



veldvest

wereldwijs

Klachtenregeling September 2025

Versie 2.0

Inwerkingstreding: september 2025

Inhoudsopgave

1.	Uitleg van begrippen.....	4
1.1.	Definities	4
2.	Behandeling van een klacht op een Veldvest-school	5
2.1.	Schoolinterne klachtafhandeling	5
3.	Personen die u kunnen ondersteunen bij uw klacht	5
3.1.	Interne vertrouwenspersoon op de Veldvest-school	5
3.2.	Externe vertrouwenspersoon; inzetbaar op een Veldvestschool en op bestuursniveau	6
3.3.	De stafdirecteur Onderwijs en Kwaliteit van Veldvest, inzetbaar voor ouders.....	7
3.4.	De medezeggenschapsorganen.....	7
4.	Wat als het niet lukt om het probleem op schoolniveau op te lossen?	8
4.1.	Indienen van een klacht bij Veldvest	8
4.2.	Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag.....	8
4.3.	Intrekking van de klacht.....	9
4.4.	Besluit over de klacht	9
5.	Externe klachtenbehandeling	10
5.1.	Mogelijkheden voor ouders.....	10
5.2.	Mogelijkheden voor medewerkers	10
5.3.	Informatieverstrekking aan de klachtencommissie (Stichting Onderwijsgeschillen).....	10
5.4.	Beslissing van Veldvest na externe klachtbehandeling	10
6.	Overige bepalingen	12
6.1.	Informatieverstrekking aan GMR en RVT	12
6.2.	Openbaarheid van de klachtenregeling	12
6.3.	Vertrouwelijkheid.....	12
6.4.	Evaluatie en bijstelling regeling.....	12
6.5.	Slotbepalingen	12
	Vaststellingsblad	13
	Bijlage Adresgegevens	14

Inleiding

Dit is de klachtenregeling van Stichting Veldvest voor bijzonder onderwijs Veldhoven e.o. (hierna afgekort tot Veldvest). Deze klachtenregeling is vastgesteld met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad.

In deze klachtenregeling leest u:

- hoe u uw klacht op school kenbaar kan maken en hoe deze behandeld wordt;
- welke interne en externe professionals u kunnen ondersteunen;
- op welke manier u een klacht kan indienen bij Veldvest en hoe deze behandeld wordt;
- bij welke externe organisaties u een klacht in kunt dienen.

In de bijlage van deze klachtenregeling staan bovengenoemde zaken gedetailleerd uitgewerkt.

1. Uitleg van begrippen

1.1. Definities

Dit reglement verstaat onder

1. de school: een school of afdeling die behoort tot Veldvest
2. het bevoegd gezag: Stichting Veldvest voor bijzonder onderwijs Veldhoven e.o. (Veldvest)
3. directeur: de directeur van een Veldvest-school
4. het medezeggenschapsorgaan: de medezeggenschapsraad (MR) van de school of de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR) van Veldvest
5. de voorzitter college van bestuur: de bestuurder van Veldvest
6. de klachtencommissie (Stichting Onderwijsgeschillen): de externe onafhankelijke commissie die de formeel ingediende klachten in behandeling neemt;
7. de raad van toezicht: de personen die toezichthouden op de voorzitter college van bestuur
8. klacht: een klacht betreft altijd de school of een afdeling die behoort tot het bevoegd gezag en kan gaan over de inhoud en de inrichting van het onderwijs, de schoolorganisatie, het treffen van voorzieningen en algemene schoolzaken, onderwijskundige zaken, machtsmisbruik, (seksueel) grensoverschrijdend/ ongewenst gedrag en (mis)communicatie;
9. de klager: een persoon die een klacht indient. Dit kan zijn: een (ex)leerling, een ouder/verzorger/voogd van een minderjarige (ex)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van Veldvest.
10. de verweerder: een persoon waartegen een klacht is ingediend. Dit kan zijn: een Veldvestmedewerker, de schooldirectie, de voorzitter college van bestuur of een persoon die anderszins functioneel deel uitmaakt van Veldvest.
11. de behandelaar: degene die de klacht in behandeling neemt. Dat kan zijn de directeur van de school, de voorzitter college van bestuur, de raad van toezicht of de klachtencommissie
12. de interne vertrouwenspersoon: een Veldvest-medewerker van de school die een klager binnen school kan begeleiden bij en kan informeren over de klachtenprocedure.
13. de mediator: een van Veldvest onafhankelijk persoon die namens de voorzitter college van bestuur signalen van onvrede en klachten van ouders en (ex)leerlingen oplossingsgericht behandelt.
14. de externe vertrouwenspersoon: een van Veldvest onafhankelijk persoon die een klager of verweerder kan informeren, begeleiden, verwijzen en de voorzitter van het bevoegd gezag adviseert.

