

Klachtenregeling voor ouders en leerlingen: “En als we het niet eens zijn...”

Inleiding: Het waarom van deze klachtenregeling.

De instelling streeft ernaar om de zorg en het onderwijs zo goed mogelijk te laten verlopen, maar we kunnen helaas niet voorkomen dat er ook wel eens iets misgaat. Als een ouder of leerling¹ zich benadeeld voelt of ontevreden is of als ouders zich zorgen maken, moet duidelijk zijn waar en met wie over het ongenoegen of de ontevredenheid gesproken kan worden.

Ouders en leerlingen verkeren in een afhankelijke positie ten opzichte van de onderwijsinstelling. Het is daarom belangrijk dat hun belangen zo goed mogelijk worden gewaarborgd. Om dit te bevorderen streven we ernaar dat men zich vrij voelt om zijn ontevredenheid te uiten. Dit doen we o.a. door een open klimaat te scheppen, waarmee we bedoelen dat medewerkers luisteren en een signaal van onvrede altijd serieus nemen. We willen al het mogelijke doen om de oorzaak van de onvrede weg te nemen en de klacht op te lossen.

De instelling gaat er vanuit dat de oplossing van een klacht veelal te vinden is op de plek waar hij is ontstaan. Vaak is een gesprek tussen de persoon die ontevreden is en de persoon over wie wordt geklaagd al voldoende om onvrede op te lossen, eventueel met hulp van een derde. Dit biedt de grootste kans op een bevredigende afhandeling voor de klager maar ook kan de organisatie er zo het meeste van leren.

Als een klacht op deze manier niet kan worden opgelost, dan kan de ouder of leerling een beroep doen op de klachtenfunctionaris, maar ook op de interne vertrouwenspersoon, de externe vertrouwenspersoon of de onafhankelijke klachtencommissie.

In deze klachtenregeling die gebaseerd is op de *Wet op de Expertisecentra (WEC)*, wordt beschreven hoe dat in zijn werk gaat.

Van belang is om te weten dat de directeur van de onderwijseenheid waar de ontevredenheid of de klacht speelt in eerste instantie verantwoordelijk is voor de behandeling en de afhandeling van klachten.

Th.W.J. van Munnen
Bestuurder Vitus Zuid

¹ Als wordt gesproken van een ‘ouder of leerling’ wordt daarmee bedoeld de leerling en/of diens ouder/verzorger/wettelijk vertegenwoordiger.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen**Artikel 1 Begripsomschrijvingen**

- | | | |
|----|-------------------------------|---|
| a. | De Instelling | Vitus Zuid |
| b. | Bestuurder | Het bestuur van de instelling |
| c. | Directeur | De directeur van de onderwijseenheid |
| d. | Commissie van Onderzoek | Ingesteld door de bestuurder op grond van artikel 41 WEC. Besluit over toelaatbaarheid en geeft advies aan de bestuurder van de instelling over: de noodzakelijke ondersteuning aan de leerling in een onderwijsarrangement |
| e. | Locatiedirecteur / teamleider | Leidinggevende van een onderdeel van de onderwijseenheid |
| f. | Onderwijs | Onderwijs behelst alle activiteiten ten gevolge van inschrijving bij de instelling alsmede alle activiteiten ter ondersteuning als een leerling is ingeschreven op een reguliere school voor zover de activiteiten zijn verricht door een medewerker van de instelling |
| g. | Second opinion | De mogelijkheid om een conceptadvies van trajectbegeleiding of een (voorlopig) advies van de Commissie van Onderzoek ter beoordeling voor te leggen aan de Commissie van Onderzoek van een andere instelling voor het onderwijs aan auditief of communicatief beperkte leerlingen |
| h. | Klachtencommissie | Externe commissie voor onderwijs, aangezocht door de bestuurder, die verantwoordelijk is voor een onpartijdig oordeel over de klacht. Voor klachten over toelating, verwijdering of OPP is dit de Geschillencommissie Passend Onderwijs, voor overige klachten over onderwijs is dit de Landelijke Klachtencommissie van onderwijsgeschillen.nl |
| i. | Leerling | Natuurlijke persoon aan wie de instelling onderwijs of begeleiding verleent of heeft verleend, of diens wettelijke vertegenwoordiger uit naam van de leerling |
| j. | Medewerker | Een medewerker van de instelling met een dienstverband, een gedetacheerde medewerker of een door de instelling ingeschakelde vrijwilliger |

