

Klachtenbeleid

Stichting Vrije Scholen Noord- en Oost-Nederland

DEFINITIEF BESLUIT

VERSIE 1.2: 3 JUNI 2015
TEKSTUELE WIJZIGING 21 DECEMBER 2017

Klachtenbeleid

Stichting Vrije Scholen Noord- en Oost-Nederland

Afsluitingsovereenkomst

Hierbij verklaren;

De bestuurder van Stichting Vrije Scholen Noord- en Oost-Nederland, gevestigd te Zutphen en vertegenwoordigd door mevrouw Lizzy Plaschek

En

De voorzitter ad interim van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad van Stichting Vrije Scholen Noord- en Oost-Nederland, gevestigd te Zutphen en vertegenwoordigd door de heer Antoine van der Helm.

Het volgende te zijn overeengekomen:

Het klachtenbeleid Stichting VSNON, welke van kracht werd op 2 juni 2015.

Namens het bevoegd gezag,

L. Plaschek,
Bestuurder.

Namens de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad,

Sjors van der Heiden,
Voorzitter ad interim GMR.

Klachtenbeleid

Stichting Vrije Scholen Noord- en Oost-Nederland

1 Waarom een klachtenbeleid?

Stichting VSNON vindt het belangrijk dat het onderwijs aan onze leerlingen naar tevredenheid van ouders/leerlingen en van onze medewerkers verloopt. Daar doen alle medewerkers van de stichting hun uiterste best voor. Toch kan het zo zijn dat er een fout wordt gemaakt, of dat ouders/leerlingen en medewerkers niet tevreden zijn over ons onderwijs, het gevoerde beleid, het gedrag van onze medewerkers of over genomen besluiten of het nalaten ervan.

Als dit het geval is, dan horen wij dat graag. Uitingen van ontevredenheid en klachten neemt de Stichting VSNON serieus. Iedere klacht wordt door de Stichting VSNON als een gratis advies aan de organisatie beschouwd. We doen dan ook onze uiterste best om klachten zo goed mogelijk af te handelen. Ook zien we uitingen van ontevredenheid en klachten als een mogelijkheid om ons onderwijs voor onze leerlingen en het beleid van de organisatie structureel te verbeteren.

Hiertoe bieden wij alle betrokkenen een veilige setting om hun zijde van het verhaal te kunnen toelichten. Openheid en veiligheid liggen daarbij aan de basis van onze werkwijze. Alle betrokkenen ervaren in onze Stichting de veiligheid om zich kwetsbaar op te kunnen stellen over hetgeen er is gebeurd, over de wijze waarop dit is ontstaan, de keuzes van betrokkenen die daaraan ten grondslag lagen en er mag helder worden wat dit voor alle betrokkenen (gewild of ongewild) heeft betekend.

Jaarlijks doet Stichting VSNON-verslag van het aantal en het soort klachten en geeft aan op welke wijze de klachten zijn opgelost.

2 Begrippenkader

Klachten kunnen onder andere gaan over:

- Het gedrag of nalaten van gedrag van personen.
- De wijze waarop iemand is bejegend.
- Besluiten die genomen zijn of zijn nagelaten.
- De wijze waarop vastgestelde procedures worden opgevolgd.
- De kwaliteit van de schoolorganisatie en de inrichting van de school.
- De kwaliteit van het onderwijs.
- Etc.

Deze lijst van onderwerpen is bedoeld als voorbeeld en heeft niet de bedoeling op voorhand de onderwerpen in te perken, waarover een klacht kan worden ingediend.

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst. Of dit gedrag wordt indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Klachtenbeleid

Stichting Vrije Scholen Noord- en Oost-Nederland

Onder discriminerend gedrag wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt tenietgedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder agressie, geweld en pesten wordt verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van, geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

3 Welke functionarissen zijn bij de klachtafwikkeling betrokken?

3.0 Inleiding

Bij de klachtenprocedure zijn de volgende functionarissen/personen binnen en buiten de Stichting betrokken;

- De Raad van Toezicht
- De bestuurder
- De klager
- De beklagde en diens leidinggevende
- De contactpersoon/interne vertrouwenspersoon
- De externe vertrouwenspersoon
- De landelijke klachtencommissie

3.1 De Raad van Toezicht

Wanneer er een klacht wordt ingediend over het gedrag of een besluit of het nalaten van een besluit door de bestuurder wordt de klacht van een klager voorgelegd aan de voorzitter van de Raad van Toezicht. De voorzitter eventueel aangevuld met een lid van de raad van toezicht onderzoekt de klacht en neemt een besluit inzake de afwikkeling van de klacht. Wanneer de klager zich niet kan vinden in het besluit van de voorzitter van de Raad van Toezicht inzake de afwikkeling van de klacht kan de klager de klacht voorleggen aan de landelijke klachtencommissie (LKC) waarbij de Stichting is aangesloten. De voorzitter van de Raad van Toezicht kan op basis van het advies van de LKC zijn eerdere besluit in heroverweging nemen.

