



Klachtenregeling

Vivente

Advies in DO	15-09-2022
Instemming GMR	26-09-2022
Vastgesteld CVB	01-10-2022

Inleiding

Ervaring leert dat veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in onze scholen (gelukkig!) in goed overleg tussen leerlingen, ouders, leerkrachten (en/of overig personeel) en schoolleiding kunnen worden opgelost of afgehandeld. Dat is ook waar wij voor staan: vanuit respect in dialoog gaan en altijd samen naar passende mogelijkheden c.q. oplossingen zoeken.

Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is of indien de klacht, die op een school gemeld werd, niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan een beroep gedaan worden op de klachtenregeling van Vivente. Met de voorliggende klachtenregeling beoogt Vivente een zorgvuldige behandeling van klachten. Hiermee wordt niet alleen het belang van de klagers gediend. Het klachtrecht heeft tevens een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs op onze scholen. Kortom, van klachten kunnen wij leren.

Ik ga er vanuit dat betrokkenen van onze scholen klachten en verschillen van inzicht altijd eerst bespreken met degene over wie de klacht gaat en/of melden bij de groepsleerkracht en, indien nodig, de schooldirectie. Wij streven ernaar om problemen tussen 'partijen' zélf, met elkaar, op te (laten) lossen met name omdat het van belang is om een stevige basis voor samenwerking vanuit vertrouwen te behouden. Daarvoor is het vooral belangrijk om met elkaar in gesprek te blijven.

De Klachtenregeling Vivente 2018 is met vaststelling van deze klachtenregeling geheel ingetrokken en vervangen door deze regeling. Deze regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

Arend Eilander,
voorzitter college van bestuur

Zwolle, 1 oktober 2022

Contactpersoon

Binnen Vivente is de bestuurssecretaresse de contactpersoon voor de toepassing van deze klachtenregeling. De klachten of vragen hierover kunnen worden gestuurd naar klachten@vivente.nu.

Vertrouwensinspecteur

Per sector in het onderwijs zijn vertrouwensinspecteurs aangesteld. Zij vormen een aanspreekpunt voor iedereen die bij de school betrokken is: leerlingen, ouders, schooldirecteuren, schoolbestuur, interne contactpersonen en externe vertrouwenspersonen. De vertrouwensinspecteurs geven onafhankelijk advies in geval van seksueel misbruik, seksuele intimidatie, (lichamelijk) geweld, grove pestereien, extremisme, discriminatie, onverdraagzaamheid, fundamentalisme etc. en bieden bijstand en begeleiding bij het zoeken naar een oplossing, vinden van de juiste weg, indienen van een klacht of het doen van aangifte. Zij hebben geen aangifteplicht en zijn gebonden aan geheimhouding. De vertrouwensinspecteurs zijn alle werkdagen tijdens kantooruren (08.00-17.00 uur) bereikbaar op het nummer: 0900 111 3 111 (lokaal tarief).

Vertrouwenspersoon

Vivente beschikt over interne vertrouwenspersonen op elke van onze scholen, alsmede over één externe vertrouwenspersoon.

Interne vertrouwenspersoon

De interne vertrouwenspersoon is een persoon binnen de school om mensen met vragen over hoe om te gaan met klachten of bezwaren de juiste weg te wijzen. De interne vertrouwenspersoon behandelt de klacht niet inhoudelijk. De interne vertrouwenspersoon is **met name bedoeld voor leerlingen en ouders**.

Externe vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersoon is een objectieve onafhankelijke deskundige van buiten het schoolbestuur. Bij ingewikkelde situaties zoals machtsmisbruik kan de interne vertrouwenspersoon de externe vertrouwenspersoon inschakelen. Er kan ook – met name bij een klacht vanuit een medewerker - rechtstreeks en beroep gedaan worden op onze externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon zoekt samen met de klagers naar een oplossing en ondersteunt hen bij eventuele verdere stappen. De gesprekken met de externe vertrouwenspersoon zijn strikt vertrouwelijk. **De externe vertrouwenspersoon is met name bedoeld voor medewerkers van het schoolbestuur**. U kunt de externe vertrouwenspersoon bereiken via h.grit@viaa.nl.

