

Klachtenregeling

Vivente-groep

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Artikel 1	4
Artikel 2 Voorfase klachtindiening	5
Artikel 3 Interne vertrouwenspersoon	5
Artikel 4 Externe vertrouwenspersoon	6
Artikel 5 Informatie over de klachtenregeling	7
Artikel 6 Het indienen van een klacht en klaagschrift	7
Artikel 7 Behandeling van de klacht door de interne klachtencommissie	7
Artikel 8 Landelijke Klachtencommissie	8
Artikel 9 Informatieverstrekking aan de LKC	8
Artikel 10 Beslissing op advies	8
Artikel 11 Informeren Medezeggenschapsorgaan	8
Artikel 12 Vertrouwelijkheid	9
Artikel 13 Evaluatie	9
Artikel 14 Wijziging van het reglement	9
Artikel 15 Overige bepalingen	9

Inleiding

In het primair onderwijs is het bevoegd gezag verplicht een klachtenregeling op te stellen.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school kunnen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, medewerkers en directie worden afgehandeld. Indien contact tussen de direct betrokkenen, al dan niet met ondersteuning, niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan een klacht worden ingediend bij de direct leidinggevende. Is dat gelet op de aard van de klacht niet mogelijk of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van dit protocol een klacht worden ingediend. Dit protocol beschrijft de behandeling van klachten voordat het traject wordt bewandeld bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC).

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, dienen langs die lijn te worden afgehandeld.

Klachten zijn een signaal en helpen de organisatie te verbeteren waardoor vergelijkbare situaties in de toekomst kunnen worden voorkomen. Van elke klacht kan, moet en wil de Vivente-groep breed leren.

Het college van bestuur van de Vivente-groep stelt, gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, een klachtenregeling op mede gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs. Met het opstellen van de klachtenregeling beoogt het college van bestuur de toegankelijkheid en openheid van de organisatie te vergroten en draagt dit bij aan de kwaliteitszorg, professionaliteit en sociale veiligheid binnen de Vivente-groep. Daar waar mogelijk worden klachten op een zo laag mogelijk niveau besproken en afgehandeld. Iedereen is gebaat bij een snelle behandeling, maatwerkoplossingen en voorkomen van verdere / onnodige escalatie en juridisering.

Zwolle, juni 2018

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. **School:** een school als bedoeld in de Wet op het Primair Onderwijs, de Wet op de Expertisecentra en de Wet op het Voortgezet Onderwijs vallende onder de Vivente-groep;
2. **Bevoegd gezag:** Stichting Vivente, rechtsgeldig vertegenwoordigd door het college van bestuur; indien de klacht tegen het college van bestuur persoonlijk richt, wordt het bevoegd gezag door de raad van toezicht van de Vivente-groep vertegenwoordigd.
3. **Directie:** de directie, belast met de dagelijkse leiding van de school.
4. **Medewerker:** hij of zij die op basis van een arbeidsovereenkomst in dienst is bij het bevoegd gezag, dan wel op basis van een detacheringsovereenkomst of uitzendovereenkomst bij (een van de scholen van) het bevoegd gezag werkzaam is, dan wel als stagiaire of vrijwilliger aan een van de scholen van het bevoegd gezag verbonden is.
5. **Klacht:** klacht over geuite mededeling, gedragingen of beslissingen, dan wel het nalaten van mededelingen, gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen die het primaire onderwijs- dan wel leerproces van de leerling betreft. Een klacht kan ook betrekking hebben op ongewenst gedrag/ongewenste omgangsvormen.
6. **Klager:** een (ex-) leerling, ouders dan wel verzorgers van een (ex)leerling, medewerker, directielid, een lid van het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.
7. **Verweerder:** een (ex-)leerling, ouders dan wel verzorgers van een (ex)leerling, medewerker, directielid, een lid van het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend.
8. **Interne vertrouwenspersoon:** een door de school aangewezen persoon als bedoeld in artikel 3.
9. **Externe vertrouwenspersoon:** een door het bevoegd gezag aangewezen persoon als bedoeld in artikel 4.
10. **Klachtencommissies:**
 - . De Interne klachtencommissie van de Vivente-groep, welke in ieder geval bestaat uit het bevoegd gezag;
 - . De Landelijke Klachtencommissie (LKC) zoals bedoeld in artikel 8. De LKC is belast met de behandeling van klachten op grond van artikel 14 Wet op het Primair Onderwijs.
11. **Ongewenst gedrag / ongewenste omgangsvormen:** gedragingen dan wel nalaten daarvan die in strijd zijn met de bij de Vivente-groep geldende normen dan wel een van de onderstaande gedragingen of nagelaten gedragingen die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid of genieten van onderwijs:
 - a. **Discriminatie** 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 teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.
 - b. **Seksuele intimidatie:** ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal fysiek of non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt, indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Dit gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

