Klachtenregeling VVNH 2023-2027

Stichting voor Voortgezet Vrijeschoolonderwijs Noord-Holland

Akkoord bestuur	:	16 januari 2024
Goedgekeurd door Medezeggenschapsraad	:	5 maart 2024
Status	:	Definitief
Gepubliceerd op website VVNH	:	Nee

Inhoudsopgave

Artikel 1	begripsbepaling	4
Artikel 2	doel van de klachtenregeling	4
Artikel 3	voortraject klachtindiening	4
Artikel 4	benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon	5
Artikel 5	openbaarheid van de klachtenregeling	5
Artikel 6	indienen van een klacht	6
Artikel 7	behandeling van een klacht door het bevoegd gezag	6
Artikel 8	de landelijke klachtencommissie	7
Artikel 9	informatie verstrekken aan de landelijke klachtencommissie	7
Artikel 10	beslissing bevoegd gezag op de landelijke klachtencommissie	7
Artikel 11	informeren medezeggenschap	8
Artikel 12	vertrouwelijkheid	8
Artikel 13	evaluatie	8
Artikel 14	verwijzing van de klachtenregeling	8
Artikel 15	overige bepalingen	8

Bijlagen

1. Contactgegevens & meer informatie-> Stichting VVNH, vestigingen, vertrouwenscontactpersonen, Min.OC&W, Rijksoverheid, Onderwijs Inspectie
2. Tips voor ouders en de vestiging

Artikel 1: | begripsbepaling

1. In deze regeling wordt verstaan onder Stichting voor Voortgezet Vrijeschoolonderwijs Noord-Holland, het bevoegd gezag, bestaande uit drie vestigingen en een nevenvestiging:
   - het Geert Groote College te Amsterdam met nevenvestiging het Kairos Tienercollege;
   - het Rudolf Steiner College te Haarlem;
   - de Adriaan Roland Holstschool te Bergen NH;
2. Bevoegd gezag: Stichting voor Voortgezet Vrijeschoolonderwijs Noord-Holland, vertegenwoordigd door E.C.A. Sinnige, bestuurder;
3. Bestuurder van de Stichting: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de vestigingen berust;
4. Landelijke Klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8;
5. Klager: een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de vestiging of instelling betrokken persoon of orgaan;
6. Vertrouwenspersoon: de interne vertrouwenspersoon zoals die is benoemd bij een (neven-)vestiging van de school of de externe vertrouwenspersoon zoals die extern is ingehuurd voor de hele stichting (en daarmee alle vestigingen) via het Landelijk Instituut Vertrouwenspersonen (LIVP);
7. Verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de vestiging of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend dat kan zijn een leerling, een ouder/verzorger.
8. Klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Artikel 2:| doel van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

A. Om op effectieve en laagdrempelige wijze een regeling te kunnen hanteren om onvrede of klachten te behandelen en deze op te lossen;
B. Bescherming te bieden aan de positie van de klager door een laagdrempelige procedure voor bemiddeling en behandeling van een klacht;
C. Het zo nodig bevorderen van herstel van de situatie op basis van wederzijds vertrouwen;
D. De kwaliteit van de organisatie te bevorderen. Door jaarlijkse evaluatie kunnen verbeteringen worden besproken en geïmplementeerd.

Artikel 3: | voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met één van de vestigingen of de Stichting 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 schoolleiding of anderszins een functioneel betrokken persoon, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de interne vertrouwenspersoon van de vestiging /externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag, en in voorkomende gevallen, bij de landelijke klachtencommissie als bedoeld in artikel 6 en 8.

