

# Klachtenregeling VSNON

vastgesteld na instemming medezeggenschap op 11 juli 2019

## Afsluitingsovereenkomst

Hierbij verklaren

de bestuurder van Stichting Vrije Scholen Noord en Oost Nederland, gevestigd te Zutphen en vertegenwoordigd door de heer Frans Ebskamp

en

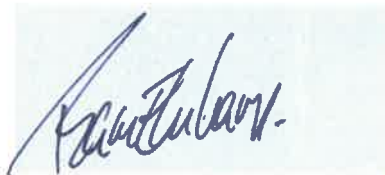
de medezeggenschapsraden op stichtingsniveau, MR VO en GMR PO,

Het volgende te zijn overeengekomen:

**De klachtenregeling VSNON is door de bestuurder vastgesteld met medeneming van de wijzigingen in o.a. de taakomschrijving van de vertrouwenspersonen en gaat in op 11 juli 2019. De GMR PO en de MR VO hebben met de vaststelling ingestemd.**

Zutphen, 11 juli 2019

Namens het bevoegd gezag



Frans Ebskamp  
Bestuurder

Namens de GMR PO



Aline Divendal  
Voorzitter

Namens de MR VO



Niek Slooter  
Voorzitter

## Inleiding

VSNON vindt het belangrijk dat het onderwijs aan onze leerlingen naar tevredenheid van ouders/leerlingen en van onze medewerkers verloopt. Uitgangspunt is dat ontevredenheid over het gedrag van een medewerker altijd eerst wordt geuit bij degene wiens gedrag het betreft: met een goed gesprek kunnen de meeste problemen al snel opgelost worden.

### *Als een gesprek niet helpt*

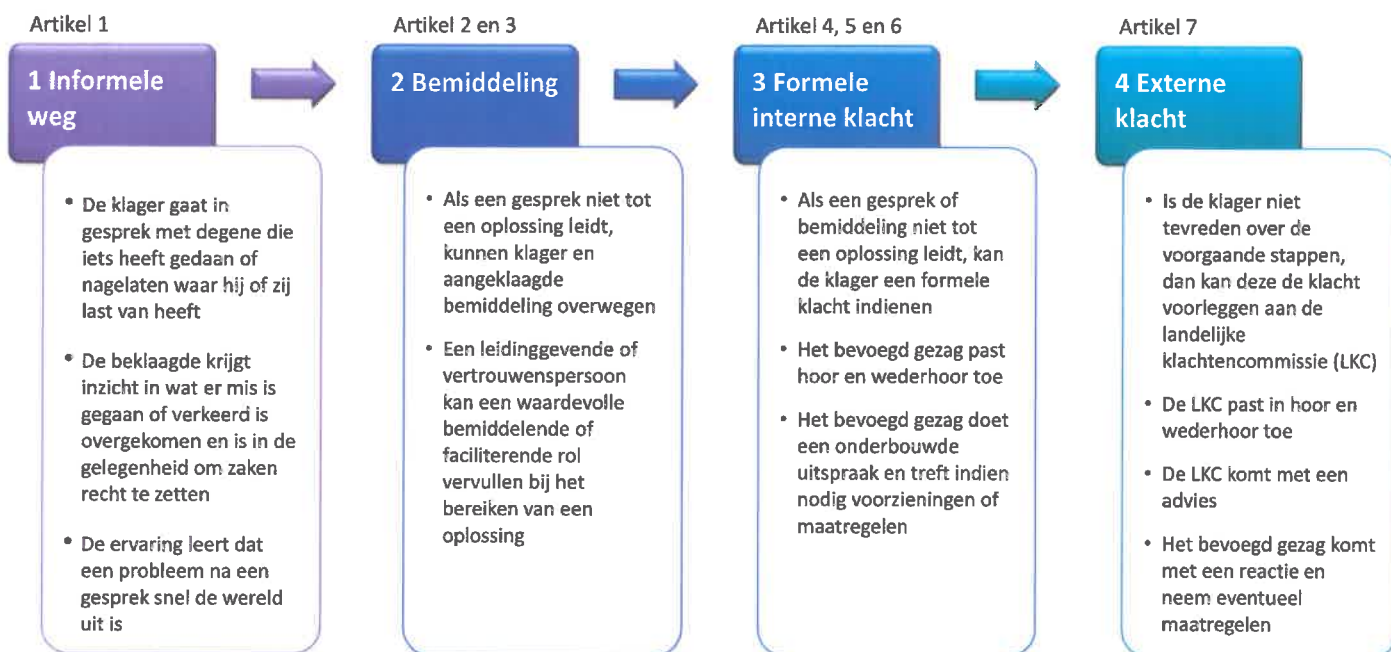
Soms komt men er samen niet uit. In deze klachtenregeling is vastgelegd hoe een klacht kan worden ingediend. Medewerkers, ouders en leerlingen vanaf 13 jaar die een vermeende misstand willen melden, kunnen daarnaast gebruik maken van de klokkenluidersregeling VSNON. VSNON doet haar uiterste best om klachten zo goed mogelijk af te handelen en er lering uit te trekken voor de toekomst. Mocht een klager niet tevreden zijn over de afhandeling, dan heeft deze de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijsgeschillen.