3.2 De bestuurder

De bestuurder is verantwoordelijk voor de wijze waarop klachten door de organisatie worden afgehandeld. Daartoe zorgt zij ervoor dat de organisatie beschikt over een klachtenbeleid, klachtenregeling en stelt klachtenfunctionarissen aan.

Klachtenbeleid

Stichting Vrije Scholen Noord- en Oost-Nederland

De bestuurder kan besluiten in afwijking van de vastgestelde klachtenregeling een andere procedure te volgen bij de afwikkeling van een klacht. Verder beoordeelt de bestuurder of partijen de klachtenregeling goed hebben toegepast en kan besluiten een externe vertrouwenspersoon in te schakelen om te bemiddelen rondom een klacht, wanneer klager en beklagde in eerste instantie gezamenlijk een klacht niet met elkaar weten op te lossen.

Wanneer partijen er gezamenlijk niet uitkomen kan de bestuurder als bevoegd gezag een besluit inzake de klacht nemen. Indien een klager zich niet kan vinden in het besluit van de bestuurder kan de klacht aan de landelijke klachtencommissie (LKC) worden voorgelegd. De LKC adviseert de bestuurder inzake de klacht. Op basis van dit advies kan de bestuurder een eerder genomen besluit in heroverweging nemen.

3.3 De klager

De klager is iemand die zich niet kan vinden in het (nalaten van) gedrag van onze medewerkers of die zich niet kan vinden in genomen besluiten van de Stichting of het nalaten van besluiten van de Stichting. De klager dient hiertegen in eerste instantie een klacht in bij de beklagde en of diens leidinggevende. De beklagde doet zijn uiterste best om de klacht samen met de beklagde op te lossen. Indien standpunten van de klager en beklagde zover uit elkaar liggen dat zij gezamenlijk niet tot een oplossing komen, kan de direct leidinggevende worden ingeschakeld of de klacht aan de bestuurder worden voorgelegd.

3.4 De beklagde/diens leidinggevende

De klager legt zijn klacht in eerste instantie voor aan degene waar deze een klacht over heeft. Dit is de beklagde. Zo nodig kan deze diens leidinggevende verzoeken hem bij te staan in de afwikkeling van de klacht.

3.5 De contactpersoon/interne vertrouwenspersoon

De klager meldt zijn klacht bij de contactpersoon (in het primair onderwijs) of interne vertrouwenspersoon (in het voortgezet onderwijs). De contactpersoon/interne vertrouwenspersoon heeft de rol van verwijzer inzake de te volgen klachtenprocedure. Op elke basisschool is minimaal één contactpersoon/interne vertrouwenspersoon werkzaam. Naast de rol van verwijzer, registreert de contactpersoon een aantal basisgegevens omtrent de klacht en de wijze waarop de klacht wordt afgewikkeld.

Indien de klacht over een directe collega of leidinggevende van de contactpersoon/interne vertrouwenspersoon gaat wordt de klager doorverwezen naar de externe vertrouwenspersoon.

Klachtenbeleid

Stichting Vrije Scholen Noord- en Oost-Nederland

3.6 De externe vertrouwenspersoon

Elke organisatie heeft minimaal één externe vertrouwenspersoon. De bestuurder heeft als bevoegd gezag van Stichting VSNON, twee externe vertrouwenspersonen aangesteld. De externe vertrouwenspersoon kent diverse rollen:

- a) Op verzoek van de bestuurder **bemiddelt** de externe vertrouwenspersoon tussen alle partijen inzake de klacht en **hoort** daarbij alle betrokkenen.
- b) **Schat op verzoek van** de klager de haalbaarheid van een klacht **in** en **adviseert** de klager over de te volgen klachtenprocedure.
- c) **Begeleidt** de klager in het geval van situaties, waarin aangifte bij de politie dient te worden gedaan.
- d) **Functioneert als klankbord** voor de klager bij bijvoorbeeld klachten/meldingen over “vermeend” grensoverschrijdend gedrag, zoals seksuele intimidatie en pesten.