Artikel 4: | benoeming en taken van de interne en externe vertrouwenspersoon[1]

1. Het bevoegd gezag benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan van iedere vestiging per vestiging ten minste één vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. Daarnaast is er voor de Stichting en dus voor alle vestigingen een externe vertrouwenspersoon (een persoon zonder dienstverband met de Stichting) ingehuurd via het Landelijk Instituut Vertrouwenspersonen (LIVP)). Deze benoeming vindt plaats in overleg met de medezeggenschapsraad van de Stichting.
2. Door de Stichting wordt jaarlijks een op maat gemaakte training voor de interne vertrouwenspersonen gefaciliteerd. Deze training wordt verzorgd door het LIVP. Tevens vinden er onder begeleiding van de LIVP op regelmatige basis intervisiebijeenkomsten plaats met de interne vertrouwenspersonen.
3. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat in zijn functie niet in een hiërarchische relatie tot medewerkers binnen de school.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
5. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
6. De 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.
7. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling. In deze gevallen geldt de wettelijke verplichting om de geheimhouding te doorbreken.
   In het geval van (een vermoeden van) huiselijk geweld en kindermishandeling volgt de Stichting en de vertrouwenspersoon de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. In geval van (een vermoeden van) een zedendelict volgt de vertrouwenspersoon of medewerker van de school de stappen zoals beschreven in de Wet bestrijding seksueel misbruik en seksuele intimidatie in het onderwijs.
8. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
9. De externe vertrouwenspersoon brengt in overleg met de interne vertrouwenspersonen jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk (geanonimiseerd) jaarverslag uit van de uitgevoerde werkzaamheden.
10. Om het vertrouwenswerk goed te kunnen uitvoeren, is het belangrijk dat de doelgroepen weten dat er een interne vertrouwenspersoon is en hoe deze benaderd kan worden. Door goede voorlichting binnen de vestiging wordt de interne vertrouwenspersoon zichtbaar en vindbaar. De directie van de vestiging is belast met de verantwoordelijkheid om medewerkers, leerlingen en ouders te informeren over de vertrouwenspersoon en diens contactgegevens. In de voorlichting van de vertrouwenspersoon zelf zal de vertrouwenspersoon aandacht besteden aan diens rol als begeleider van klachten rond ongewenst gedrag én diens rol als verwijzer bij overige problemen.

Artikel 5: | openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, de namen en de bereikbaarheid van de contactpersonen voor het indienen van een klacht, de in -/externe vertrouwenspersonen en het adres van de landelijke klachtencommissie voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de vestiging- of instellingsgids en op de websites van de vestiging of instelling en de website van het bevoegd gezag.

[1] Er is een taakomschrijving voor interne vertrouwenspersonen VVNH aanwezig incl. omschrijving van kennis & vaardigheden.

Artikel 6: | het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
   a. de naam en het adres van de klager (daarbij de rol vermelden: leerling/ouder of functie);
   b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de vestiging of de instelling waar de klacht betrekking op heeft (daarbij de rol vermelden: leerling/ouder of functie) ;
   c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
   - de impact die de oorzaak van de klacht heeft op het werk, privé, gezondheid;
   - welke stappen tot nu toe ondernomen zijn;

   d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
   e. de dagtekening.
3. In beginsel dient een klacht binnen één jaar[2] na de gedraging of beslissing te worden ingediend.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag bevestigt binnen twee weken schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Een klacht is niet ontvankelijk als:
   - de klacht voortkomt uit gebeurtenissen waarvan de termijn van één jaar is verstreken;
   - degene die klaagt niet klachtgerechtigd is;
   - dezelfde klacht eerder is behandeld en er zich geen nieuwe feiten hebben voorgedaan;
   - er een anonieme klacht wordt ingediend waardoor hoor-/wederhoor niet kan worden toegepast;
   - de situatie zodanig lang geleden is dat een onderzoek naar de toedracht van de klacht en een uitspraak over de gegrondheid ervan niet meer mogelijk is. Dit is ter beoordeling aan de voorzitter van de klachtencommissie;
   - de klacht betrekking heeft op een arbeidsongeval en/of een beroepsziekte;
   - de klacht aangelegenheden betreft die al in behandeling zijn of behandeld zijn via een gerechtelijke of andere interne of externe (beroeps)procedure;
   - de klacht de hoogte van een eventuele schadeclaim betreft.

