

Klachtenregeling

Hoofdstuk 1: Begrippenkader

Artikel 1: Begripsbepalingen

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a) school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs en de Wet op het voortgezet onderwijs;
 - b) commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
 - c) klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling of aspirant-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 de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
 - d) klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
 - e) contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
 - f) de externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
 - g) aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger 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 de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;

Hoofdstuk 2: Behandeling van de klachten

De contactpersoon

Artikel 2: Aanstelling en taak interne vertrouwenspersoon *

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst op basis van de bestaande klachtenprocedure. Deze registreert de klacht.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon.

** Het primair onderwijs maakt gebruik van interne contactpersonen in de rol van verwijzer. In het voortgezet onderwijs wordt deze verwijzer, de interne vertrouwenspersoon genoemd. Daar waar verder in de regeling gesproken wordt van contactpersonen wordt tevens de interne vertrouwenspersoon bedoeld.*

De externe vertrouwenspersoon

Artikel 3: Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over twee externe vertrouwenspersonen. Die als aanspreekpunt voor het bevoegd gezag dienen bij klachten. Een klager kan zich rechtstreeks wenden tot de externe vertrouwenspersoon, wanneer de ernst van de klacht of de situatie het niet toelaat dat de klager zich rechtstreeks meldt bij de beklagde. Als voorbeeld zijn onder andere denkbaar situaties, waarbij een medewerker een klacht heeft over zijn direct leidinggevende of een ouder een melding/klacht heeft over "vermeend" seksuele intimidatie en advies nodig heeft hoe met deze klacht om te gaan.

2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van een benoemingsadviescommissie bestaand uit de contactpersonen in de scholen.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie in situaties van seksuele intimidatie, discriminatie en geweld.
4. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de bevoegd gezag.
6. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

De interne klachtenprocedure

Artikel 4: Indienen van een klacht

1. De klager bespreekt in beginsel de klacht rechtstreeks met de aangeklaagde en/of diens leidinggevende.
2. Wanneer de klager van mening is dat de beklagde en/of diens leidinggevende de klacht onvoldoende afhandelt of de klacht niet met hen kan worden besproken of wenst te bespreken dan meldt de klager zijn klacht bij de contactpersoon van de school.
3. De contactpersoon heeft de rol van verwijzer en geeft informatie over de geldende klachtenprocedure. De contactpersoon verwijst de klager respectievelijk naar;
 - a. De aangeklaagde en/of diens direct leidinggevende
 - b. Een van de externe vertrouwenspersonen
 - c. Het bevoegd gezag; of
 - d. De landelijke klachtencommissie.
4. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of de beslissing waartegen de klacht is gericht te worden ingediend. In het geval er sprake is van grensoverschrijdend gedrag, kan de klacht gedurende de gehele verblijftijd van een leerling op de school worden ingediend.
5. De klacht kan worden ingediend middels een brief of via het klachtenformulier van Stichting VSNON.
6. Indien de klacht rechtstreeks bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar een van de externe vertrouwenspersonen of naar de landelijke klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het zevende lid van dit artikel.
7. De leidinggevende en het bevoegd gezag kunnen de klacht zelf afhandelen indien zij van mening zijn dat de klacht op een eenvoudige wijze in samenwerking met de klager kan worden afgehandeld. De klager en beklagde kunnen zich hierbij laten bijstaan door een externe vertrouwenspersoon.
8. Indien de klacht wordt ingediend elders dan bij de in het derde lid genoemde personen, verwijst de ontvanger de klager door naar een van de contactpersonen van de school. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
9. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
10. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.

11. Indien de klacht middels het klachtenformulier wordt ingediend bij de contactpersoon deelt de contactpersoon aan het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde en diens leidinggevende binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht heeft ontvangen, wat de aard is van de klacht en de redenen waarop deze klacht zijn gebaseerd.
12. Wanneer het bevoegd gezag schriftelijk een klacht ontvangt worden klager en beklagde hierover tevens binnen vijf werkdagen in kennis gesteld.
13. Klager en aangeklaagde kunnen zich op elk gewenst moment laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde of door een van de externe vertrouwenspersonen.

Artikel 5: Intrekken van de klacht

1. Indien de klager besluit de klacht in te trekken deelt hij dit schriftelijk mee aan degene waarbij deze de klacht heeft ingediend.
2. Alle betrokken partijen (zie artikel 4 lid 3) worden vervolgens door deze persoon hierover geïnformeerd.

Artikel 6: Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 4, derde lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam, het adres en telefoonnummer van de klager;
 - b. de dagtekening van ontvangst van de klacht;
 - c. een omschrijving van de klacht en de redenen waarop de klacht zijn gebaseerd.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

Artikel 7: Bemiddeling door de externe vertrouwenspersonen

1. Wanneer klager en beklagde en/of diens leidinggevende in eerste instantie samen het probleem niet kunnen oplossen verzoekt het bevoegd gezag de externe vertrouwenspersonen te onderzoeken of de klacht middels bemiddeling tussen betrokken partijen kan worden opgelost.
2. In deze fase wordt elke partij bijgestaan door één aan de Stichting verbonden externe vertrouwenspersoon.
3. De externe vertrouwenspersonen koppelen aan het bevoegd gezag terug of een oplossing middels bemiddeling tussen partijen haalbaar is.

Artikel 8: Verwijzing naar de landelijke klachtencommissie

Wanneer een klacht niet tussen partijen onderling, middels bemiddeling door de externe vertrouwenspersonen of als gevolg van de complexiteit van de klacht niet intern kan worden opgelost, zal de klager worden geadviseerd de klacht voor te leggen aan de landelijke klachtencommissie.

Artikel 9: Advies Landelijke klachtencommissie (LKC)

1. Stichting VSNON is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs. Een klacht kan schriftelijk omkleed met redenen door de klager worden ingediend bij het secretariaat van de LKC.
2. Voor de geldende klachtenprocedure en het adres van de LKC wordt verwezen naar de link op onze website en de websites van de bij onze stichting aangesloten scholen.