

## Klachtenregeling Zeister Vrije School

### Inleiding

Ook bij de Zeister Vrije School kunnen gedragingen of beslissingen voorkomen, of nagelaten worden, die onvrede oproepen en tot een klacht kunnen leiden. Bijvoorbeeld door onjuistheden of onzorgvuldigheden. Bij deze beschrijven wij hoe we dat willen voorkomen, maar ook hoe we daar op een goede manier mee om willen gaan. Als gemeenschap zijn we er niet bij gebaat als iemand niet de juiste weg weet te vinden, of met iets blijft rondlopen. Deze regeling is dus in principe bedoeld voor iedereen die een rol heeft in de school. Mocht je niet direct tot een klacht willen overgaan dan kun je het ook eerst als melding aangeven. Klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over machtsmisbruik, ongewenst gedrag, inhoud en inrichting van het onderwijs en de schoolorganisatie.

Eerst willen we graag kort de belangrijkste dingen samenvatten. Daarna volgt een uitgebreidere set afspraken die artikelsgewijs is opgebouwd. Voor de volledigheid verwijzen we ook naar het sociaal veiligheidsbeleid voor de beschrijving van hoe we ongewenst gedrag tegengaan.

### Proces

- Als je een klacht kunt bespreken met degene waar het over gaat of die er het dichtst bij betrokken is dan is dat aan te bevelen.
- Als een situatie niet goed voelt, maar je niet weet bij wie je daarmee moet zijn of welke volgende stap je zou willen zetten, dan kun je contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon.
- Als je niet in gesprek kunt met de degene over wie het gaat of de klacht daarmee niet opgelost wordt, dan kan de schoolleider benaderd worden en kun je daar de klacht kenbaar maken.
- Als het daar (ook) niet mogelijk is om de klacht te bespreken, de klacht door de schoolleider niet naar tevredenheid wordt opgelost, of de klacht over de schoolleider gaat, dan kan een klacht ingediend worden bij het bestuur.
- Enkel klachten die over besluiten, gedragingen of het functioneren van het bestuur gaan kunnen gericht worden aan de raad van toezicht.

Als de bovenstaande stappen niet leiden tot een acceptabele oplossing dan kunt u met uw klacht terecht bij de landelijke klachtencommissie.

### Afbakening

Naast geldende wet- en regelgeving houden we bij de uitvoering van ons werk een aantal aanvullende afspraken aan. Zo onderschrijven we de landelijke Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, en de Non-discriminatiecode van de Vereniging van vrijescholen.

In ons jaarverslag verwerken we jaarlijks of, en zo ja hoeveel, klachten er in dat jaar gemeld zijn bij het bestuur en de landelijke klachtencommissie. De Inspectie leest ons jaarverslag en be vraagt ons daarover. Indien uw klacht zich richt op de manier waarop er onderwijs wordt gegeven kan deze dus de procedure uit deze regeling volgen, en hoeft niet direct de Inspectie ingelicht te worden.

Het heeft niet zoveel zin om uw klacht te melden bij de medezeggenschapsraad. Zij kunnen niet ingaan op individuele gevallen. Voor geschillen tussen medezeggenschap en bestuur geldt een ander proces dat buiten deze klachtenregeling valt. Verder valt het melden van (vermoedens van) misstanden door zgn. klokkenluiders buiten deze regeling, en kunt u voor bemerkingen die over (schending van) privacy gaan gebruik maken van het privacyreglement.

### Contactgegevens

De contactgegevens van de school en het bestuur kunt u vinden op de website van de school en in de schoolgids.

De interne vertrouwenspersonen van de school zijn uitsluitend voor leerlingen. De externe vertrouwenspersoon is voor medewerkers en ouders. Gegevens van beiden staan in de schoolgids en op de website.

De Zeister Vrije School is via de Vereniging Bijzondere Scholen (VBS) aangesloten bij de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO), te bereiken via [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl) of 070-3861697.

## **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) *school*: iedere school of instelling vallende onder het bevoegd gezag;
- b) *bevoegd gezag*: Stichting De Zeister Vrije School
- c) *directie*: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
- d) *klachtencommissie*: de commissie als bedoeld in artikel 8;
- e) *klager*: een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/student, (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;
- f) *interne vertrouwenspersoon*: persoon als bedoeld in artikel 3;
- g) *externe vertrouwenspersoon*: persoon als bedoeld in artikel 4;
- h) *aangeklaagde*: (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, tegen wie een klacht is ingediend;
- i) *klacht*: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de aangeklaagde.

## **Artikel 2: Voortraject klachtindiening**

1. Een klager die een probleem op of met de school 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 vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 8.

## **Artikel 3: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag benoemt op iedere vestiging twee interne vertrouwenspersonen voor de leerlingen.
2. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt.
3. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van diens taak niet te worden benadeeld.

#### **Artikel 4: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één externe vertrouwenspersoon, die kan ondersteunen bij het indienen van klachten.
2. De externe vertrouwenspersoon
  - i. is onafhankelijk, staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school en is ook niet als ouder betrokken bij de school.
  - ii. gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost, maar bemiddelt niet zelf.
  - iii. kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure of aangifte als de klager daarom verzoekt.
  - iv. verwijst de klager, indien nodig en of noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg
  - v. 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.
  - vi. neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen van alle zaken die hij/zij in die hoedanigheid verneemt, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict, vermoeden van kindermishandeling of een ander strafbaar feit.
  - vii. kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die haar/hem bereiken daar aanleiding toe geven.
  - viii. brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag geanonimiseerd schriftelijk verslag uit van diens werkzaamheden.

#### **Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling**

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

## **Artikel 6: Het indienen van een klacht**

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
  - i. de naam en het adres van de klager;
  - ii. de naam van aangeklaagde en de naam en het adres van de school waar de klacht betrekking op heeft;
  - iii. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
  - iv. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
  - v. 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 kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht en informeert de aangeklaagde.
6. Als de school of instelling niet bij de 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.

## **Artikel 7: 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 aangeklaagde 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 klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

### **Artikel 8: De klachtencommissie**

Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert. Het bevoegd gezag heeft de scholen aangesloten bij de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs. Postbus 82324, 2508 EH Den Haag, 070-3861697, info@gcbo.nl

### **Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie**

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de 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 klachtencommissie**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de 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.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie.

### **Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan**

Het bevoegd gezag informeert de betreffende medezeggenschapsorganen terstond 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.

### **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 betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

### **Artikel 13: Evaluatie**

Deze regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding geëvalueerd.

### **Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd met inachtneming van de voor het bevoegd gezag 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'

#### Slotbepaling

Deze regeling is vastgesteld na verkregen instemming van de gmr te Zeist d.d. datum. De regeling treedt in werking per datum en is uiterlijk geldig t/m 31 december 2026.