld.
Bij klachten over machtsmisbruik of grensoverschrijdend gedrag is professionele ondersteuning en begeleiding zeer gewenst. De externe vertrouwenspersoon kan u hierin bijstaan. Zo kunt u laagdrempelig in gesprek gaan met de direct betrokken persoon, de directeur van de school of — na overleg met de externe vertrouwenspersoon — met het bestuur. Mocht dit niet tot een oplossing leiden of maakt u liever een andere keuze, dan kan de klacht formeel worden ingediend bij het bestuur van Stichting OBODB of bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC). Zowel de interne als de externe vertrouwenspersoon vervult hierin een belangrijke rol. Voor ouders, voogden en verzorgers is de interne vertrouwenspersoon een laagdrempelig aanspreekpunt voor eerste opvang en informatie. Medewerkers van OBODB kunnen direct contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon.
Met deze klachtenregeling beoogt Stichting OBODB een zorgvuldige en professionele klachtbehandeling.
Wederhoor, zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid vormen hierbij de belangrijkste uitgangspunten, waarbij het belang van alle betrokkenen centraal staat.

2. Begrippenlijst

Aangeklaagde/verweerder:
De persoon of instantie over wie een klacht wordt ingediend (bijv. een medewerker, directeur, het bestuur of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon).

Bestuur:
Het bevoegd gezag van Stichting OBODB dat eindverantwoordelijk is voor de sociale veiligheid van leerlingen, ouders/verzorgers en personeel.

Externe vertrouwenspersoon:
Een onafhankelijke functionaris bij wie melders terechtkunnen met klachten (o.a. over machtsmisbruik of grensoverschrijdend gedrag) voor professionele begeleiding en ondersteuning.

Interne vertrouwenspersoon:
Een functionaris binnen de schoolomgeving bij wie ouders/verzorgers laagdrempelig terechtkunnen voor opvang, informatie en doorverwijzing.

Melder/klager:
Iedereen die bij de school betrokken is en een klacht uit (ouder, voogd, verzorger, medewerker, directeur, stagiair of vrijwilliger).

Melding/kwestie/klacht:
Uiting van onvrede over gedragingen of beslissingen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen informele onvrede (mondeling/telefonisch) en een formele klacht (schriftelijk/per e-mail, ingediend binnen één jaar na de gebeurtenis).

Wet MOA (Meld-, Overleg- en Aangifteplicht):
De wettelijke verplichting om bij verondersteld seksueel grensoverschrijdend gedrag direct de bestuurder te informeren, die vervolgens verplicht overlegt met de Vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs.

Landelijke Klachtencommissie (LKC):
De onafhankelijke externe commissie die formele klachten onderzoekt via hoor en wederhoor en het bestuur adviseert over de gegrondheid en te nemen maatregelen.

Vertrouwensinspecteur:
Inspecteur van de Inspectie van het Onderwijs die geconsulteerd kan worden bij ernstige problemen zoals seksueel misbruik, geweld, discriminatie en radicalisering.

3. Inhoud van de klacht

Een klacht wordt in beginsel schriftelijk en ondertekend ingediend. Indien dat redelijkerwijs niet van de klager kan worden gevraagd, stelt de interne vertrouwenspersoon een schriftelijk verslag op van de mondelinge klacht. Dit verslag wordt door de klager voor akkoord ondertekend, waarna de klager een afschrift ontvangt.

Een klacht bevat ten minste:

- De naam en het adres van de klager
- De naam van de verweerder/aangeklaagde
- Een duidelijke omschrijving van de klacht en de periode of datum waarop deze betrekking heeft
- Eventuele bijlagen die op de klacht betrekking hebben
- De dagtekening (datum van indiening) en ondertekening

4. Stappenplannen

4.1 Stappenplan voor ouders, voogden en verzorgers

1. Informele oplossing:
Probeer de klacht in eerste instantie in een open gesprek met de direct betrokken persoon op te lossen.