k.	Klacht	Elke uiting van onvrede over een handeling/gedraging of een beslissing, dan wel het nalaten van een handeling/gedraging en het niet nemen van beslissingen door medewerkers van de instelling
l.	Klager	De persoon die de klacht indient
m.	Aangeklaagde	De persoon op wiens handelen of nalaten daarvan of op wiens besluit de klacht betrekking heeft
n.	Inspecteur	De bevoegde inspecteur van het onderwijs
o.	Medezeggenschapsraad	Het ouder/leerlingendeel van de medezeggenschapsraad ingesteld door de bestuurder op grond van de Wet Medezeggenschap Scholen
p.	Klachtenfunctionaris	Een onafhankelijk en neutraal persoon binnen de instelling
q.	Interne contactpersoon	Een medewerker binnen de instelling in de directe omgeving van de leerling, die de eerste opvang kan verzorgen als de leerling wordt geconfronteerd met problemen die voortkomen uit ontvangen onderwijs, bejegening en grensoverschrijdend gedrag
r.	Externe vertrouwenspersoon	Een persoon buiten de instelling die voor een leerling als extern aanspreekpunt fungeert over klachten rondom grensoverschrijdend gedrag
s.	Grensoverschrijdend gedrag/machtsmisbruik	Alle vormen van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten, die zich voor kunnen doen binnen of in samenhang met het onderwijs

Artikel 2 **Wie kan een klacht indienen?**

Een klacht met betrekking tot een besluit over een gedraging of handeling jegens de leerling kan worden ingediend door:

- a. de betreffende leerling,
- b. diens wettelijke vertegenwoordiger,
- c. diens gemachtigde,
- d. diens zaakwaarnemer,
- e. diens nabestaanden.

Artikel 3 Bij wie kan een klacht worden ingediend?

De instelling gaat er vanuit dat de oplossing van onvrede of een klacht veelal te vinden is op de plek waar hij is ontstaan. Vaak is een gesprek tussen de persoon die ontevreden is en de persoon over wie wordt geklaagd al voldoende om onvrede op te lossen, eventueel met hulp van een derde. De leerling kan over het aan de orde stellen van een klacht of onvrede altijd advies inwinnen bij de klachtenfunctionaris.

Een leerling kan kiezen bij wie hij een klacht indient, dan wel met wie hij zijn onvrede bespreekt. De volgende keuzes zijn mogelijk:

- a. de persoon op wie de klacht betrekking heeft,
- b. diens leidinggevende,
- c. de interne contactpersoon²,
- d. de directeur,
- e. de klachtenfunctionaris,
- f. de klachtencommissie,
- g. de externe vertrouwenspersoon (*alleen bij een klacht over grensoverschrijdend gedrag*)
- h. de bestuurder [*alleen bij een klacht over het besluit (weigering tot) toelating tot het onderwijs op een onderwijseenheid van de instelling of verwijdering*],
- i. het bevoegd gezag van een andere instelling voor auditief of communicatief beperkte leerlingen [*alleen bij een verzoek tot een second opinion over het conceptadvies van trajectbegeleiding of over het (voorlopige) advies van de Commissie van Onderzoek*]
- j. de onderwijsconsulent (*alleen bij onvrede over plaatsing, het ontwikkelingsperspectief of thuiszitterproblematiek*),
- k. de landelijke geschillencommissie passend onderwijs [*alleen voor een geschil over een besluit over (weigering tot) toelating of verwijdering of over het vastgestelde ontwikkelingsperspectief*].

Artikel 4 Hoe kan een klacht worden ingediend?

Een klacht kan persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail worden geuit.

Een klacht bij de klachtencommissie moet schriftelijk worden ingediend bij de externe klachtencommissie voor onderwijs (www.onderwijsgeschillen.nl).

Een verzoek aan de onderwijsconsulenten moet ook schriftelijk worden ingediend (www.onderwijsconsulenten.nl).

