

Klachtenregeling

Stichting Onderwijsconsulenten



Inhoud

Hoofdstuk 1: Algemeen	3
Artikel 1.1 - Wat is een klacht?	3
Artikel 1.2 - Taal	3
Artikel 1.3 - Periodes	3
Artikel 1.4 - Waar dien je een klacht in?	3
Artikel 1.5 - Hoe dien je een klacht in?	3
Artikel 1.6 - Wat moet er in de klacht staan?	3
Artikel 1.7 - Hoe verloopt de procedure?	3
Artikel 1.8 - Klacht terugtrekken	4
Artikel 1.9 - Hulp of vertegenwoordiging	4
Artikel 1.10 - Wanneer behandelen we een klacht niet?	4
Artikel 1.11 - Bezwaar maken tegen niet behandelen van je klacht	4
Artikel 1.12 - Kosten	4
Artikel 1.13 - Privacy	4
Hoofdstuk 2: Interne klachtenprocedure	5
Artikel 2.1 – Hoe werkt de interne klachtenprocedure?	5
Artikel 2.2 – Soms slaan we de interne procedure over	5
Hoofdstuk 3: Externe klachtenprocedure	6
Artikel 3.1 Klacht extern indienen	6
Artikel 3.2 Hoe verloopt de externe procedure?	6
Artikel 3.3 Het klachtgesprek	7
Hoofdstuk 4: Landelijke Klachtencommissie Onderwijs	9
Hoofdstuk 5: Registratie	9
Hoofdstuk 6: Hardheidsclausule	9
Hoofdstuk 7: Inwerkingtreding	9
Bijlage I: Begrippen	10

Hoofdstuk 1: Algemeen

Artikel 1.1 - Wat is een klacht?

Een klacht is een brief of e-mail waarin je aangeeft dat je het niet eens bent met iets wat Stichting Onderwijsconsulenten heeft gedaan of juist niet heeft gedaan. De klacht kan ook gaan over iemand die wordt ingehuurd door Stichting Onderwijsconsulenten.

Artikel 1.2 - Taal

Je vult het klachtenformulier in het Nederlands in.

Artikel 1.3 - Periodes

De periodes die in deze regeling staan, gelden niet tijdens schoolvakanties. In vakanties stopt de tijd dus even. Voor de schoolvakanties volgen wij het ministerie van Onderwijs. [Zie hier de schoolvakanties](#). Wil je weten hoe dit precies zit en wat voor jouw klacht geldt? Neem dan contact op met Stichting Onderwijsconsulenten.

Artikel 1.4 - Waar dien je een klacht in?

Je klacht komt terecht bij het Meldpunt van Stichting Onderwijsconsulenten. Zij zorgen voor het registreren, doorsturen en volgen van de klacht.

Artikel 1.5 - Hoe dien je een klacht in?

Je dient je klacht schriftelijk in via het klachtenformulier. Lukt dat niet? Dan kun je bellen met ons kantoor of mailen naar meldpunt@onderwijsconsulenten.nl. Een medewerker helpt je dan met invullen. Jij geeft daarna toestemming om het formulier op te sturen naar het Meldpunt.

Artikel 1.6 - Wat moet er in de klacht staan?

Je beschrijft duidelijk wat er volgens jou mis is gegaan. In de klacht staat in ieder geval:

- a. Je naam en contactgegevens
- b. De naam en geboortedatum van het kind/de jongere
- c. De naam van de persoon of afdeling waarover je klaagt
- d. Wat er precies is gebeurd en wanneer dit was
- e. Eventuele aanvullende documenten (maximaal 10 pagina's)

De klacht wordt alleen behandeld als het formulier volledig is ingevuld. Wat je in het klachtenformulier opschrijft, bepaalt wat we later in de procedure bespreken. Zaken die je niet noemt in het formulier, nemen we niet in behandeling.

Artikel 1.7 - Hoe verloopt de procedure?

We proberen klachten eerst samen op te lossen binnen Stichting Onderwijsconsulenten. Dit noemen we de interne klachtenprocedure. Dit staat uitgelegd in hoofdstuk 2. Lukt dat niet? Dan kun je de klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Dat staat uitgelegd in hoofdstuk 3.