Artikel 7: | behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. De klager dient zijn klacht in bij het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag meldt binnen twee weken na ontvangst van de klacht aan klager dat diens klacht in behandeling wordt genomen.
2. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager binnen vier weken naar de landelijke klachtencommissie.
3. Het bevoegd gezag bespreekt met de klager de klacht en de gewenste oplossing. Bij dit gesprek kan de vertrouwenspersoon de klager ondersteunen.
4. Het bevoegd gezag meldt binnen vier weken geval aan de klager welke oplossing mogelijk is, en welke stappen het gezag zet om de klacht af te handelen.

[2] Eén jaar als alleen het gaat om onderwijs inhoudelijk gerelateerde onderwerpen. Deze termijn geldt zowel voor de afhandeling van de klacht door het bevoegd gezag als ook voor de afhandeling van de klacht door de landelijke klachtencommissie. Wordt de klacht niet tijdig ingediend, dan is de klacht niet ontvankelijk. In uitzonderingsgevallen kan de landelijke klachtencommissie bepalen dat er redenen zijn om de verschoonbaarheid van de overschrijding van de jaartermijn aan te nemen.

5. Als de klager tevreden is met de geboden oplossing en afhandeling, wordt de interne klachtenprocedure afgesloten.
6. Als geen oplossing geboden kan worden of als de afhandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet voldoende is, wijst het bevoegd gezag de klager op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de landelijke klachtencommissie. De interne klachtenprocedure wordt afgesloten en een externe klachtenprocedure wordt gestart.
7. Klachten worden door alle partijen te allen tijde vertrouwelijk behandeld. Dit betekent dat de betrokken partijen alleen onderling informatie uitwisselen over de klacht, totdat de klachtverantwoordelijke een uitspraak heeft gedaan over de afhandeling van de klacht.

Artikel 8:| de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

1. Het bevoegd gezag van Stichting voor Voortgezet Vrijeschoolonderwijs Noord-Holland is 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.
2. De externe klachtencommissie heeft een eigen reglement, waarin de samenstelling, wijze van indienen van een klacht en de klachtafhandeling door de commissie is beschreven. Dit reglement is te vinden op:

   https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement

Artikel 9:| informatieverstrekking aan de landelijke klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de landelijke 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:| beslissing bevoegd gezag op het advies van de landelijke klachtencommissie

Binnen vier weken na ontvangst van het advies van landelijke klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de rector van de betrokken vestiging en de landelijke klachtencommissie schriftelijk en 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.

1. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de landelijke klachtencommissie.
2. Als een klacht gegrond verklaard wordt, dan staat er in een verklaring waarom deze klacht gegrond is verklaart. In dat geval moet er een gevolg aan de klacht worden verbonden. Het bevoegd gezag neemt hierover een besluit.

Artikel 11: | informeren medezeggenschapsorgaan

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

Artikel 12: | 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 betrokkenen niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt/vallen. Het privacyreglement VVNH is van toepassing als het gaat om verwerking van persoonsgegevens.

Artikel 13: | evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de in-/externe vertrouwenspersonen en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorgaan geëvalueerd, en na eventuele aanpassing opnieuw vastgesteld.

Artikel 14: | wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersonen, met inachtneming van de wettelijke bepalingen.

Artikel 15: | overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Stichting voor Voortgezet Vrijeschoolonderwijs Noord-Holland' of VVNH.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 februari 2024.

De regeling is op 16 januari 2024 ter instemming voorgelegd aan de MR.

Vastgesteld door de bestuurder VVNH d.d.