Een geschil over een besluit van de bestuurder over (weigering tot) toelating moet schriftelijk worden ingediend bij de landelijke geschillencommissie passend onderwijs en/of via een bezwaarprocedure bij de bestuurder.

² De interne contactpersoon kan niet benaderd worden door ouders/wettelijk vertegenwoordigers. Ouders/wettelijk vertegenwoordigers kunnen alle andere genoemde personen/instaties benaderen. Hierover wordt verderop in de regeling informatie gegeven. N.B: in situaties waarin niet verwacht kan worden dat de leerling in staat is direct contact te leggen, kan de ouder/wettelijk vertegenwoordiger dit doen.

Artikel 5 Wat doen de medewerker en diens leidinggevende?

1. Een medewerker stelt de persoon, die over hem een klacht heeft geuit, in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De medewerker betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en de persoon die de klacht heeft ingediend daartegen geen bezwaar maakt.
2. Medewerkers maken de persoon die een klacht heeft geuit zo nodig attent op de klachtenregeling en de klachtenfunctionaris.
3. Medewerkers die een klacht hebben ontvangen melden de klacht aan hun leidinggevende.
4. Indien een klacht over een medewerker rechtstreeks door de klager wordt voorgelegd aan diens leidinggevende, stelt de leidinggevende de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vinden. Lid 2 en 3 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing op behandeling van een klacht door een leidinggevende.
5. De leidinggevende stelt zijn leidinggevende op de hoogte van de klachtmelding volgens de gangbare communicatiesystemen (zoals werkoverleg, sectoroverleg, managementrapportages e.d.).
6. De leidinggevende bespreekt klachten geanonimiseerd in het team, met als doel om herhaling van de klachten te voorkomen.

Artikel 6 Wat doet de directeur van de onderwijseenheid?

1. De directeur kan klachten zelf in behandeling nemen, dan wel de klager verwijzen naar de verantwoordelijk leidinggevende van de onderwijslocatie of de klachtenfunctionaris.
2. Als de directeur een klacht niet zelf behandelt, verzoekt deze de klager hem op de hoogte te houden van de verdere behandeling van de klacht.

Artikel 7 Wat doet de klachtenfunctionaris³ van de instelling?

De klachtenfunctionaris neemt een onafhankelijke en neutrale positie in binnen de instelling en de contacten met de klachtenfunctionaris zijn vertrouwelijk.

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

- a. op verzoek Informatie verstrekken over de klachtenregeling,
- b. adviseren en begeleiden van personen die een klacht aan de orde stellen,
 - waarvoor binnen de onderwijseenheid geen bevredigend resultaat is bereikt,
 - welke de onderwijseenheid overstijgt,

³ De taken van de klachtenfunctionaris zijn binnen Vitus Zuid belegd bij de bestuurssecretaris.

- c. bijdragen aan preventie, voorkomen van herhaling en bevorderen van structurele verbeteringen in het onderwijs, op basis van informatie uit de klacht(en)afhandeling.

Artikel 8 Wat doet de interne contactpersoon?

Interne contactpersonen kunnen door leerlingen (niet de ouders, verzorgers, wettelijk vertegenwoordigers)⁴ benaderd worden voor advies, informatie en begeleiding bij het aan de orde stellen van onvrede en klachten over de kwaliteit van het onderwijs en over de omgang/bejegening/grensoverschrijdend gedrag/machtsmisbruik door medeleerlingen en medewerkers. Het gaat dus om het totale terrein van klachten/alle domeinen. Zij hebben een belangrijke functie bij de eerste opvang en het adviseren over de eerste stappen die nodig zijn.

Artikel 9 Wat doet de externe vertrouwenspersoon?

De externe vertrouwenspersoon biedt ouders, verzorgers, wettelijk vertegenwoordigers en leerlingen ouder dan 12 jaar ondersteuning en advies bij het aan de orde stellen van onvrede en klachten over grensoverschrijdend gedrag/machtsmisbruik. De externe vertrouwenspersoon is deskundig op het gebied van problemen rondom ongewenst gedrag, de preventie en bestrijding van grensoverschrijdend gedrag.

Artikel 10 Wat doet de klachtencommissie voor het onderwijs?