Artikel 1.8 - Klacht terugtrekken

Je mag je klacht op elk moment terugtrekken. Dat kan schriftelijk via meldpunt@onderwijsconsulenten.nl, maar ook telefonisch of in een gesprek met een medewerker. De medewerker of klachtenfunctionaris laat het Meldpunt weten dat je de klacht wilt stoppen. Je krijgt daarna een schriftelijke bevestiging. Dan stopt de klacht officieel.

Artikel 1.9 - Hulp of vertegenwoordiging

Je mag iemand vragen om je te helpen of namens jou te spreken. Dat mag in elke fase van de procedure. Als je iemand namens jou laat spreken, stuur hiervoor dan een schriftelijke toestemming mee. Bij een advocaat is dat niet nodig.

Artikel 1.10 - Wanneer behandelen we een klacht niet?

Je ontvangt schriftelijk een bericht als we je klacht niet behandelen. We behandelen een klacht niet als:

- a. Het formulier niet volledig is ingevuld
- b. Niet duidelijk is wat je klacht is
- c. Je geen direct belang hebt
- d. De klacht te laat is, namelijk meer dan een jaar na het voorval of nalaten
- e. De klacht anoniem of discriminerend is
- f. De klacht al bij een andere instantie ligt of daarover al een uitspraak is gedaan
- g. De klacht al eerder is behandeld
- h. De klacht gaat over schadevergoeding

Je klacht kan niet door de externe klachtenfunctionaris worden behandeld als je de interne procedure nog niet hebt gevolgd. Als de klacht gericht is tegen de directeur-bestuurder gaat deze naar de Raad van Toezicht.

Artikel 1.11 - Bezwaar maken tegen niet behandelen van je klacht

Ben je het niet eens met het niet behandelen van je klacht door Stichting Onderwijsconsulenten? Dan kun je binnen twee weken bezwaar maken. Stuur je bezwaar naar het Meldpunt. Zij sturen het door naar de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die geeft advies aan de directeur-bestuurder. Je krijgt binnen twee weken na dat advies een schriftelijke reactie van de directeur-bestuurder.

Artikel 1.12 - Kosten

Je hoeft niet te betalen voor het behandelen van je klacht. Wel betaal je zelf eventuele kosten zoals reiskosten, kosten van een getuige of kosten voor een advocaat.

Artikel 1.13 - Privacy

We bewaren je klacht en het besluit in ons systeem. We gaan zorgvuldig om met je gegevens. We volgen hierbij de regels uit ons privacyreglement. Dat vind je op www.onderwijsconsulenten.nl.

Hoofdstuk 2: Interne klachtenprocedure

Artikel 2.1 – Hoe werkt de interne klachtenprocedure?

Als je een klacht indient bij Stichting Onderwijsconsulenten, kijken we daar eerst zelf naar. We volgen dan de interne klachtenprocedure. Die bestaat uit vijf stappen:

Stap 1: Klacht indienen

Je stuurt een klacht in via het klachtenformulier op www.onderwijsconsulenten.nl.

Stap 2: Bevestiging van ontvangst

Binnen een week krijg je een e-mail van ons. Daarin laten we weten dat we je klacht hebben ontvangen.

Stap 3: Behandeling van de klacht

Het Meldpunt stuurt je klacht door naar de leidinggevende. De leidinggevende neemt contact met je op. Dat gebeurt binnen twee weken nadat we de bevestiging hebben gestuurd. De leidinggevende praat met jou, met de persoon of afdeling over wie de klacht gaat en eventueel met anderen. Zo proberen we goed te begrijpen wat er aan de hand is. We zoeken samen naar een oplossing waar iedereen zich in kan vinden.

Als we je klacht niet kunnen behandelen, laat de leidinggevende dat weten. Je krijgt dan een besluit via de e-mail met uitleg waarom dat zo is.

Stap 4: Oplossing en besluit

De leidinggevende neemt binnen 8 weken na de bevestiging van ontvangst een besluit over de klacht. Je krijgt dan een bericht met onze reactie op je klacht. Daarin staat wat we hebben onderzocht en welke oplossing we voorstellen. Ook kunnen we maatregelen nemen. Ook de beklaagde (de medewerker tegen wie de klacht is ingediend) krijgt het besluit te lezen.

