

**REGELING
KLACHTEN- EN GESCHILLENBEHANDELING
HELIOMARE ONDERWIJS**

Deze regeling is gebaseerd op artikel 23 van de Wet op de Expertisecentra (WEC)

Versie: 1-1-2026



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Wat is een klacht?	3
Wie kunnen een klacht indienen?	3
Doel van de regeling klachten- en geschillenbehandeling Heliomare Onderwijs	3
Wet- en regelgeving rondom klachten	3
De verschillende routes om een klacht te behandelen	4
Route 1: Interne klachtbehandeling	4
Contactgegevens klachtenfunctionaris	5
Route 2: Onafhankelijke geschillencommissie of klachtencommissie	5
Contactgegevens voor zowel de Geschillencommissie passend onderwijs als de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs	6
Overige mogelijkheden in het geval van een klacht.....	6
Privacy	6
Borging monitoring klachten naar de organisatie.....	7
Informatie over de regeling Klachten- en Geschillenbehandeling Heliomare Onderwijs	7
Bijlage 1: Visuele weergave routes voor de behandeling van klachten en geschillen	8



Inleiding

Ondanks dat de medewerkers van Heliomare hun best doen om zo goed mogelijk onderwijs te leveren en aan te sluiten bij de behoeften van de leerlingen, kan het gebeuren dat een leerling, diens ouders/familie of wettelijk vertegenwoordiger(s) ergens niet tevreden over is of zijn. Deze onvrede mag en kan gedeeld worden in de vorm van een klacht. Binnen Heliomare worden klachten gezien als een kans om te horen wat er speelt. Hiervan wil Heliomare leren. En het past bij goed onderwijs leveren.

Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van onvrede en kan gaan over het onderwijs dat een leerling ontvangt, communicatie, bejegening, facilitaire, organisatorische of financiële zaken. Het indienen van een klacht gebeurt om verschillende redenen. Bijvoorbeeld om erkenning te krijgen voor onvrede, de relatie met een leerkracht of onderwijsassistent te herstellen of toelating van een leerling af te dwingen. Of om een einde te maken aan een ongewenste situatie, een schadevergoeding te ontvangen of de persoon tegen wie de klacht is gericht te veroordelen.

Wie kunnen een klacht indienen?

Een leerling (ofwel de persoon die onderwijs ontvangt vanuit Heliomare), diens ouders/verzorgers/wettelijk vertegenwoordiger(s) en bezoekers van een van de locaties van Heliomare Onderwijs kunnen een klacht indienen.¹ Klachten die direct betrekking hebben op een specifieke leerling, kunnen alleen ingediend worden door de leerling zelf en/of diens ouders/verzorgers/wettelijk vertegenwoordiger(s) (hierna genoemd: klachthebbenden).

Doel van de regeling klachten- en geschillenbehandeling Heliomare Onderwijs

Ongenoegen en onvrede mag en kan altijd geuit worden binnen Heliomare. Heliomare wil en moet er daarbij voor zorgen dat een klacht laagdrempelig kan worden ingediend en behandeld. Snelle afhandeling blijkt het meest effectief voor alle betrokkenen. In deze regeling staat beschreven waar en hoe klachthebbenden hun klacht kenbaar kunnen maken en welke stappen er gezet kunnen worden om te komen tot een oplossing van de klacht. Bij de behandeling van de klacht wordt geprobeerd een bevredigende oplossing te vinden voor de klachthebbende en voor de onderwijsaanbieder. Daarnaast wil Heliomare leren van de klachten om zo de kwaliteit van het onderwijs te kunnen verbeteren.

Wet- en regelgeving rondom klachten

Met deze regeling en de daarin beschreven werkwijze wordt voldaan aan artikel 23 van de Wet op de Expertisecentra (WEC).

¹ Voor kinderen jonger dan 12 jaar dient de klacht ingediend te worden door de ouders. Tussen 12 en 16 jaar dient dit in samenspraak te geschieden. Vanaf 16 jaar is het kind zelf bevoegd om een klacht in te dienen.

De verschillende routes om een klacht te behandelen

Het uitgangspunt van de WEC is dat onderwijsinstellingen klachten zoveel mogelijk zelf binnen de instelling afhandelen. De klachtenfunctionaris van Heliomare speelt hierbij een belangrijke rol. De klachtenfunctionaris kan helpen om klachten zoveel mogelijk binnen de organisatie op te lossen. Mocht het niet lukken om de klacht door het bespreken binnen Heliomare op te lossen, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de onafhankelijke Geschillencommissie Passend Onderwijs of de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. De verschillende routes worden hierna uitgebreider beschreven en zijn visueel weergegeven in bijlage 1.