2. Behandeling van een klacht op een Veldvest-school

2.1. Schoolinterne klachtafhandeling

1. Een klager die een probleem op of met de school¹ ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt en bespreekt dit op een oplossingsgerichte manier.
2. Als dat contact niet tot een oplossing leidt, bespreekt de klager het probleem op een oplossingsgerichte manier met de directeur van de school.
3. Als het contact tussen betrokkenen niet tot een oplossing leidt, kunnen verschillende professionals ingezet worden om het probleem op te lossen. In hoofdstuk 3 en in de bijlage van de klachtenregeling is uitgelegd welke professional in welke situatie ondersteuning kan bieden.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een formele klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag (voorzitter college van bestuur) of de landelijke klachtencommissie (zie onderdeel externe klachtenafhandeling).

3. Personen die u kunnen ondersteunen bij uw klacht

3.1. Interne vertrouwenspersoon op de Veldvest-school

1. Er is op iedere school ten minste één interne vertrouwenspersoon. Deze Veldvest-medewerker is opgeleid of volgt een opleiding tot vertrouwenswerk in het onderwijs.
2. De interne vertrouwenspersoon is eerste aanspreekpunt voor klachten van ouders en leerlingen. De interne vertrouwenspersoon vangt de klager op, luistert naar de klager en onderzoekt met de klager samen welke mogelijkheden er zijn om de klacht binnen de school op te lossen.
3. Afhankelijk van het soort klacht en indien het voor de klager wenselijk of voor het proces noodzakelijk is, verwijst de interne vertrouwenspersoon de klager door naar de verweerder, schooldirectie of het bevoegd gezag. Daarnaast kan de interne vertrouwenspersoon ook verwijzen naar de ondersteuningsmogelijkheden van de externe vertrouwenspersoon.
4. Indien gewenst informeert de interne vertrouwenspersoon de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt.
5. De interne vertrouwenspersoon gaat vertrouwelijk met de informatie om. Bij een vermoeden van een zedendelict hebben alle medewerkers in het onderwijs meldplicht. Bij het vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling hanteert de interne vertrouwenspersoon de meldcode.
6. Van gesprekken tussen de interne vertrouwenspersoon en de klager wordt op hoofdlijnen een verslag gemaakt. Dit verslag wordt aan de klager gestuurd. De reactie van de klager op het verslag wordt onverkort aan het verslag toegevoegd. In het verslag staat ten minste:

¹ Met 'school' wordt in deze regeling alle scholen van Veldvest bedoeld, evenals het stafbureau van Veldvest

- a. de datum van het gesprek;
 - b. de deelnemers van het gesprek;
 - c. een samenvatting van de klacht;
 - d. tegen wie de klacht is gericht;
 - e. wat het vervolg na de bespreking is.
7. Gespreksverslagen worden maximaal twee jaar na dato van het gesprek op een vertrouwelijke wijze bewaard en daarna vernietigd. De verslagen zijn uitsluitend inzichtelijk voor de interne vertrouwenspersoon en de klager.
 8. De directeur van de school benoemt, schorst en ontslaat, na overleg met het medezeggenschapsorgaan, de interne vertrouwenspersoon.
 9. De interne vertrouwenspersoon adviseert de directeur gevraagd en ongevraagd als er signalen zijn die daartoe aanleiding geven.
 10. De interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van de taak niet te worden benadeeld.
 11. Jaarlijks reflecteren de directeur van de school en de interne vertrouwenspersoon op de wijze waarop de taak wordt uitgevoerd.
 12. De interne vertrouwenspersoon informeert de medezeggenschapsraad jaarlijks schriftelijk en geanonimiseerd over de aard, de inhoud van de gemelde klachten en signalen en eventuele adviezen voor ontwikkeling op het gebied van sociale en fysieke veiligheid.