- c. **Agressie/ geweld:** het hebben van gedragingen en het nemen van 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 school.
- d. **Machtsmisbruik:** wanneer op een intimiderende, manipulerende of geweldadige manier gebruik wordt gemaakt van de eigen positie en bevoegdheden ten kosten van degene tot wie een (gezags)relatie bestaat.
- e. **Pesten:** wanneer een persoon herhaaldelijk en/of langdurig wordt blootgesteld aan negatieve handelingen door één of meerdere personen.
- f. **Racisme:** wanneer er sprake is van vermeende superioriteit van de ene etnische afkomst (ras) boven de andere.
- g. **Ander ongewenst gedrag:** elke vorm van gedrag van een ander lid van de school die als hinderlijk wordt ervaren.

Artikel 2 Voorfase klachtindiening

1. Een klager die een 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.
3. De klager kan het probleem bespreken met de interne vertrouwenspersoon of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3 Interne vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt op iedere school een interne vertrouwenspersoon. Benoeming vindt plaats op voordracht van de directie van de school.
2. De interne vertrouwenspersoon zorgt voor opvang, ondersteuning en begeleiding van de klager en informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. De taak van de interne vertrouwenspersoon beperkt zich tot het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt. De interne vertrouwenspersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen de klager en aangeklaagde.
3. De interne vertrouwenspersoon is aanspreekpunt bij pesten en geeft voorlichting en initieert preventieve activiteiten en geeft gevraagd en ongevraagd advies over de door de directie te nemen besluiten over de sociale veiligheid.
4. De gegevens van de interne vertrouwenspersoon worden in de schoolgids gepubliceerd.
5. De interne vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De interne vertrouwenspersoon is verplicht tot zorgvuldigheid en heeft als zodanig het recht van geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze zorgvuldigheidsplicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als interne vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

Artikel 4 Externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over twee externe vertrouwenspersonen die functioneren als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag sluit een contract met de externe vertrouwenspersoon. Het contract wordt jaarlijks geëvalueerd en kan voor een periode van 4 jaar worden aangegaan en maximaal twee keer worden verlengd.
3. De externe vertrouwenspersoon maakt geen deel uit van het bevoegd gezag of is voor het bevoegd gezag werkzaam. Ook leerlingen, ouders en verzorgers, vrijwilligers en andere personen die met taken belast zijn ten behoeve van een school van de Vivente-groep of het bevoegd gezag kunnen geen externe vertrouwenspersoon zijn.
4. De gegevens van de externe vertrouwenspersoon wordt in de schoolgids gepubliceerd en is op www.vivente.nu te raadplegen.
5. De externe vertrouwenspersoon ondersteunt de klager bij klachten die gerelateerd zijn aan het werk binnen de Vivente-groep en dan vooral inzake agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie of ander ongewenst gedrag.
6. De externe vertrouwenspersoon gaat na of klager eerst de klacht heeft besproken met degene tegen wie deze is gericht dan wel met diens leidinggevende.
7. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost
8. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daarom verzoekt. Als klager een gemachtigde inschakelt, dan heeft de externe vertrouwenspersoon geen rol meer bij de begeleiding van de klager bij de voorbereiding en behandeling van de klacht door bevoegd gezag of LKC.
9. De 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.
10. De klager is en blijft zelf geheel verantwoordelijk voor de klacht, het indienen daarvan en het in de klacht gestelde.
11. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
12. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot zorgvuldigheid en heeft als zodanig het recht van geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze zorgvuldigheidsplicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
13. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. Dit jaarverslag wordt door het bevoegd gezag besproken ten einde vast te stellen of dit moet leiden tot specifiek beleid of het aanpassen daarvan. Het bevoegd gezag rapporteert hierover aan de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad.