Route 1: Interne klachtbehandeling

Stap 1: Gesprek met betrokken medewerker(s)

De eerste stap bij ontevredenheid is een gesprek aangaan met de betrokken medewerker(s). De vertrouwenspersoon van school kan hierbij ondersteunen. Doel van het gesprek is om samen naar een oplossing te zoeken. Eventueel kan de groepsleiding of mentor bij de behandeling van de klacht betrokken worden. Komt men er samen niet uit, dan kan stap 2 worden gezet.

Stap 2: Melding van de klacht bij de schoolleider

De klachthebbende kan de klacht melden bij de schoolleider van de school van de betreffende leerling. De schoolleider zal samen met de klachthebbende en – in veel gevallen – de betrokken medewerker(s) de klacht bespreken en behandelen. Indien de klachthebbende niet tevreden is met de uitkomst van stap 2, kan de klachthebbende de klachtenfunctionaris inschakelen (stap 3).

Stap 3: De klachtenfunctionaris

Een klachtenfunctionaris is een onafhankelijke en onpartijdige functionaris die ondersteuning kan geven bij klachten en de afhandeling hiervan. De klachtenfunctionaris ondersteunt de klachthebbende in het proces van klachtenafhandeling. Doel is effectieve klachtenbemiddeling en klachtenafhandeling voor de betrokken partijen. De klachtenfunctionaris is in dienst van Heliomare. De Raad van Bestuur garandeert de onafhankelijke uitoefening van de functie van de klachtenfunctionaris.

Klachten worden bij voorkeur via het klachtenformulier op de website gemeld bij de klachtenfunctionaris. Daarnaast is het mogelijk dat de klacht gemeld wordt via het klachtenformulier op papier, mail, brief of telefoon of via de Raad van Bestuur of andere afdelingen van Heliomare. Na binnenkomst van de klacht, neemt de klachtenfunctionaris contact op met de klager, bij voorkeur binnen een week. Ontvangst van de klacht wordt daarbij bevestigd aan de klachthebbende en een voorstel voor (telefonisch) overleg ter verduidelijking van de klacht en het bespreken van eventuele vervolgstappen wordt gedaan (tenzij klachthebbende op het klachtenformulier heeft aangegeven dat de klacht alleen

geregistreerd hoeft te worden en hij/zij/hen verder niet in gesprek wil gaan). De klachtenfunctionaris bemiddelt bij het tot stand komen van een gesprek tussen klachthebbende en betrokken medewerker(s) en schoolleider. Doel hiervan is naar een oplossing te zoeken. De klachtenfunctionaris heeft bij een bemiddelingsgesprek de rol van bemiddelaar. De klachtenfunctionaris zal niet namens de klachthebbende of medewerker(s) spreken en kan geen uitspraak doen over de gegrondheid van een klacht. Indien de klacht een (mogelijke) claim bevat, kan Heliomare deze voorleggen bij de (aansprakelijkheids)verzekeraar.

Heliomare streeft ernaar binnen zes weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke reactie aan de klachthebbende te sturen. In deze reactie is met redenen aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid, welke beslissingen er zijn genomen over en naar aanleiding van de klacht en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten, zullen zijn gerealiseerd. Als meer tijd nodig is voor een zorgvuldig onderzoek, dan kan Heliomare de termijn van zes weken eenmalig verlengen met vier weken. De klachthebbende krijgt hiervan dan zo snel mogelijk schriftelijk bericht. De termijn van zes weken gaat in op het moment dat de klachthebbende de klacht schriftelijk of telefonisch bij de klachtenfunctionaris heeft ingediend.

Als een oplossing niet wordt bereikt bij de interne klachtbehandeling, dan kan route 2 worden gevolgd.

Contactgegevens klachtenfunctionaris

E-mail: klachtencliënten@heliomare.nl

Post: Heliomare, t.a.v. de klachtenfunctionaris, Antwoordnummer 725, 1940 WD Wijk aan Zee. (Geen postzegel nodig)

Route 2: Onafhankelijke geschillencommissie of klachtencommissie

Heliomare is aangesloten bij de Geschillencommissie passend onderwijs en de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Beide commissies zijn erkend door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OC&W).