3.2. Externe vertrouwenspersoon; inzetbaar op een Veldvestschool en op bestuursniveau

1. Veldvest beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon. Deze persoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische of afhankelijkheidsrelatie tot een Veldvestmedewerker. Ouders en Veldvestmedewerkers kunnen de externe vertrouwenspersoon rechtstreeks benaderen. De contactgegevens staan in de schoolgids.
2. De externe vertrouwenspersoon adviseert de klager over passende mogelijkheden om de klacht op te lossen.
3. De externe vertrouwenspersoon begeleidt de klager, indien gewenst, in de klachtenprocedure.
4. De externe vertrouwenspersoon informeert de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar instanties die behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van het probleem. Desgewenst legt de externe vertrouwenspersoon contact met deze instanties voor de klager of verleent de externe vertrouwenspersoon de klager bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
5. De externe vertrouwenspersoon adviseert de voorzitter college van bestuur gevraagd en ongevraagd als er signalen zijn die daartoe aanleiding geven. Wanneer er meer dan twee klachten, meldingen van een school binnen komen neemt de externe vertrouwenspersoon actief contact op met de voorzitter college van bestuur. Ook kan de externe vertrouwenspersoon de voorzitter college van bestuur gevraagd of ongevraagd advies geven over de door het college van bestuur te nemen besluiten.
6. De externe vertrouwenspersoon neemt bij haar/zijn werkzaamheden de grootst

mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die in die hoedanigheid worden vernomen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling. De geheimhoudingsplicht vervalt niet, nadat betrokkene de taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd, is geschorst of van de taak is ontslagen door het bevoegd gezag.

7. De voorzitter college van bestuur benoemt, schorst en ontslaat, na afstemming met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, de externe vertrouwenspersoon.
8. Jaarlijks bespreken de externe vertrouwenspersoon en de voorzitter college van bestuur op geanonimiseerde wijze de inzet van de externe vertrouwenspersoon. Minimaal één keer per jaar brengt de externe vertrouwenspersoon schriftelijk verslag uit van de werkzaamheden.
9. De externe vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van de taak niet te worden benadeeld.
10. Wanneer de klacht van een medewerker de voorzitter van het college van bestuur betreft, kan klager contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon die vervolgens contact zal zoeken met de voorzitter van de raad van toezicht.
11. De externe vertrouwenspersoon vangt de klager op, luistert naar de klager en onderzoekt met de klager samen welke mogelijkheden er zijn om de klacht binnen Veldvest of met behulp van externen op te lossen.

3.3. De stafdirecteur Onderwijs en Kwaliteit van Veldvest, inzetbaar voor ouders

1. Wanneer een ouder een probleem of een klacht ervaart met een directeur van de school, kan de klager contact opnemen met de stafdirecteur Onderwijs en Kwaliteit van Veldvest.
2. De stafdirecteur Onderwijs en Kwaliteit vangt de klager op, luistert naar de klager en onderzoekt met de klager samen welke mogelijkheden er zijn om de klacht binnen de school of met hulp van externen op te lossen. Wanneer de klacht betrekking heeft op Passend Onderwijs, wordt de voorzitter Passend Onderwijs bij de klacht betrokken.
3. Na de eerste opvang kan de stafdirecteur Onderwijs en Kwaliteit op verzoek van klager aansluiten bij een gesprek met de klager en de schoolleiding, waarbij de stafdirecteur Onderwijs en Kwaliteit een bemiddelende positie inneemt.
4. De stafdirecteur Onderwijs en Kwaliteit informeert en adviseert de schoolleiding en de voorzitter college van bestuur gevraagd en ongevraagd bij signalen die daartoe aanleiding geven en over de te nemen besluiten.

3.4. De medezeggenschapsorganen

Wanneer ouders of Veldvestmedewerkers problemen hebben met het schoolbeleid of met de schoolorganisatie en hierover advies willen, kan contact opgenomen worden met de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad. De rol van de medezeggenschapsorganen staat omschreven in de wet medezeggenschap op scholen en in het reglement van het betreffende orgaan.

4. Wat als het niet lukt om het probleem op schoolniveau op te lossen?

4.1. Indienen van een klacht bij Veldvest

1. Als de klacht na de schoolinterne klachtafhandeling (artikel 2) niet opgelost is, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij Veldvest. Dit kan per postadres, Pastoor Jansenplein 21 5504BS te Veldhoven, per mail stafbureau@veldvest.nl.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en contactgegevens van de klager;
 - b. de naam van de verweerder en de naam van de school waarop de klacht betrekking heeft;
 - c. de vermelding van het woord 'klacht';
 - d. een omschrijving van de klacht, zoals deze zich volgens de klager hebben voorgedaan;
 - e. de datum/ periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - f. de datum waarop de klacht wordt ingediend.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of de beslissing te worden ingediend. Over klachten van zaken die ouder zijn dan een jaar, besluit de voorzitter college van bestuur of deze wel of niet in behandeling worden genomen.
4. Veldvest bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager, indien de klacht aan de gestelde vereisten onder artikel 4.2 voldoet. Als het klaagschrift niet aan de gestelde vereisten voldoet, neemt Veldvest contact op met de klager en kan de klager de ontbrekende gegevens aan het klaagschrift toevoegen.
5. De klager kan zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde. Veldvest ontvangt van de machtiging een schriftelijke bevestiging met ondertekening van de klager. Voor vertegenwoordiging of bijstand door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.