2. Interne vertrouwenspersoon:
Komt u er samen niet uit? Bespreek de mogelijkheden met de interne vertrouwenspersoon van de school. Deze biedt een luisterend oor en wijst u de weg.

3. Schoolbestuur/Externe vertrouwenspersoon:
Is het probleem op schoolniveau niet opgelost, dan kunt u de klacht voorleggen aan de bestuurder. U kunt zich hierbij laten bijstaan en adviseren door de onafhankelijke externe vertrouwenspersoon.

4. Raad van Toezicht (RvT):
Richt de klacht zich tegen de bestuurder persoonlijk? Dan dient u de klacht in bij de RvT. Het wordt aangeraden hier vooraf overleg over te hebben met de externe vertrouwenspersoon.

Landelijke Klachtencommissie (LKC):
Indien de voorgaande stappen niet tot een oplossing leiden, kunt u een formele klacht indienen bij de LKC.

Let op: Regie ligt bij u
De interne vertrouwenspersoon bemiddelt of lost de klacht niet zelf op. Voor begeleiding en ondersteuning tijdens procedures kunt u een beroep doen op de externe vertrouwenspersoon. U behoudt altijd zelf de regie over de te nemen stappen.

4.2 Stappenplan voor medewerkers

1. Onderling overleg
Probeer de kwestie eerst te bespreken en op te lossen met de direct betroken collega of leidinggevende.

2. Leidinggevende/bestuur
Lukt dit niet, vraag dan aan uw leidinggevende of de bestuurder om mee te denken over een passende oplossing.

3. Externe vertrouwenspersoon
Medewerkers kunnen voor advies, ondersteuning en procesbegeleiding direct contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon. Is deze externe vertrouwenspersoon al betrokken bij de klacht/melding, dan wordt er een tweede onafhankelijke vertrouwenspersoon ingezet, waardoor beide partijen zich onafhankelijk kunnen laten ondersteunen.

4. Raad van Toezicht (RvT)
Betreft de klacht/melding het handelen van de bestuurder, dan legt u de zaak voor aan de RvT.

5. Formele procedure
U kunt de klacht formeel voorleggen aan de LKC. Daarnaast kunt u juridische of persoonlijke bijstand inroepen van uw vakbond of beroepsvereniging.

5. Relatieherstel en bemiddeling

Naast het inhoudelijk oplossen van een klacht is het herstellen van de relatie en verstoorde communicatie vaak van groot belang. Hoe sneller en directer een oplossing wordt gezocht, hoe groter de kans op succesvol relatieherstel.

Bemiddeling (mediation) is een effectief middel om in een vroeg stadium escalatie te voorkomen. De in- of externe vertrouwenspersoon treedt vanwege hun onafhankelijke of ondersteunende rol niet zelf op als mediator, maar de externe vertrouwenspersoon kan u wel helpen om professionele bemiddeling te regelen.

6. Interne vertrouwenspersoon

De interne vertrouwenspersoon heeft de volgende kerntaken:

- Het bieden van een luisterend oor en eerste opvang aan ouders, voogden en verzorgers
- Het helder in kaart brengen van het probleem en informeren over de te bewandelen routes
- Het doorverwijzen van medewerkers naar de externe vertrouwenspersoon (om belangenverstrengeling binnen de school te voorkomen);
- Het geven van voorlichting en preventieadvies binnen de school;

- Het (gevraagd en ongevraagd) adviseren van de schooldirectie en het bestuur.

Geheimhouding: De interne vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding. Deze plicht vervalt alleen bij wettelijke meldplichten (zoals de Meldcode en de Wet MOA), een zwaarwegend collectief veiligheidsbelang of bij ernstige gewetensnood inzake de veiligheid van de betrokkenen.