Bij de Geschillencommissie passend onderwijs kunnen ouders/verzorgers/wettelijk vertegenwoordigers een klacht indienen wanneer zij een geschil hebben met Heliomare Onderwijs over: (weigering van) toelating van een leerling die extra ondersteuning nodig heeft, de verwijdering van een leerling of de vast- en bijstelling van het ontwikkelingsperspectief van een leerling die extra ondersteuning nodig heeft. De ouder/verzorger/wettelijk vertegenwoordiger moet binnen 6 weken na het ontstaan van het geschil of het te nemen besluit de klacht indienen bij de geschillencommissie. De behandeling van de zaak duurt maximaal 10 weken. De geschillencommissie rapporteert het advies schriftelijk naar de Raad van Bestuur en de klachthebbende(n). De Raad van Bestuur moet daarna aan de klachthebbende(n) en de geschillencommissie aangeven wat zij met het advies van de geschillencommissie gaat doen en daarbij toelichting geven.

Bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) kunnen overige klachten worden ingediend, bijvoorbeeld klachten die gaan over de begeleiding op school, pesten, schorsen van een leerling en bevordering. De leerling of ouder/verzorger/wettelijk vertegenwoordiger moet binnen 1 jaar na het ontstaan van de klacht, de klacht indienen bij de LKC. De LKC organiseert een zitting voor de behandeling van de klacht. Binnen 4 weken na de zitting rapporteert de LKC het advies schriftelijk naar de Raad van Bestuur van Heliomare en de klachthebbende(n). Raad van Bestuur/het schoolbestuur moet daarna binnen 4 weken aan de klachthebbende(n) en de LKC aangeven of zij het eens is met het oordeel van de commissie en of zij maatregelen zal nemen.

Voor beide commissies kan de klachthebbende de klacht indienen via de website www.onderwijsgeschillen.nl.

Contactgegevens voor zowel de Geschillencommissie passend onderwijs als de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

Bezoekadres: Gebouw Woudstede, Zwarte Woud 2, 3524 SJ Utrecht.

P: Postbus 85191, 3508 AD Utrecht

T: 030 – 280 95 90

E: info@onderwijsgeschillen.nl

Overige mogelijkheden in het geval van een klacht

Mochten er door een leerling of ouder/verzorger/wettelijk vertegenwoordiger problemen worden ervaren in of rond de school op het gebied van seksuele intimidatie en misbruik, psychisch en fysiek geweld of discriminatie en radicaliseren, dan kan deze persoon contact opnemen met de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs. De vertrouwensinspecteur zal luisteren, informeren en zo nodig adviseren. De melding wordt geregistreerd in een vertrouwelijk dossier. De vertrouwensinspecteur is tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar op 0900-111 31 11 (lokaal tarief).

Privacy

Vanwege de privacy van zowel de klachthebbende als de beklaagde, wordt aan iedereen die betrokken is bij de behandeling van de klacht gevraagd om vertrouwelijk om te gaan met de gegevens die samenhangen met de klacht. Dit wil zeggen dat informatie rondom een klacht alleen gedeeld wordt met de klachtenfunctionaris, klachthebbende, beklaagde, schoolleider en (indien de behandeling van de klacht daarom vraagt) andere bij de klacht betrokken medewerkers van Heliomare. Hierbij past ook dat aan alle betrokkenen het verzoek wordt gedaan om tenminste gedurende de behandeling van de klacht terughoudend te zijn met het delen van informatie in de openbare sfeer, zoals via (sociale) media. Medewerkers van Heliomare mogen ook na de behandeling van de klacht geen vertrouwelijke informatie delen via (sociale) media.

Naast de klachtenfunctionaris en diens door het bestuur van Heliomare aangewezen vervangers (bij afwezigheid van de klachtenfunctionaris), hebben alleen daartoe

aangewezen medewerkers van Heliomare recht op toegang tot informatie van een klacht wanneer de kwaliteit en/of de veiligheid van het onderwijs in het geding is. Ook deze daartoe aangewezen personen behandelen de informatie rondom een klacht vertrouwelijk.