3.7 Landelijke klachtencommissie

Stichting VSNON heeft zich aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Indien de interne klachtenprocedure niet leidt tot de gewenste oplossing in de ogen van de klager, kan deze zich wenden tot de landelijke klachtencommissie. Daarnaast kan de direct leidinggevende van de beklaagde en de bestuurder in voorkomende gevallen de klager verzoeken zijn specifieke klacht of klachten rechtstreeks voor te leggen aan de landelijke klachtencommissie.

4 Klachtenprocedure

Stichting VSNON streeft ernaar om klachten zoveel mogelijk intern in goed overleg met de klager op te lossen. In eerste instantie zo mogelijk rechtstreeks tussen klager en beklaagde of door een besluit van diens leidinggevende of de bestuurder.

In het geval klager, beklaagde en of diens leidinggevende er niet uitkomen kan de klager een klacht indienen bij de bestuurder. De bestuurder zal dan beoordelen of een klacht wellicht middels bemiddeling door de externe vertrouwenspersonen kan worden opgelost. Indien dit niet mogelijk wordt de klager door de bestuurder geadviseerd diens klacht aan de landelijke klachtencommissie voor te leggen.

In het geval van seksuele intimidatie wordt altijd aangifte gedaan bij de politie en de klacht voorgelegd aan de vertrouwensinspecteur van het onderwijs. Op basis van het advies van de politie en de vertrouwensinspecteur onderwijs wordt de te volgen procedure nader ingevuld.

Klachtenbeleid

Stichting Vrije Scholen Noord- en Oost-Nederland

5 Registratie en de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)

De contactpersonen, de interne vertrouwenspersonen en de externe vertrouwenspersonen registreren alle klachten die bij hem/haar zijn gemeld en het verloop van het klachtenproces. Jaarlijks analyseren de externe vertrouwenspersonen de klachten die bij de Stichting zijn ingediend. Vanuit de analyse adviseert de externe vertrouwenspersoon over culturele aspecten en vastgesteld beleid die voor verbetering in aanmerking komen. Om de privacy van alle betrokkenen te waarborgen vindt de rapportage door de externe vertrouwenspersoon op hoofdlijnen plaats. Enige verwijzing naar betrokken partijen wordt daarbij vermeden.

Alle functionarissen die bij de klachtafwikkeling betrokken zijn en die voor Stichting VSNON werkzaam zijn, zijn gehouden aan de bepalingen in de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Van daaruit gaan zij 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.

6 De klachtenprocedure

De interne en externe klachtenprocedure zijn respectievelijk uitgewerkt in de klachtenregeling Stichting VSNON en de klachtenregeling voor de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. De klachtenregeling Stichting VSNON staat integraal opgenomen in de schoolgidsen en is vermeld op de websites van alle aan de stichting ressorterende scholen en op de website van de Stichting VSNON. Op de websites staat tevens een link naar de klachtenregeling Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Op de websites van de scholen en van de Stichting staat daarnaast vermeld welke contactpersonen, interne en externe vertrouwenspersonen voor de Stichting werkzaam zijn. Op deze websites staan de contactgegevens van deze functionarissen en staat een link naar het interne klachtenformulier.

Per school wordt in samenwerking met de medezeggenschap aangegeven bij welke functionarissen klagers terecht kunnen met eventuele meldingen/signalen c.q. klachten. Hiertoe wordt voor de website van elke school een zogenaamd stroomschema uitgewerkt en deze wordt op de website van elke school vermeld. Middels dit stroomschema moet helder zijn welke meldingen/signalen en klachten, bij welke functionaris en op welke wijze kenbaar kunnen worden gemaakt.

Klachtenbeleid

Stichting Vrije Scholen Noord- en Oost-Nederland

7 Deskundigheidsbevordering klachtenfunctionarissen

Periodiek besteedt de schoolleiding in haar nascholingsbeleid voor alle personeelsleden aandacht aan het geldende klachtenbeleid, de klachtenregeling en de uitgangspunten zoals verwoord in de integriteitsnota.

Daarnaast krijgen de contactpersonen en de interne vertrouwenspersonen periodiek een training aangeboden om hun vakkennis m.b.t. hun rol op peil te houden en wordt aandacht besteed aan de wijze waarop zij hun rol dienen in te vullen en de problemen die zij tijdens de uitoefening van hun rol tegenkomen.

De externe vertrouwenspersonen dragen zelf actief zorg voor hun eigen bijscholing.