4.2. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. In de ontvangstbevestiging is aangegeven welke stappen de behandelaar zet om de klacht af te handelen.
2. De behandelaar bespreekt met de klager de klacht en de gewenste oplossing. Bij dit gesprek kan de interne of de externe vertrouwenspersoon de klager ondersteunen.
3. De behandelaar bezielt welke oplossing mogelijk is en stelt de klager hiervan uiterlijk binnen vier werkweken op de hoogte. Het is mogelijk dat externe deskundigen worden ingezet om de klachten nader te onderzoeken. Voorbeelden hiervan zijn medewerkers van het stafbureau, de externe vertrouwenspersoon, mediator of een onafhankelijk onderzoeksbureau.
4. De voorzitter college van bestuur en de raad van toezicht kunnen gedurende en na de behandeling van een klacht een voorlopige voorziening treffen. Daarbij wordt ook bepaald tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Dit is in beginsel tot het moment dat er een besluit is genomen over de klacht.

4.3. Intrekking van de klacht

1. De klager kan tijdens de behandeling van de klacht op ieder moment de klacht intrekken door dit mede te delen aan de klachtbehandelaar.
2. Bij een intrekking van de klacht deelt de behandelaar dit direct mede aan de verweerder, de directeur van de betrokken school en aan de voorzitter college van bestuur.

4.4. Besluit over de klacht

1. Op basis van de klachtbehandeling neemt de behandelaar binnen vier werkweken nadat de ontvangst van de klacht is bevestigd een besluit over de klacht. Indien de klacht is behandeld door externen, adviseert de externe de voorzitter college van bestuur, waarna de voorzitter college van bestuur een besluit neemt.
2. De termijn kan eenmalig met vier werkweken worden verlengd. Deze verlenging meldt de behandelaar met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en aan de directeur van de betrokken school.
3. Het besluit wordt schriftelijk aan de klager, de verweerder en de directeur van de betrokken school verstrekt. In het besluitschrift staan de overwegingen en het besluit met redenen omkleed. Hierin wordt indien van toepassing ook aangegeven welke maatregelen naar aanleiding van de klacht getroffen worden.
4. Als de klager tevreden is met de geboden oplossing, wordt de interne klachtenprocedure afgesloten.
5. Als er geen oplossing geboden kan worden of wanneer de klager niet tevreden is met de geboden oplossing, kan de klager de externe klachtafhandeling starten (zie hoofdstuk 5). In het besluitschrift staat aangegeven bij welk extern orgaan de klacht ingediend kan worden. De interne klachtenprocedure wordt afgesloten.
6. De schoolvakanties hebben een opschortende werking voor alle in dit reglement genoemde termijnen.

5. Externe klachtenbehandeling

5.1. Mogelijkheden voor ouders

1. Veldvest is aangesloten bij de onafhankelijke Stichting Onderwijsgeschillen. Deze commissie behandelt klachten van ouders over: onderwijskundige zaken, communicatie, schorsing en verwijdering, pesten, ongewenste intimiteiten, discriminatie en groepsindeling.
2. De Stichting Onderwijsgeschillen Passend Onderwijs behandelt klachten van ouders met een kind dat extra ondersteuningsbehoeften heeft. Klachten van deze ouders kunnen betrekking hebben op: de toelating tot een school, het ontwikkelingsperspectief of verwijdering van hun kind.
3. De klachtencommissie (stichting Onderwijsgeschillen) behandelt verzoeken van ouders die betrekking hebben op schade en aansprakelijkheid.
4. In de bijlage van de klachtenregeling staan de contactgegevens van bovengenoemde organisaties vermeld.
5. De wijze van behandeling is bepaald in de reglementen van de betreffende organisaties.