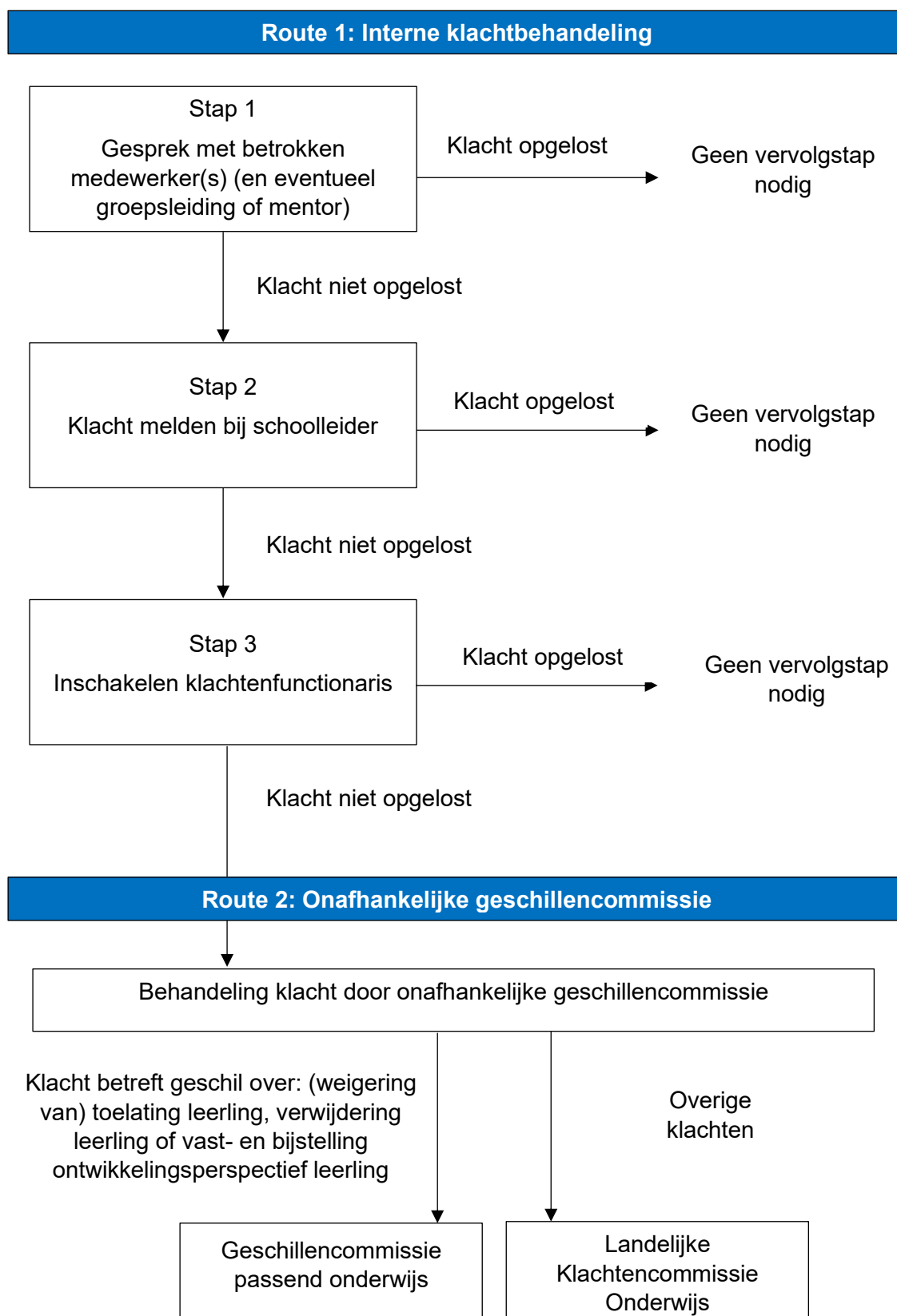
Borging monitoring klachten naar de organisatie

Klachten worden door de klachtenfunctionaris geregistreerd en opgenomen in de rapportage Kwaliteit en Veiligheid die drie keer per jaar verschijnt. Hierbij worden (geanonimiseerd) het aantal, de aard en de afwikkeling van de binnengekomen klachten weergegeven en worden eventuele verbetermaatregelen die zijn genomen beschreven. Daarnaast levert de klachtenfunctionaris jaarlijks een jaarverslag op. De rapportages en het jaarverslag bieden periodiek aanknopingspunten ter verbetering van de onderwijs- en dienstverlening en zijn gericht op het voorkomen van herhaling van vergelijkbare klachten in de toekomst. De rapportage en het jaarverslag worden gedeeld met de Raad van Bestuur, de Raad van Toezicht, de Centrale Cliëntenraad, Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad, Ondernemingsraad, Verzorgende en Verpleegkundige Advies Raad, het Centraal Management Team en de Medische Staf. De rapportages worden daarnaast gedeeld met de voorzitters van de veiligheidscommissies, Medisch Kwaliteitsmanagers en Kwaliteitsteam Zorg en Onderwijs.

Informatie over de regeling Klachten- en Geschillenbehandeling Heliomare Onderwijs

Deze regeling Klachten- en Geschillenbehandeling Heliomare Onderwijs is op te vragen bij de klachtenfunctionaris of te vinden op de [website van Heliomare](#). Dit geldt ook voor de klachtenfolder voor leerlingen en hun ouders/verzorgers/wettelijk vertegenwoordigers. De contactgegevens van de klachtenfunctionaris vindt u elders in deze regeling.

Bijlage 1: Visuele weergave routes voor de behandeling van klachten en geschillen



Overige mogelijkheden in geval van klacht