### *Vertrouwenspersonen*

Ter ondersteuning van klagers zijn er op elke school interne vertrouwenspersonen aanwezig. Er zijn eveneens twee externe vertrouwenspersonen. Er is goed overleg tussen de interne en externe vertrouwenspersonen en ze verwijzen naar elkaar of sparren met elkaar indien gewenst. Het bestuurskantoor ondersteunt in het versterken van de vertrouwensfunctie en onderlinge afstemming.

### *Klachtenregeling in vogelvlucht*

Deze klachtenregeling beschrijft in detail de vier stappen die een klager kan doorlopen:



Een begripsbepalingen en een privacyrichtlijn zijn onderdeel van deze klachtenregeling.

### *Verslaglegging en actuele informatie*

De vertrouwenspersonen brengen jaarlijks een geanonimiseerd verslag uit aan bestuur, schoolleiding en medezeggenschap. Jaarlijks rapporteert VSNON in het bestuursverslag over de klachten en gesprekken met de vertrouwenspersonen.

VSNON heeft op haar website alle actuele informatie rond de klachtenregeling staan: [www.vsnon.nl](http://www.vsnon.nl).

## Begripsbepalingen

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. bestuurder: het bevoegd gezag van de stichting en de scholen en verantwoordelijk voor de wijze waarop klachten door de organisatie worden afgehandeld;
- c. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- d. klager: een (ex-)leerling of aspirantleerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige, (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 zich niet kan vinden in het (nalaten van) gedrag van onze medewerkers of die zich niet kan vinden in genomen besluiten van VSNON of het nalaten van besluitvorming door VSNON. De klager wendt zich in eerste instantie tot de aangeklaagde en of diens leidinggevende om te proberen de klacht via de informele weg op te lossen;
- e. 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. De aangeklaagde is het eerste aanspreekpunt om de klacht via de informele weg op te lossen. Zo nodig kan deze diens leidinggevende verzoeken hem bij te staan in de afwikkeling van de klacht;
- f. behandelaar: de schoolleider, de bestuurder of de voorzitter van de Raad van Toezicht die een klacht in behandeling heeft genomen en een uitspraak doet.

## Informele weg

### Artikel 1 Afhandeling van klachten via de informele weg

1. De klager bespreekt de klacht rechtstreeks met de aangeklaagde en/of diens leidinggevende om zo te komen tot afhandeling van de klacht. VSNON heeft een handreiking opgesteld om leerlingen, ouders en medewerkers te helpen bij het bepalen waar ze het beste terecht kunnen met hun klacht of vraag: *Wie doet wat?* Het document is te vinden op [www.vsnon.nl](http://www.vsnon.nl).
2. 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 aangeklaagde kunnen zich hierbij laten bijstaan door een externe vertrouwenspersoon.
3. Wanneer de klager van mening is dat de aangeklaagde en/of diens leidinggevende de klacht onvoldoende afhandelt of de klacht niet met hen kan worden besproken dan neemt de klager contact op met de vertrouwenspersoon om te bepalen of het wenselijk is om een formele interne klacht in te dienen.

## Bemiddeling

### Artikel 2 Bemiddeling door de externe vertrouwenspersonen

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

### Artikel 3 Vertrouwenspersonen

1. Er is op iedere school ten minste één interne vertrouwenspersoon;
2. Het bevoegd gezag beschikt over twee externe vertrouwenspersonen;
3. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van een benoemingsadviescommissie bestaande uit de interne vertrouwenspersonen van de scholen;
4. De vertrouwenspersonen zijn onafhankelijk en gaan zorgvuldig en vertrouwelijk om met informatie die met hen wordt gedeeld;
5. Er is slechts één uitzondering op de vertrouwelijkheid zoals vermeld in artikel 2.4: in geval van (een vermoeden van) een misdrijf deelt de vertrouwenspersoon informatie met het bevoegd gezag en de politie op basis van de bij wet vastgelegde burgerlijke meldplicht;
6. De vertrouwenspersoon ondersteunt en begeleidt de klager bij het zoeken naar een oplossing via de informele weg of, indien dat niet mogelijk is, via de route van een klacht of anderszins, afhankelijk van de situatie en de beslissing van de klager binnen de kaders van de vastgestelde klachtenregeling VSNON;
7. De interne vertrouwenspersonen staan dicht bij de organisatie en kunnen leerlingen en ouders daardoor meestal beter ondersteunen. Leerlingen en ouders kunnen in eerste instantie terecht bij een interne vertrouwenspersoon. De namen en contactgegevens van de interne vertrouwenspersonen staan vermeld in de schoolgids en op de website van de school;
8. De externe vertrouwenspersonen zijn onafhankelijk en kunnen medewerkers begeleiden, zonder dat medewerkers rekening hoeven te houden met effecten voor de onderlinge werkrelatie. Medewerkers kunnen zich direct wenden tot een externe vertrouwenspersoon. De namen en contactgegevens van de externe vertrouwenspersonen staan vermeld op [vsnon.nl](http://vsnon.nl);
9. De vertrouwenspersonen voeren daarnaast in opdracht van het bevoegd gezag taken uit op het vlak van communicatie, advies, signalering en verslaglegging;
10. Taken, kwalificaties, positie en faciliteiten van de vertrouwenspersonen zijn omschreven in de vastgestelde taakomschrijving voor vertrouwenspersonen. Dit document is te vinden op [www.vsnon.nl](http://www.vsnon.nl).