BIJLAGE 1

Functieomschrijving externe vertrouwenspersoon

Versie d.d. 11-04-2017

Taken externe vertrouwenspersoon

1. Begeleidt en ondersteunt medewerkers, ouders en leerlingen bij het bespreekbaar maken, indienen en behandelen van klachten door:

- zelfstandig op te treden als aanspreekpunt voor alle medewerkers, ouders en leerlingen die een klacht hebben ingediend / willen indienen;
- zelfstandig zorg te dragen voor de eerste opvang van de klaagster/klager;
- samen met klaagster/klager te zoeken naar oplossingen en na te gaan of oplossingen in de informele sfeer tot de mogelijkheden behoren;
- te onderzoeken of bemiddeling de geëigende weg is voor een oplossing;
- op verzoek van de klaagster/klager begeleiden bij de gespreksvoering;
- op verzoek van de klaagster/klager en met instemming van de beklagde bemiddelen tussen klaagster/klager en beklagde middels hoor en wederhoor;
- het verstrekken van informatie en advies over de mogelijk te volgen procedures, naast de interne klachtenprocedure ook de strafrechtelijke of de civielrechtelijke procedure en consequenties daarvan te bespreken;
- indien nodig te verwijzen naar (in) formele daarvoor in aanmerking komende (hulpverlening)instanties en klaagster/klager te ondersteunen bij het inschakelen van deze instanties, hieronder vallen ook de politie en de officier van justitie;
- zelfstandig beheren en bewaken van een systeem voor registratie van binnengekomen klachten;
- de klachten te registreren, verwerken, analyseren en interpreteren tot management informatie;
- per kalenderjaar geanonimiseerd verslag uit te brengen aan bestuur en gemeenschappelijke medezeggenschap, met aandacht voor trends en analyse van aard en aantal van de klachten;
- gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen;
- jaarlijks overleg te voeren met de interne vertrouwenspersonen van de scholen.

Kwalificatie-eisen voor de functie van vertrouwenspersoon

2. De externe vertrouwenspersoon wordt geselecteerd op basis van onderstaande eisen:

- afgeronde HBO-opleiding of vergelijkbaar werk- en denkniveau;
- afgeronde opleiding tot vertrouwenspersoon integriteit en ongewenste omgangsvormen van minimaal 6 dagdelen;
- vereiste permanente educatie: minimaal jaarlijks 1 dag bijscholing op het gebied van ongewenste omgangsvormen / integriteit of zoveel meer als gewenst door de bestuurder.

3. De externe vertrouwenspersoon heeft onderstaande kennis die hij/zij regelmatig bijhoudt door middel van intervisie en permanente educatie:

- materiedeskundigheid;
- kennis van menselijk interactie;
- sociale kaart, bij voorkeur ook contacten met hulpverlening instanties;
- kennis van de interne bedrijfsstructuur en de interne klachtenprocedures;
- kennis van externe juridische mogelijkheden;
- kennis van en begrip hebben voor mensen met diverse culturele achtergronden;
- methodische kennis van het geven van voorlichting;
- kennis van bemiddeling / mediation;
- kennis van de Wet bescherming persoonsgegevens.

4. De externe vertrouwenspersoon bezit een professionele houding en vaardigheden:

- een onafhankelijke opstelling, toegankelijk voor medewerkers, ouders, leerlingen en andere belanghebbenden;
- goede mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden;
- gespreksvaardigheden, o.a. het vermogen tot luisteren en het stellen van vragen;
- empathisch vermogen;
- afstand kunnen houden tot de casuïstiek;
- coachingsvaardigheden, o.a. de klaagster/klager kunnen motiveren om in gesprek te gaan met de beklagde teneinde de kwestie samen te onderzoeken en op te lossen;
- bemiddelingsvaardigheden, o.a. zich in een gesprek tweezijdig partijdig kunnen opstellen;
- adviesvaardigheden;
- kunnen omgaan met vertrouwelijke informatie.
- inzicht in eigen handelen (vermogen tot introspectie);
- bereidheid tot intervisie.

Positie

5. De vertrouwenspersoon neemt de volgende positie in:

- onafhankelijk;
- uitsluitend verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag;
- één keer per jaar worden werkzaamheden en functioneren geëvalueerd door het bevoegd gezag.

Faciliteiten

Met de vertrouwenspersoon worden nadere afspraken gemaakt over de vergoeding van onkosten die hij/zij maakt ten behoeve van de in het kader van de functie gevoerde gesprekken.