7. Externe vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersoon is volledig onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische relatie tot de stichting of het bestuur. Haar taken zijn onder meer:

- Aanspreekpunt zijn bij ernstige signalen, complexe klachten of situaties waarin de melder een neutrale gesprekspartner wenst
- Het voeren van vertrouwelijke gesprekken op een door de melder gekozen neutrale locatie
- Het inventariseren van mogelijke vervolgstappen (zoals een gesprek met de leidinggevende, bemiddeling, een klacht bij het bestuur of een procedure bij de LKC)
- Het ondersteunen en begeleiden van de melder gedurende het gehele traject

8. Procedure bij het Bestuur & Wet MOA

Wanneer een formele klacht wordt ingediend bij het bestuur, geldt de volgende procedure:

- Binnen 5 werkdagen na ontvangst ontvangen klager en verweerder een schriftelijke bevestiging dat het bestuur een onderzoek instelt
- De bestuurder past binnen 4 weken hoor en wederhoor toe bij beide partijen
- Binnen 4 weken informeert de bestuurder klager, verweerder en de schooldirecteur schriftelijk over de genomen besluiten of vervolgstappen
-

8.1 Wet MOA (Meld-, Overleg- en Aangifteplicht)

Bij vermoedens van seksueel grensoverschrijdend gedrag, ernstig fysiek geweld of de aanwezigheid van wapens geldt een directe meldplicht. De tussenliggende stappen worden overgeslagen: het signaal wordt direct gemeld bij de bestuurder, die verplicht is meteen overleg te voeren met de Vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs.

9. Landelijke Klachtencommissie (LKC)

Stichting OBODB is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC). Indien een klacht intern niet bevredigend kan worden opgelost, kan de klager een schriftelijk klaagschrift indienen bij de LKC (binnen één jaar na de gebeurtenis).
De LKC onderzoekt de klacht via hoor en wederhoor en brengt een gemotiveerd advies uit aan het bestuur over de gegrondheid van de klacht en eventuele aan te bevelen maatregelen. Het bestuur neemt binnen 4 weken na ontvangst van dit advies een definitief besluit en informeert alle betrokkenen.

10. Rechten van de aangeklaagde / verweerder

Een aangeklaagde heeft recht op een zorgvuldige behandeling. Dit omvat:

- Recht op informatie over de ingediende klacht (zodra de klager stappen onderneemt en de klacht formeel maakt)

- Recht op hoor en wederhoor
- Recht op bijstand: de aangeklaagde kan een eigen (onafhankelijke) begeleider of juridisch adviseur inschakelen. Hiervoor wordt een afzonderlijke externe vertrouwenspersoon aangeboden

11. Overige bepalingen & Evaluatie

Openbaarheid: Het bestuur zorgt voor actuele publicatie van deze regeling en contactgegevens in de schoolgids en op de website.
I**nformatie aan GMR**: De GMR wordt geïnformeerd over gegrond verklaarde klachten en de door het bestuur genomen maatregelen.
Evaluatie: Deze regeling wordt ten minste eenmaal per 4 jaar geëvalueerd door het bestuur, de vertrouwenspersonen en de GMR.
Onvoorziene gevallen: In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de bestuurder.

Bijlage

Contactgegevens actoren klachtenregeling

Interne vertrouwenspersoon
Zie de specifieke website van de betreffende school.

Externe vertrouwenspersoon (In-B-Tween Advies)
Bernadette Hes-Boots
E-mail: info@in-b-tweenadvies.nl | Tel: 06-25538458

Bestuurder Stichting OBODB
Marco Brinkhuis
E-mail: marco.brinkhuis@obodb.nl | Tel: 06-42433998

Raad van Toezicht (RvT)
Ouko Beuving
E-mail: ouko.beuving@rvt.obodb.nl

Landelijke Klachtencommissie (LKC)
Onderwijsgeschillen — Utrecht
E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl
Tel: 030-280 9590 (bereikbaar 09:00 - 12:00 en 13:00 - 16:30)

Vertrouwensinspecteur Inspectie van het Onderwijs
Tel: 0900 - 111 3 111 (bereikbaar op werkdagen 08:00 - 17:00)