5.2. Mogelijkheden voor medewerkers

1. De Stichting Onderwijsgeschillen behandelt klachten van medewerkers met betrekking tot bejegening.
2. De Commissie van beroep in het funderend onderwijs (onderdeel van de Stichting Onderwijsgeschillen) behandelt zaken van medewerkers die het niet eens zijn met een besluit dat betrekking heeft op: een disciplinaire maatregel, een schorsing, promotie, overplaatsing of een periodieke verhoging.
3. De Commissie van beroep in het funderend onderwijs (onderdeel Stichting Onderwijsgeschillen) behandelt verzoeken van medewerkers van zaken die betrekking hebben op: non-actiefstelling, ontslag, bedrijfsongevallen en schade en aansprakelijkheid.
4. In de bijlage van de klachtenregeling staan de contactgegevens van bovengenoemde organisaties vermeld.
5. De wijze van behandeling is bepaald in de reglementen van de betreffende organisaties.

5.3. Informatieverstrekking aan de klachtencommissie (Stichting Onderwijsgeschillen)

1. Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

5.4. Beslissing van Veldvest na externe klachtbehandeling

1. Na de externe klachtbehandeling door Stichting Onderwijsgeschillen ontvangt de voorzitter college van bestuur het besluit of het advies van de organisatie. Binnen vier

werkweken na ontvangst van dit schrijven geeft de voorzitter college van bestuur aan de betrokkenen en de klachtencommissie schriftelijk en met redenen omkleed op welke manier Veldvest met het besluit omgaat.

2. Indien noodzakelijk wordt deze termijn ten hoogste met vier werkweken verlengd. Deze verlenging meldt de voorzitter college van bestuur met redenen omkleed aan de betrokkenen.

6. Overige bepalingen

6.1. Informatieverstrekking aan GMR en RVT

1. Veldvest informeert de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad en de raad van toezicht jaarlijks schriftelijk en geanonimiseerd over de aard, de inhoud van de klachten die bij Veldvest zijn ingediend en wie de behandeling van de klacht heeft uitgevoerd.
2. Uitspraken van de Stichting Onderwijsgeschillen worden, zodra deze bij de voorzitter college van bestuur bekend zijn, gedeeld met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad en de raad van toezicht. Daarbij geeft de voorzitter college van bestuur aan indien en welke maatregelen getroffen worden.

6.2. Openbaarheid van de klachtenregeling

Veldvest zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de vertrouwenspersonen voldoende bekend zijn, door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de website van Veldvest. De interne vertrouwenspersonen zijn verantwoordelijk voor de bekendheid van alle aspecten van de klachtenregeling op schoolniveau.

6.3. 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.

6.4. Evaluatie en bijstelling regeling

1. De klachtenregeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door de voorzitter college van bestuur, de interne en externe vertrouwenspersonen, de mediator en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.
2. Bijstelling van de klachtenregeling vindt alleen plaats na overleg met de externe vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school of het bevoegd gezag geldende bepalingen op het gebied van medezeggenschapsraad.

6.5. Slotbepalingen

1. In gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de voorzitter college van bestuur.
2. Deze regeling vervangt de Veldvest-klachtenregeling d.d. februari 2002.
3. De bijlage maakt onderdeel uit van de regeling.
4. Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling”.

Vaststellingsblad

De bijgestelde klachtenregeling heeft de instemming van de oudergeleding van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad.

voor akkoord d.d. 18/09/2025



handtekening

De bijgestelde klachtenregeling heeft de instemming van het personeelsdeel van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad.

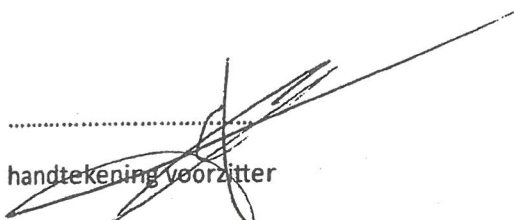
voor akkoord d.d. 18/09/2025



handtekening

De bijgestelde klachtenregeling is vastgesteld door het bestuur van stichting Veldvest

voor akkoord d.d. 01/09/2025



handtekening voorzitter

Bijlage

Adresgegevens

Stichting Veldvest

Pastoor Jansenplein 21

5504 BS Veldhoven

Externe vertrouwenspersoon:

Ingrid Middelkoop

Tel/app: 06-14808633

Email: ingrid@deconflictpert.nl

Stichting Onderwijsgeschillen

Zwarte Woud 2

3524 SJ Utrecht

Tel: 030-2609590

Email: info@onderwijsgeschillen.nl

Website: www.onderwijsgeschillen.nl

Link: [Stap voor stap een klacht indienen - Onderwijsgeschillen](#)

Commissie van beroep in het funderend onderwijs

Zie adresgegevens stichting Onderwijsgeschillen

Geschillencommissie Passend Onderwijs (GPO)

Zie adresgegevens stichting Onderwijsgeschillen