Onderwijsconsulenten

Een onderwijsconsulent kan onafhankelijk advies geven over de onderwijsplaatsingsmogelijkheden van een leerling. Tevens kan een onderwijsconsulent bemiddelen in conflictsituaties rondom de ondersteuning van een leerling met extra ondersteuningsbehoefte op school. Een onderwijsconsulent is niet inzetbaar als het gaat om doublure of niveaubepaling voortgezet onderwijs. **Ouders kunnen de onderwijsconsulent rechtstreeks benaderen. Scholen stemmen eerst af met het bestuur (via manager O&K) en het SWV alvorens de Onderwijsconsulenten benaderd kunnen worden.** Onderwijsconsulenten zijn te bereiken via Onderwijsconsulenten.nl

Landelijke Klachtencommissie Onderwijsgeschillen

Schoolbesturen in het primair onderwijs zijn wettelijk verplicht om bij een onafhankelijke klachtencommissie aan te sluiten. Deze Commissie (in dit geval de Landelijke Klachtencommissie, de LKC) neemt kennis van klachten over een gedraging of beslissing van iemand die betrokken is bij de desbetreffende school.

De LKC kan rechtstreeks worden ingeschakeld. Het kan ook worden ingeschakeld indien de door het schoolbestuur aangedragen oplossing de klager onvoldoende lijkt.

Landelijke Klachtencommissie
Onderwijsgeschillen
Postbus 85191
3508 AD Utrecht
Tel. (030) 280 95 90
E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl
www.onderwijsgeschillen.nl

KLACHTENREGELING

Het bevoegd gezag van Stichting Protestants Christelijk Onderwijs Vivente (hierna: Vivente) stelt conform artikel 14 WPO en met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school vallende onder Vivente;
2. klacht: schriftelijke en gespecificeerde omschrijving van het ongewenste gedrag;
3. bevoegd gezag: het College van Bestuur van Vivente;
4. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
5. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 6;
6. interne adviescommissie: een aan bevoegd gezag adviserend orgaan, bestaand uit drie leden die de deskundigheid bezitten om het bevoegd gezag te adviseren.
7. klager: een (ex-)leerling, een 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 anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
8. contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3, de bestuurssecretaresse;
9. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4, doorgaans zal bij klachten van leerlingen en ouders een interne vertrouwenspersoon worden bedoeld en bij klachten van medewerkers een externe vertrouwenspersoon;
10. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
11. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een (klachtwaardig) probleem op of met de school of instelling ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de externe klachtencommissie zijnde de LKC.

Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon vanuit het bestuur

1. Als contactpersoon vanuit het bestuur voor het indienen van klachten fungeert de bestuurssecretaresse
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de vertrouwenspersoon.

Artikel 4: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één interne vertrouwenspersoon per school en één externe vertrouwenspersoon per schoolbestuur, die functioneert als aanspreekpunt voor (potentiële) klagers die de mogelijkheid van een klacht willen overwegen.
2. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

3. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk van het schoolbestuur en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerkers van het schoolbestuur.
- 4. De interne vertrouwenspersoon fungeert doorgaans als aanspreekpunt voor leerlingen en ouders, de externe vertrouwenspersoon fungeert als aanspreekpunt voor medewerkers van het schoolbestuur.**
5. De (in- en externe) vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
6. De (in- en externe) vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
7. De (in- en externe) vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
8. De (in- en externe) vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
9. De (in- en externe) vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
10. De (in- en externe) vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling

1. Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de externe klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de interne en externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids en op de websites van de school of instelling en de website van het bevoegd gezag.

Artikel 6: Instelling en taken interne adviescommissie en lidmaatschap externe klachtencommissie

1. Er is een interne adviescommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht, indien door de bestuurder daarom verzoekt, onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. De interne adviescommissie bestaat uit drie leden, waarvan een voorzitter en een secretaris.
De leden zijn:
 - **manager onderwijs en kwaliteit (voorzitter);**
 - **manager HRM;**
 - **(juridisch) bestuursadviseur (secretaris);**Desgewenst kan de interne adviescommissie een (externe) deskundige uitnodigen om de commissie te versterken.
3. De leden van de interne adviescommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar tot een totale periode van maximaal 8 jaar.
4. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.
5. De interne adviescommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van eventuele maatregelen;
 - c. overige door het bestuur te nemen besluiten.
6. De interne adviescommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de interne klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.