Voor het onderwijs wordt gebruik gemaakt van een landelijke externe klachtencommissie. De commissie neemt kennis van klachten over een gedraging of beslissing van iemand die betrokken is bij de desbetreffende onderwijseenheid. De commissie onderzoekt de klacht en brengt advies uit aan de bestuurder over de ontvankelijkheid van de klacht en over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. De commissie kan in haar advies een aanbeveling doen over de door de bestuurder te nemen maatregelen.
(zie voor contactgegevens en het reglement: www.onderwijsgeschillen.nl)

Artikel 11 Wat doen de Onderwijsconsulenten?

Ouders kunnen een beroep doen op advies of bemiddeling door een Onderwijsconsulent als:

- a. Er sprake is van plaatsingsproblematiek van een (leerplichtige) leerling met extra ondersteuningsbehoefte in primair- of voortgezet onderwijs en/of
- b. Als ouders problemen ervaren met betrekking tot het ontwikkelingsperspectief (OPP) en/of
- c. Als een (leerplichtige) leerling langer dan vier (4) weken thuis zit en er geen uitzicht is op terugkeer naar de school waar de leerling ingeschreven staat en er door deze school geen ander passend onderwijs kan worden geadviseerd.

De instelling kan ook de onderwijsconsulenten inschakelen voor advies of bemiddeling.
Zie verder: www.onderwijsconsulenten.nl.

⁴ en in situaties waarin een leerling niet in staat is zelf contact te leggen ook door ouders, verzorgers, wettelijk vertegenwoordigers

Artikel 12 Wat doet de Landelijke geschillencommissie passend onderwijs?

Klager kan een besluit over (weigering tot) toelating tot het onderwijs op een onderwijseenheid van de instelling of verwijdering van een onderwijseenheid of een geschil over het ontwikkelingsperspectief, voorleggen aan de Geschillencommissie Passend Onderwijs. Als klager dit tegelijkertijd doet met een klacht bij de bestuurder over toelating of verwijdering, wordt de beslistermijn van de bestuurder opgeschort tot het oordeel van de Geschillencommissie bekend is (zie verder: www.onderwijsgeschillen.nl).

Van belang is te weten dat een klacht bij de geschillencommissie alleen kan worden ingediend nadat de bestuurder een beslissing heeft genomen over (weigering tot) toelating tot het onderwijs van de instelling, over verwijdering of op het vastgestelde ontwikkelingsperspectief door de Commissie van Onderzoek.

Deze procedure staat los van de mogelijkheid van klager om op ieder ander moment een klacht kenbaar te kunnen maken bij de instelling.

Artikel 13 Kosten

Voor de behandeling van een klacht worden door de instelling geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 14 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

1. De bestuurder maakt deze regeling openbaar op de website van de instelling.
2. Afschriften van deze regeling worden ter beschikking gesteld aan de medezeggenschapsraad van de instelling.
3. De regeling wordt desgevraagd in de vorm van een folder verstrekt aan leerlingen, met vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.

Artikel 15 Evaluatie

1. Het bestuur evalueert de klachtenregeling zo vaak als het bestuur dit wenselijk vindt.
2. Het bestuur betreft bij iedere evaluatie in ieder geval de directeuren van de onderwijseenheden, de klachtenfunctionaris en de medezeggenschapsraad.

Artikel 16 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur.

Artikel 17 Overgangsbepaling

Klachten die op het moment van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, worden behandeld op basis van de klachtenregeling, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.

Artikel 18 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de bestuurder.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de bestuurder ter instemming voor aan de medezeggenschapsraad.

Artikel 19 Datum van inwerkingtreding

Deze regeling is in werking getreden op 15 november 2015 en voor de eerste keer geëvalueerd in december 2017.

Verwijzingen:

Voor nadere informatie over de klachtbehandeling kunnen de volgende documenten geraadpleegd worden:

- Schoolgids
- Klachtenreglement landelijke klachtencommissie openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs, informatie via
- Onderwijsconsulenten, informatie via www.onderwijsconsulenten.nl
- Geschillencommissie Passend Onderwijs, informatie via www.geschillenpassendonderwijs.nl
- College Rechten van de Mens, informatie via www.mensenrechten.nl