## Formele interne klacht

### Artikel 4 Formele interne klacht

1. Klachten kunnen onder andere, maar niet uitsluitend, gaan over:
  - het gedrag of nalaten van gedrag van aangeklaagde;
  - de wijze waarop iemand is bejegend door aangeklaagde;

- besluiten die genomen zijn of zijn nagelaten;
  - de wijze waarop vastgestelde procedures worden gevolgd;
  - de kwaliteit van de schoolorganisatie en de inrichting van de school;
  - de kwaliteit van het onderwijs.
2. Is de klager een leerling, dan kan deze vanaf een leeftijd van 13 jaar zelfstandig een klacht indienen. Is de leerling jonger dan kunnen de ouders de klacht indienen namens de leerling.
  3. Wie de klacht behandelt is afhankelijk van wie de aangeklaagde is:
    - Is de aangeklaagde een medewerker dan is de schoolleider de behandelaar;
    - Is de aangeklaagde een schoolleider dan wordt de klacht ingediend bij de bestuurder. De bestuurder doet een uitspraak over de klacht;
    - Is de aangeklaagde de bestuurder, dan wordt de klacht ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De voorzitter eventueel aangevuld met een lid van de raad van toezicht doet een uitspraak over de klacht;
  4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard deelt de behandelaar dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de schoolleider van de betrokken school mee.

#### **Artikel 5**      **Indienen klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend. Bij het indienen van een klacht dient de klager gebruik te maken van het klachtenformulier van VSNON dat te verkrijgen is via de schoolleiding, het bestuurskantoor of de vertrouwenspersonen;
2. Indien niet is voldaan aan het gestelde in voorgaande artikel, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan de vereisten, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard;
3. Een formele interne 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.
4. Indien de klacht wordt ingediend elders dan bij de in artikel 4 lid 2 genoemde personen, verwijst de ontvanger de klager door naar een van interne vertrouwenspersonen van de school. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
5. Een klager kan zelf of via de vertrouwenspersoon een klacht indienen. In dat laatste geval deelt de vertrouwenspersoon aan het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde en diens leidinggevende binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht heeft ontvangen, en wat de aard is van de klacht. Tevens zend de vertrouwenspersoon de klacht ter afhandeling aan de behandelaar.
6. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
7. Wanneer een behandelaar een klacht ontvangt worden klager en aangeklaagde hierover binnen vijf werkdagen in kennis gesteld.
8. De behandelaar kan een voorlopige voorziening treffen.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich op elk gewenst moment laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde of door een van de vertrouwenspersonen.

#### **Artikel 6**      **Intrekken van de klacht**

1. Indien de klager besluit de klacht in te trekken deelt hij dit schriftelijk mee aan de behandelaar.
2. Alle betrokken partijen worden vervolgens door de behandelaar hierover geïnformeerd.

## Externe klacht

### Artikel 7 Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

1. Wanneer een klacht niet tussen partijen onderling, met bemiddeling door de vertrouwenspersonen of als gevolg van de complexiteit van de klacht niet intern kan worden opgelost, kan de klager de klacht voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).
2. Daar kan de klager ook terecht als deze niet tevreden is over de uitspraak van het behandelaar over de klacht.
3. Een klacht kan schriftelijk omkleed met redenen door de klager worden ingediend bij het secretariaat van de LKC.
4. Het adres van de LKC staan op de website van VSNON en de website van de school.

## Privacy

### Bescherming van de privacy van klager en aangeklaagde

Alle functionarissen die bij de klachtafwikkeling betrokken zijn en die voor Stichting VSNON werkzaam zijn, zijn gehouden aan de bepalingen in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Zij gaan vertrouwelijk om met persoonsgegevens en informatie die aan hen vanuit hun rol zijn toevertrouwd. Aan functionarissen die zich niet houden aan de genoemde uitgangspunten zoals verwoord in de integriteitsnota van Stichting VSNON, kan een disciplinaire maatregel worden opgelegd op grond van de cao PO/VO. Wanneer externe vertrouwenspersonen zich niet houden aan deze afspraken kan de overeenkomst met hen worden ontbonden.

De vertrouwenspersonen registreren alle klachten die bij hen zijn gemeld en het verloop van het klachtenproces in een alleen voor hen toegankelijke registratie. Jaarlijks analyseren de vertrouwenspersonen de klachten die zijn ingediend. Vanuit de analyse adviserende vertrouwenspersonen over aspecten en vastgesteld beleid die voor verbetering in aanmerking komen. Om de privacy van alle betrokkenen te waarborgen vindt de rapportage door de vertrouwenspersoon op hoofdlijnen plaats, zonder enige verwijzing naar betrokken partijen.