7. De interne adviescommissie brengt aan het bevoegd gezag schriftelijk advies uit naar aanleiding van de onderzochte klacht. Het bevoegd gezag neemt naar aanleiding van dat advies het besluit met betrekking tot de klacht.

8. Het bevoegd gezag heeft zijn scholen bovendien aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90 E: info@onderwijsgeschillen.nl, W: www.onderwijsgeschillen.nl. Op de samenstelling van de Commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement van de LKC van toepassing. Dit reglement is te vinden op: <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>.

Artikel 7: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij:
 - het bevoegd gezag, of
 - de externe klachtencommissie.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van verweerder (zijnde de persoon die is aangeklaagd) en de naam en het adres van de school of de instelling waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de dagtekening.
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.
4. De klager en de aangeklaagde kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde. Voor zover hier kosten aan verbonden zijn, komen deze voor eigen rekening.
5. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de in- of externe vertrouwenspersoon of externe klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan lid. 6.
6. Het bevoegd gezag kan, al dan niet geadviseerd door de interne adviescommissie, de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld.
7. Het bevoegd gezag of de externe klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
8. Als de school of instelling niet bij de externe klachtencommissie waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de bevoegde klachtencommissie.
9. De klager kan een klacht over het bevoegd gezag indienen bij de externe klachtencommissie. De bestuurder zal een klacht die tegen hem\haar is ingediend, delen met de Raad van Toezicht (RvT). De RvT neemt als werkgever een standpunt in over het advies van de externe klachtencommissie. Als de bestuurder de klacht niet meldt bij de RvT en de RvT hierachter komt dan is er sprake van een vertrouwensbreuk en kan dit nadere arbeidsrechtelijke gevolgen hebben.

Artikel 8: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de externe klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de externe klachtencommissie.

5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan het bevoegd gezag, verwijst de ontvanger de klager alsnog door naar het bevoegd gezag of de externe klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.

Artikel 9: Vooronderzoek

De **interne adviescommissie** is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor het gesprek dienend als hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.

De **externe klachtencommissie** volgt de conform haar reglementen gekozen werkwijze.

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de interne adviescommissie of externe klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Artikel 10: Gesprek met de klager \ hoorzitting

1. Wanneer bevoegd gezag de klacht zelfstandig afhandelt, vindt er een gesprek plaats met de klager en de aangeklaagde afzonderlijk. Wanneer de interne adviescommissie door bevoegd gezag is gevraagd bevoegd gezag te adviseren, houdt de interne adviescommissie een hoorzitting zonder de bestuurder erbij. De voorzitter van de interne adviescommissie bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de interne adviescommissie anders bepaalt.
3. De interne adviescommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
6. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris van de interne adviescommissie.
7. De externe klachtencommissie volgt de conform haar reglementen gekozen werkwijze.

Artikel 11: Advies

1. De interne adviescommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De interne adviescommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
3. De interne adviescommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. Het bevoegd gezag deelt zijn oordeel gebaseerd op het advies schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Artikel 12: Quorum

Voor het houden van een zitting is vereist, dat ten minste twee leden van de adviescommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

Artikel 13: Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de interne adviescommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn. In dat geval wordt de zaak doorverwezen naar de externe klachtencommissie.

Artikel 14: Besluitvorming door het bevoegd gezag op advies van de interne adviescommissie of de externe klachtencommissie

Binnen vier weken na ontvangst van het advies deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de interne adviescommissie of externe klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.

De mededeling gaat vergezeld van het advies en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.

Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de interne adviescommissie of externe klachtencommissie.

De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

De personen die deel uitmaken van het bestuur zijn of worden verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hen uit hoofde van hun functie ter kennis komt, behoudens voor zover dit reglement anders bepaalt. Deze verplichting eindigt niet bij beëindiging van de functie als bestuurslid

Artikel 15: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen op de eerstvolgende vergadering over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

De Raad van Toezicht wordt halfjaarlijks geïnformeerd over de lopende klachtenprocedures.

Artikel 16: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 17: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de externe vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

Artikel 18: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de externe vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 19: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Vivente'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 oktober 2022