Stap 5: Niet tevreden? Dan kun je bezwaar maken

Ben je het niet eens met de uitkomst? Dan kun je je klacht indienen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die kijkt opnieuw naar de klacht en geeft advies aan de directeur-bestuurder van Stichting Onderwijsconsulenten.

Artikel 2.2 – Soms slaan we de interne procedure over

In bijzondere situaties slaan we de interne procedure over. Dat doen we bijvoorbeeld als er iets ernstigs aan de hand is. De leidinggevende kan dan besluiten om je klacht meteen door te sturen naar de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Je krijgt hierover altijd een bericht per e-mail.

Hoofdstuk 3: Externe klachtenprocedure

Artikel 3.1 Klacht extern indienen

Als je klacht na de interne procedure niet is opgelost, kun je de klacht extern indienen. Dat doe je bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris. Dit kan in drie situaties:

- Je hebt na de interne procedure een besluit ontvangen, maar je bent het er niet mee eens.
- Je hebt 8 weken na het bevestigen van ontvangst van jouw klacht nog geen schriftelijk besluit ontvangen.
- De leidinggevende heeft de klacht direct doorgestuurd naar de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

De onafhankelijke klachtenfunctionaris werkt niet bij Stichting Onderwijsconsulenten. Deze persoon geeft een onafhankelijk advies aan de directeur-bestuurder van Stichting Onderwijsconsulenten. De directeur-bestuurder neemt daarna een besluit.

Artikel 3.2 Hoe verloopt de externe procedure?

Stap 1: Klacht indienen

Je vult een aanvullend klachtenformulier in. Je vindt de link naar het formulier in het besluit van de interne klachtenprocedure. Je mag ook documenten insturen die je klacht duidelijk maken. Alle informatie wordt verzameld door het Meldpunt van Stichting Onderwijsconsulenten. Het Meldpunt stuurt de informatie door naar de onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Stap 2: Bevestiging van ontvangst

Binnen twee weken nadat je je klacht extern hebt ingediend, krijg je een e-mail van de klachtenfunctionaris. Daarin staat dat je klacht is ontvangen en op welke datum. In deze e-mail staat ook:

- of je klacht wordt behandeld.
De klachtenfunctionaris kan besluiten jouw klacht niet te behandelen. De mogelijke redenen daarvoor staan in artikel 1.10. Als jouw klacht niet wordt behandeld, stuurt de klachtenfunctionaris dit besluit aan jou, de directeur-bestuurder, de leidinggevende en de beklaagde. Je krijgt vervolgens binnen twee weken na dat advies een schriftelijke reactie (besluit) van de directeur-bestuurder (zie stap 6);
- of er nog extra informatie nodig is
- of je klacht wordt samengevoegd met andere klachten
- wat de volgende stappen in de procedure zijn

De bevestiging van ontvangst wordt ook gestuurd naar de directeur-bestuurder, beklaagde en leidinggevende.

Stap 3: Behandeling van de klacht

Als je klacht wordt behandeld, bekijkt de klachtenfunctionaris de volgende stukken:

- jouw klachtenformulier en eventuele aanvullingen;

- het verslag van de interne procedure (als die er is);
- het besluit van de leidinggevende (als die er is);
- de zienswijze van de persoon of afdeling waarover je klaagt (de beklaagde).
De beklaagde krijgt twee weken om schriftelijk te reageren op de klacht. De klachtenfunctionaris kan de termijn met één week verlengen. De reactie van de beklaagde wordt ook aan jou gestuurd.

De klachtenfunctionaris kan extra informatie vragen aan jou, de beklaagde of anderen.

Stap 4: Klachtgesprek

De klachtenfunctionaris nodigt jou en de beklaagde uit voor een klachtgesprek. Daarin kunnen jullie allebei je verhaal doen. Het klachtgesprek is op een locatie. Soms is het klachtgesprek online. Dat beslist de klachtenfunctionaris. Als je klacht niet wordt behandeld, is er geen klachtgesprek. Meer informatie over het klachtgesprek staat in artikel 3.3.