Handtekening
E.C.A. Sinnige

Bijlage 1. Contactgegevens

Stichtingsniveau:

Bevoegd gezag | website: https://www.vsvonh.nl/
Stichting voor Voortgezet Vrijeschoolonderwijs Noord-Holland: Postbus 77779, 1070 LJ Amsterdam
Adres: Fred. Roeskestraat 84, 1076 ED Amsterdam
T.a.v. de bestuurder van de Stichting, e-mail: bestuurder@vsvsonh.nl

Externe vertrouwenspersoon LIVP (Landelijk Instituut Vertrouwenspersonen): Mevrouw P. (Petra) Spies; 085-2732276, vertrouwenspersoon@livp.nl

Landelijke Klachtencommissie:
Onderwijsgeschillen,
Postbus 85191 3508 AD Utrecht, info@onderwijsgeschillen.nl

Vertrouwensinspecteur Inspectie van het Onderwijs: 0900-1113111

Vestigingsniveau:

Adriaan Roland Holstschool, Bergen | website: https://arh.nl/
Gegevens van de interne vertrouwenspersoon staan vermeld op de website van de vestiging
Adres voor schriftelijke klachten: Loudelsweg 38, 1861 TG Bergen T.a.v.
de rector van de vestiging

Geert Groote College, Amsterdam | website: https://www.ggca.nl/
Gegevens van de interne vertrouwenspersoon staan vermeld op de website van de vestiging
Adres voor schriftelijke klachten: Fred. Roeskestraat 84, 1076 ED Amsterdam T.a.v.
de rector van de vestiging

Nevenvestiging Kairos Tienercollege, Amsterdam | https://www.kairostienercollege.nl/
Gegevens van de interne vertrouwenspersoon staan vermeld op de website van de vestiging
Adres voor schriftelijke klachten: Schoenerstraat 7, 1034 XZ Amsterdam T.a.v.
de locatieleider van de nevenvestiging

Rudolf Steiner College, Haarlem | https://rscollege.nl/
Gegevens van de interne vertrouwenspersoon staan vermeld op de website van de vestiging
Adres voor schriftelijke klachten: Engelandlaan 2, 2034 NA Haarlem T.a.v.
de rector van de vestiging

Meer informatie:

- **Ministerie van Onderwijs Cultuur & Wetenschappen** https://www.jouwveiligeschool.nl/
- **Website Rijksoverheid**: https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/basisonderwijs/vraag-en-antwoord/klacht-indienenover-school
- **Website Inspectie van het Onderwijs**: https://www.onderwijsinspectie.nl/onderwerpen/klachten

Bijlage 2. Tips voor ouders en de vestiging

Tips voor ouders en de vestiging

1. Ga met elkaar in gesprek en wacht daar niet te lang mee

Een gesprek voeren over een probleem is niet voor iedereen gemakkelijk. Door snel het gesprek met elkaar aan te gaan, is de kans kleiner dat een probleem uit de hand loopt.

2. Spreek de juiste persoon aan

Bespreek een probleem het liefst meteen met de persoon waar de klacht over gaat of waar het probleem speelt. Ouders die een klacht hebben, kunnen daarvoor meestal het beste terecht bij de mentor van hun kind.

3. Neem de tijd

Voor het bespreken van een probleem is het belangrijk dat het niet even tussendoor moet. Maak een afspraak met de betreffende persoon en let erop er voldoende tijd is om standpunten toe te lichten. Hebben jullie voldoende duidelijk wat er precies aan de hand is?

4. Wees duidelijk. Belangrijke voorwaarden voor een goed gesprek zijn:

- Neem de ander serieus.
- Laat elkaar uitpraten en reageer niet meteen.
- Probeer je te verplaatsen in de ander.
- Praat over waarneembaar gedrag.
- Hoe moeilijk het ook is, probeer niet emotioneel te reageren. Blijf eerlijk en duidelijk, zonder in de verdediging te schieten.
- Vraag eventueel iemand anders bij het gesprek.

5. Bedenk een oplossing.

Misschien heeft u al een goed idee voor een oplossing? Breng die in. Misschien heeft de ander ook een oplossing. Luister naar elkaar en probeer samen een oplossing te vinden waar u beiden achter staat.

6. Welke afspraken zijn er gemaakt?

Wat fijn als het gesprek goed verlopen is. Zonder goede afspraken kunnen er misverstanden ontstaan wat niet nodig is. Het is handig om na afloop van het gesprek de afspraken vast te leggen. Soms helpt het zelfs om de afspraken te ondertekenen.