

Themabijeenkomst 2026 ‘Van signaal tot klacht – hoe verder?’

Tijdens de bijeenkomst met Stichting Onderwijsgeschillen deelden Cécile de Vos en Joost Karels waardevolle inzichten over klachtenprocedures in de praktijk. Hieronder hebben we de belangrijkste aandachtspunten overzichtelijk op een rij gezet.

- **Klachten beginnen vaak klein**
Een klacht ontstaat zelden direct door een groot incident. Vaak ligt de oorsprong in een misverstand, onduidelijkheid of het gevoel niet gehoord te worden.
- **Zorg voor goede dossiervorming**
Heldere documentatie en rapportage zijn essentieel. Dit helpt niet alleen in het proces, maar geeft ook houvast wanneer een klacht formeel wordt.
- **Maak onderscheid in het type klacht**
Klachten kunnen gericht zijn op:
 - een persoon (bijvoorbeeld een medewerker)
 - de procedure of organisatie
- **Rol van het bevoegd gezag**
Gaat een klacht over een medewerker, dan hoort deze bij het bevoegd gezag. Zij zijn verantwoordelijk voor de werknemer en hebben de meeste invloed op de afhandeling. De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs vraagt daarom ook altijd of een klacht eerst daar is neergelegd.
- **Formeel wordt een klacht ingediend tegen de school**
Ook als het over een individu gaat, is de school of organisatie de formele partij.
- **Regie en communicatie maken het verschil**
Organisaties die klachten goed begeleiden:
 - communiceren duidelijk
 - nemen regie
 - maken processen inzichtelijk
- **Wees transparant op je website**
Zorg dat duidelijk is:
 - waar ouders en medewerkers terecht kunnen
 - hoe de procedure verlooptBereikbaarheid en empathie van vertrouwenspersonen en bevoegd gezag kunnen escalatie voorkomen.
- **Check altijd het doel van de melder**
Een cruciale vraag is: *wat wil iemand bereiken met de klacht?* (erkenning, oplossing, gehoord worden)

- **Doorlooptijd van procedures**
 - Klachtenprocedures duren al snel circa 4 maanden
 - Bij passend onderwijs geldt vaak een kortere termijn (±10 weken) vanwege urgentie
- **Kosten**

Binnen het onderwijs wordt geen startgeld gevraagd voor het indienen van een klacht (anders dan bijvoorbeeld in de kinderopvang).
- **Advies van de klachtencommissie**

Het advies van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs is niet bindend, maar het negeren ervan kan worden doorgegeven via Onderwijsgeschillen aan de inspectie.
- **Wet- en regelgeving**

Dit alles valt binnen de kaders van de Wet vrij en veilig onderwijs.
- **Nazorg is essentieel**

Vertrouwenspersonen kunnen een belangrijke rol spelen ná afloop van een klacht, bijvoorbeeld in herstel en reflectie.

Tot slot

Misschien wel de belangrijkste les: blij luisteren. Echt luisteren. Niet alleen naar wat er gezegd wordt, maar ook naar wat daaronder ligt.

En stel steeds opnieuw de vraag: **wat is, in deze situatie, in het belang van het kind?**