Stap 5: Advies

Na het klachtgesprek schrijft de klachtenfunctionaris een advies. Daarin staat een oordeel over de gegrondheid van de klacht. Ook kan de klachtenfunctionaris aanbevelingen doen. Het advies is gebaseerd op:

- de documenten die zijn genoemd in stap 3
- wat er in het klachtgesprek is gezegd

Het advies is niet bindend. De klachtenfunctionaris stuurt binnen drie weken na het gesprek het advies naar jou, de directeur-bestuurder, leidinggevende en de beklaagde. Als er geen gesprek is, gebeurt dit binnen zes weken na ontvangst van je klacht. Soms wordt deze termijn met drie weken verlengd.

Als jij en de beklaagde tijdens het gesprek samen een oplossing zoeken, wacht de klachtenfunctionaris met het advies. Jullie krijgen dan drie weken om samen tot een oplossing te komen. Lukt dat niet, dan volgt alsnog een advies.

Stap 6: Besluit

De directeur-bestuurder beslist of hij of zij het advies overneemt. Binnen twee weken na ontvangst van het advies krijg je een e-mail met het besluit. Ook de beklaagde, leidinggevende en de klachtenfunctionaris krijgen dit besluit. In het besluit staat of het advies wordt gevolgd en of er maatregelen worden genomen. Als het advies niet wordt gevolgd, wordt uitgelegd waarom niet.

Artikel 3.3 Het klachtgesprek

1. Uitnodiging

Binnen twee weken na ontvangst van de reactie van de beklaagde krijg je een uitnodiging van de klachtenfunctionaris. Daarin staat de datum, tijd en locatie van het gesprek. Als het gesprek online is, staat dat er bij. Je krijgt ook de documenten die belangrijk zijn voor het gesprek. Tussen de uitnodiging en het gesprek zit minstens één week.

2. Locatie

Het gesprek is op een neutrale plek, goed bereikbaar en zo dicht mogelijk bij jou en de beklaagde. Stichting Onderwijsconsulenten regelt en betaalt de locatie. Reiskosten van jou worden niet vergoed.

3. Vragen vooraf

In de uitnodiging kan staan welke vragen de klachtenfunctionaris graag beantwoord wil hebben.

4. Deskundige

De klachtenfunctionaris mag een deskundige om advies vragen.

5. Documenten delen

Alle documenten die jij of de beklaagde naar de klachtenfunctionaris sturen, worden gedeeld met de andere partij. Zo heeft iedereen dezelfde informatie.

6. Hoor en wederhoor

Het gesprek gaat volgens het principe van hoor en wederhoor. Dit betekent dat jij en de beklaagde tijdens het gesprek allebei de kans krijgen om de klacht uit te leggen en op elkaar te reageren. De klachtenfunctionaris luistert naar jullie allebei. Alleen als er een goede reden is, gebeurt dit apart.

7. Niet openbaar

Alleen de direct betrokkenen mogen bij het gesprek zijn. Het gesprek is niet toegankelijk voor anderen.

8. Andere aanwezigen

De klachtenfunctionaris mag andere mensen uitnodigen als dat helpt bij het behandelen van de klacht. Jij en de beklaagde horen wie dat zijn.

9. Steun meenemen

Jij en de beklaagde mogen ieder maximaal twee mensen meenemen voor steun. Zij mogen niet meepraten tijdens het gesprek.

10. Geen verslag

Er wordt geen verslag gemaakt van het gesprek.

11. Geen gesprek

Soms is er geen gesprek. De klacht wordt dan schriftelijk behandeld. Dat gebeurt als:

- jij en de beklaagde dat allebei willen
- de klachtenfunctionaris dat beslist, bijvoorbeeld omdat:
 - o de klacht duidelijk niet behandeld kan worden
 - o de klacht duidelijk niet geldig is
 - o de klacht duidelijk wel of niet terecht is

Als de klacht schriftelijk wordt behandeld, krijg jij en de beklaagde een termijn om te reageren. Op basis van die reacties kan alsnog een gesprek worden gepland. Als er geen gesprek komt, krijg je daar een schriftelijke uitleg over. Ben je het daar niet mee eens? Dan kun je binnen één week bezwaar maken. De klachtenfunctionaris bekijkt dan opnieuw of er toch een gesprek moet komen.

