



VADEMECUM

O&K 10 – Klachtenregeling voor leerlingen, ouders en verzorgers

Domein	O&K
Vastgesteld	2026
Evaluatie	2030

Inleiding

Op de scholen van Stichting Delta staat het welzijn en de ontwikkeling van uw kind centraal. We streven naar een klimaat waarin iedereen zich veilig en gehoord voelt. Toch kan het gebeuren dat u zich ergens zorgen over maakt. Wij zien uw signalen als een waardevolle kans om onze kwaliteit te verbeteren en de lucht te klaren.

Ook als leerling kan je je zorgen kenbaar maken. Daarom hebben we voor jou ook een passage opgenomen in deze regeling.

Doel en reikwijdte

Voor wie en waarover?

Deze regeling is bedoeld voor alle ouders, verzorgers en leerlingen die verbonden zijn aan onze scholen. Een klacht kan betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van (personen die werken voor) Stichting Delta De Bilt, of op het ontbreken daarvan. Denk hierbij aan de begeleiding van leerlingen, de organisatie van de school, de veiligheid op het schoolplein of de manier waarop we met elkaar communiceren. Deze regeling is dus specifiek bedoeld voor ouders en verzorgers. Voor de leerlingen hebben we in de bijlage een aparte toelichting gemaakt. Het is aan de IVP-ers dit kenbaar te maken aan de leerlingen van de school, op de momenten dat dit van toepassing kan zijn. Voor medewerkers van Stichting Delta is een aparte procedure beschikbaar.

Wat valt buiten deze regeling?

Om de duidelijkheid te bewaren, is deze klachtenregeling niet van toepassing op zaken waarvoor de wet een specifieke, eigen procedure heeft voorgeschreven. Dit geldt met name voor:

- Besluiten over de **toelating of verwijdering** van een leerling (hiervoor kunt u bezwaar maken bij de geschillencommissie passend onderwijs).
- Zaken die vallen onder het **strafrecht**.

In alle andere gevallen is deze route de weg om samen tot een oplossing te komen.

Het begint bij een open gesprek

Onze ervaring is dat de meeste zorgen worden opgelost door oprecht naar elkaar te luisteren. Daarom vragen we u om een onvrede altijd eerst te bespreken met de directbetrokkene. Wanneer u dit gesprek als lastig ervaart, kunt u de hulp inschakelen van de kwaliteitscoördinator (interne begeleider), de directie of de interne of externe vertrouwenspersoon. U kunt de situatie dan in vertrouwen voorleggen en deze personen om advies vragen.

Het is echter goed om te weten dat de directeur een klacht over een medewerker pas officieel in behandeling kan nemen als de leerkracht hiervan op de hoogte is en er een gesprek tussen u beiden heeft plaatsgevonden. De directeur kan hierbij, indien gewenst, een ondersteunende of bemiddelende rol spelen.

Ondersteuning door de vertrouwenspersoon

Soms is een situatie zo gevoelig dat u behoefte heeft aan iemand die naast u staat. Voordat u verdere formele stappen onderneemt, kunt u contact opnemen met een vertrouwenspersoon.

- **De interne vertrouwenspersoon** op school is uw eerste aanspreekpunt voor een luisterend oor. Wie deze functie voor uw school bekleedt, vindt u op de website van de betreffende school en in de schoolgids.
- **De externe vertrouwenspersoon** is onafhankelijk en kan u adviseren over de te nemen stappen of u begeleiden bij het lastige gesprek met de leerkracht of directie.

Contact:

Zie voor de meest actuele contactgegevens de website van Stichting Delta:
<https://www.deltadebilt.nl/voor-ouders/klachtenregeling/>

De-escalatie via de bestuurder

Mocht het gesprek op schoolniveau, ondanks de inzet van de vertrouwenspersoon, niet tot de gewenste oplossing leiden, dan bieden wij de ruimte voor een verkennend gesprek met de bestuurder. Wij geloven in de kracht van de-escalatie: in dit gesprek onderzoeken we gezamenlijk de aard van de klacht en welke oplossing u voor ogen heeft. Dit is een informele stap, bedoeld om te kijken of we de verbinding kunnen herstellen voordat een formele procedure wordt gestart.

De formele klacht en de klachtencommissie

Indien de informele weg niet tot een oplossing leidt, kunt u een schriftelijke klacht indienen bij het bestuur van Stichting Delta. Dit kan per e-mail via: kantoor@deltadebilt.nl

De procedure verloopt als volgt:

1. **Ontvangstbevestiging**
Het bestuur bevestigt de ontvangst van uw klacht binnen 5 schooldagen.
2. **Onderzoek:**
Het bestuur hoort de betrokkenen en onderzoekt de feiten.

3. **Besluitvorming:**

U ontvangt binnen **vier schoolweken** (dit betekent dat schoolvakantieweken zijn uitgezonderd van deze termijn) na indiening van de klacht een gemotiveerd schriftelijk oordeel. In dit oordeel staat of de klacht gegrond is en of er maatregelen worden genomen.