Artikel 5 Informatie over de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, de namen en de bereikbaarheid van de interne vertrouwenspersonen en de externe vertrouwenspersoon, het adres van de LKC voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids.

Op de website van de Vivente-groep, www.vivente.nu, staat de naam en de bereikbaarheid van de externe vertrouwenspersoon en het adres van de LKC vermeld.

Artikel 6 Het indienen van een klacht en klaagschrift

1. De klager kan een klacht indienen bij de interne klachtencommissie of bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC).
2. Een klacht wordt schriftelijk ingediend.
3. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
4. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. De naam en het adres van de klager;
 - b. De naam van verweerder en de naam en het adres van de school of 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.
5. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissies anders beslissen.
6. Indien geoordeeld moet worden dat niet voldaan is aan het bepaalde in de voorgaande leden, dan wordt klager een nadere termijn van twee weken gesteld waarin klager het verzuim kan herstellen.
7. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door de externe vertrouwenspersoon of een gemachtigde.
8. De LKC of het bevoegd gezag bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

Artikel 7 Behandeling van de klacht door de interne klachtencommissie

1. Als klager zijn klacht indient bij de interne klachtencommissie, welke in ieder geval bestaat uit het bevoegd gezag, kan deze de klacht zelf afhandelen.
2. De interne klachtencommissie meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. De interne klachtencommissie kan een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen, het ontzeggen van de toegang tot de school en het schoolplein aan medewerker, leerling en/of ouders/verzorgers of het opleggen van een contactverbod tussen (nader aangeduide) partijen/personen. De interne klachtencommissie moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Dit is in beginsel tot het moment dat de interne klachtencommissie heeft beslist over de klacht.
4. Als de behandeling van de klacht door de interne klachtencommissie naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de LKC.
5. Als de interne klachtencommissie de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst de interne klachtencommissie de klager naar de externe vertrouwenspersoon of de LKC.

Artikel 8 Landelijke Klachtencommissie

1. De scholen van de Vivente-groep zijn aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, telefoon 030-2809590, email: info@onderwijsgeschillen.nl, website: www.onderwijsgeschillen.nl
2. Indien er sprake is van een klacht, dan wordt van klager verwacht dat hij/zij de klacht eerst op het niveau van de school en het bevoegd gezag aan de orde stelt zodat op het laagste niveau gezocht kan worden naar een oplossing en bemiddeling.
3. Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het Reglement van de Commissie van toepassing. Dit reglement is te vinden op: <http://www.onderwijsgeschillen.nl/klachten/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-po-vo-bve-en-hbo/reglement-commissie/>
4. De in artikel 6 van de Wet op het Onderwijstoezicht genoemde personen die slachtoffer zijn van of geconfronteerd worden met seksueel misbruik, seksuele intimidatie, fysiek geweld, psychisch geweld, discriminatie of radicalisering kunnen ook bij de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs terecht. De vertrouwensinspecteur luistert, informeert en adviseert. Indien nodig kan de vertrouwensinspecteur ook adviseren in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte.

Artikel 9 Informatieverstrekking aan de LKC

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de LKC 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 op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de LKC deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directie en LKC 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.
2. Deze termijn kan ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan klager, aangeklaagde en de LKC.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen nadat de aangeklagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Artikel 11 Informeren Medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad en de medezeggenschapsraad van de betreffende school over het oordeel van de LKC waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel neemt.

Artikel 12 Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht 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 13 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 14 Wijziging van het reglement

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

Artikel 15 Overige bepalingen

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