Hoofdstuk 4: Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

Als je het niet eens bent met het besluit van de directeur-bestuurder, kun je je klacht voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). De directeur-bestuurder laat je in haar besluit weten dat deze mogelijkheid er is.

Je stuurt je klacht dan schriftelijk naar de LKC. Zet in je brief duidelijk waarom je het niet eens bent met het besluit. Stuur je klacht naar: LKC, Postbus 85191, 3508 AB Utrecht. Je kunt ook bellen naar 030-2809590 of mailen naar info@onderwijsgeschillen.nl. Meer informatie vind je op www.onderwijsgeschillen.nl.

De LKC heeft eigen regels. Die staan in hun reglement:

<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

De directeur-bestuurder van Stichting Onderwijsconsulenten ontvangt het advies van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Daarna laat zij jou binnen twee weken schriftelijk weten of zij het eens is met dat advies. Ook hoor je of er maatregelen worden genomen, en zo ja, welke. Dit bericht gaat ook naar de beklaagde en naar de LKC.

Hoofdstuk 5: Registratie

Stichting Onderwijsconsulenten houdt bij welke klachten zijn ingediend. Alle documenten die bij een klacht horen, worden bewaard. Dat gebeurt maximaal 5 jaar na het afronden van de klacht.

In het jaarverslag van Stichting Onderwijsconsulenten staat hoeveel klachten er zijn geweest. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen klachten die intern of extern zijn behandeld. Ook staat erin hoe vaak het advies van de onafhankelijke klachtenfunctionaris niet is gevolgd. De informatie in het jaarverslag is anoniem.

Hoofdstuk 6: Hardheidsclausule

Als er iets gebeurt waarover niets in dit reglement staat, beslist de directeur-bestuurder wat er moet gebeuren. Daarbij wordt gekeken naar wat eerlijk en redelijk is. De directeur-bestuurder legt uit waarom die beslissing is genomen.

Hoofdstuk 7: Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling start vanaf 1 oktober 2025.

Bijlage I: Begrippen

Advies

Een brief met een advies over een klacht. Deze is geschreven door iemand die er niet bij betrokken is. In het advies staat of de klacht terecht is of niet. Soms staan er ook tips in. Het advies gaat naar de directeur-bestuurder. Die beslist wat ermee gebeurt.

Beklaagde

De persoon of afdeling waarover de klacht gaat. Deze persoon werkt voor of namens Stichting Onderwijsconsulenten. De directeur-bestuurder valt hier niet onder.

Klacht

Je bent het niet eens met iets wat Stichting Onderwijsconsulenten heeft gedaan of juist niet heeft gedaan. Hierover schrijf je een brief of e-mail in het Nederlands. Een klacht kan ook gaan over iemand die namens Stichting Onderwijsconsulenten werkt.

Klachtenformulier

Een formulier waarmee je officieel een klacht indient bij Stichting Onderwijsconsulenten. Je vindt het formulier op www.onderwijsconsulenten.nl.

Klachtenfunctionaris

Een onafhankelijke persoon die niet bij Stichting Onderwijsconsulenten werkt. Deze persoon bekijkt klachten en geeft advies aan de directeur-bestuurder.

Meldpunt

Het Meldpunt is het eerste aanspreekpunt voor klachten. Zij registreren, sturen door en volgen de afhandeling van klachten. Mailen kan naar meldpunt@onderwijsconsulenten.nl.

Partijen

De klager en de persoon of afdeling waarover de klacht gaat.

Procedure

De stappen die worden genomen in het behandelen van de klacht.

Schriftelijk

Een brief per post, een e-mail of een digitaal formulier op een website.

Termijn

Een periode waarbinnen iets moet gebeuren. Feestdagen en weekenden tellen soms niet mee. Dit staat in de Algemene termijnenwet. Ook schoolvakanties tellen niet mee.