4. **Verlenging:**

Indien het onderzoek door bijzondere omstandigheden langer duurt, kan deze termijn met maximaal twee schoolweken worden verlengd. U wordt hierover voor het verstrijken van de eerste termijn schriftelijk geïnformeerd.

Hoewel het uw wettelijk recht is om uw klacht direct voor te leggen aan de Landelijke Klachtencommissie (GCBO), moedigen wij dit uitdrukkelijk niet aan als eerste stap. Een externe procedure is vaak juridisch van aard, tijdrovend en kan de relatie tussen ouders en school verder onder druk zetten.

Wij zijn ervan overtuigd dat een oplossing die gezamenlijk binnen de stichting wordt gevonden — eventueel met hulp van onze (externe) vertrouwenspersoon of via de informele de-escalatie-stap bij het bestuur — duurzamer is en het belang van het kind beter dient. Wij verzoeken u daarom dringend de externe route pas te overwegen wanneer alle interne gesprekken en bemiddelingspogingen aantoonbaar niet tot een resultaat hebben geleid.

Verslaglegging

Gedurende het hele proces, van het eerste gesprek met de leerkracht tot een eventuele formele stap, is een goede verslaglegging essentieel. Wij hechten hier grote waarde aan, niet om het proces zwaarder te maken, maar om de zorgvuldigheid te waarborgen. Door afspraken en de kern van de gesprekken schriftelijk vast te leggen, voorkomen we dat er ruis ontstaat over wat er is besproken. Het biedt alle betrokkenen houvast en zorgt ervoor dat we altijd terug kunnen vallen op de feiten en de gemaakte afspraken. Dit draagt bij aan een transparante en eerlijke afhandeling voor zowel ouders als school. In de informele fase dragen de gesprekspartners van de school (indien van toepassing samen met de directeur of kwaliteitscoördinator) zorg voor de schriftelijke vastlegging van de gemaakte afspraken.

De landelijke klachtencommissie

Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij één van de klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs, die ondergebracht zijn bij de GCBO, Postadres: Postbus 82324, 2508 EH Den Haag, T: 070-3861697 E: info@gcbo.nl. De rol en werkwijze van de commissie:

Hoewel u het wettelijke recht heeft om uw klacht direct bij de GCBO in te dienen, zal de commissie een klacht in de regel pas in behandeling nemen nadat de interne klachtenprocedure van Stichting Delta volledig is doorlopen. Indien het bestuur nog niet de kans heeft gehad om de klacht te behandelen, zal de commissie u doorgaans eerst terugverwijzen naar het bestuur. Wanneer de commissie de klacht wel in behandeling neemt, doet zij een onafhankelijk onderzoek. Zij beoordeelt hierbij twee zaken: Procesmatig: Is de interne procedure door de school en het bestuur zorgvuldig en volgens de regels doorlopen? Inhoudelijk: Is de klacht (of zijn delen daarvan) gegrond of ongegrond? 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.

Na het advies van de commissie: De klachtencommissie brengt een advies uit over de gegrondheid van de klacht. Binnen vier weken na ontvangst van dit advies 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. 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.

Privacy

Bij de behandeling van een klacht worden persoonsgegevens verwerkt. Wij gaan hier discreet en conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) mee om:

- **Vertrouwelijkheid:** Alleen personen die direct betrokken zijn bij de afhandeling van de klacht hebben toegang tot de relevante documenten.
- **Verslaglegging:** Van gesprekken in de formele fase wordt door of namens het bestuur een verslag gemaakt dat wordt opgenomen in een apart klachtdossier (niet in het leerlingdossier).
- **Bewaartermijn:** Klachtdossiers worden maximaal twee jaar na afhandeling van de klacht bewaard, tenzij er een wettelijke reden is om deze langer te bewaren. Na deze termijn worden de documenten vernietigd.

Bijlage: Passage voor leerlingen

Als je het even niet meer weet: Hulp voor leerlingen

Op onze school willen we dat jij je fijn en veilig voelt. Maar soms gebeurt er iets waardoor je je verdrietig, boos of bang voelt. Bijvoorbeeld als er gepest wordt, als je ruzie hebt met een meester of juf, of als er iets anders stoms is gebeurd.

Wat kun je doen?

1. ***Praat erover:*** Probeer het eerst te vertellen tegen je eigen meester of juf. Vaak kunnen zij je meteen helpen.
2. ***De interne vertrouwenspersoon:*** Vind je het spannend om met je eigen meester of juf te praten? Of gaat de klacht juist over hen? Dan kun je altijd naar de **interne vertrouwenspersoon** van de school. Wie dit is, hangt op een poster in de school of staat op de website.
3. ***De rol van de vertrouwenspersoon voor jou:*** De vertrouwenspersoon is er speciaal voor jou. Hij of zij luistert naar je verhaal zonder meteen te oordelen. Alles wat je vertelt is in principe geheim. De vertrouwenspersoon helpt jou om na te denken over een oplossing en kan, als jij dat wilt, samen met jou met de directeur of je leerkracht gaan praten. Je hoeft het nooit alleen te doen.