

## **KLACHTENREGELING**

Datum: 30 november 2017
Status: herziene regeling; instemming MR 27 november 2017

### **Toelichting bij de klachtenregeling van de Stichting voor Voortgezet Vrijeschoolonderwijs Noord-Holland<sup>1</sup>**

Waar mensen met elkaar werken, worden fouten gemaakt en komen verwachtingen soms niet uit. Het is belangrijk om aan gevoelens van onvrede hierover uiting te geven. Daarvoor is op de drie vestigingen een procedure ontworpen met drie routes.

#### **route 1**

De eerste route komt erop neer, dat de onvrede/ teleurstelling / klacht wordt besproken met de direct betrokkene in school. Een klacht / kritische vraag/ teleurstelling/ een gevoel van onvrede wordt in eerste instantie altijd besproken met de direct betrokken. Dat is doorgaans een docent of een mentor. De meeste problemen worden dan opgelost.

Mocht dit toch niet leiden tot tevredenheid kunnen ouders een gesprek met de teamleider of met de schoolleiding aanvragen. Alle gesprekken en contacten zijn erop gericht om een oplossing te vinden voor een geconstateerd probleem of gevoelde onvrede.

#### **route 2**

Een andere weg loopt via de vertrouwenscontactpersonen van de school. Elk lid van de scholengemeenschap – leerling, ouder, personeelslid – kan zich met een klacht wenden tot de vertrouwenscontactpersoon. In overleg met de vertrouwenscontactpersoon kan de klager zoeken naar de beste weg om deze klacht af te handelen. Doel is altijd om tot een vergelijk te komen zonder tussenkomst van externe instanties. Het is immers altijd het beste als mensen er samen uitkomen. De vertrouwenscontactpersoon kan er voor kiezen een gesprek te organiseren. Zo'n gesprek is altijd oplossingsgericht en kan de vorm hebben van een bemiddelingsgesprek.

#### **route 3**

Indien het voorgaande niet tot een bevredigend oplossing heeft geleid, is het mogelijk een officiële klacht in te indienen. Deze route wordt beschreven in onderstaande klachtenregeling.

In de klachtenregeling worden twee gebieden onderscheiden, waarvoor een klachtenprocedure kan worden gestart:

1. Algemene klachten
2. Seksuele intimidatie, agressie en geweld

De schoolleiding is op **beide** gebieden te allen tijde aanspreekbaar en beschikbaar. Zij beziet met de klager of de geëigende wegen, zoals het aanspreken van de mentor, bewandeld zijn of in elk geval gekend worden. In dit reglement is geregeld, in welke gevallen een klager zich met zijn klacht tot het bevoegd gezag kan wenden. Afhankelijk van de klacht kan het bevoegd gezag besluiten de interne adviescommissie VVNH resp. de landelijke klachtencommissie in te schakelen ter advisering voordat er een besluit wordt genomen door het bevoegd gezag.

In gevallen van seksuele intimidatie voorziet de klachtenregeling in de mogelijkheid van vertrouwelijke bespreking, waarbij de vertrouwelijkheid voor zowel klager als aangeklaagde van het grootste belang is. Dit is voorafgaand aan en losgekoppeld van het al dan niet indienen van een klacht. Op die wijze kan eventuele

---

<sup>1</sup> Zie bijlage voor een schematische weergave van de klachtenprocedure. route 1 is groen, route 2 is oranje en route 3 is rood.

hulpverlening vorm krijgen, alvorens de formele klachtenprocedure in gang te zetten. De externe vertrouwenspersoon kan daarin voorzien. De vertrouwenscontactpersoon is in de school het aanspreekpunt in deze zaken en kan ook het contact met de externe vertrouwenspersoon tot stand brengen. De weg via vertrouwenscontactpersoon en externe vertrouwenspersoon sluit geenszins uit, dat gelijktijdig of later alsnog een officiële klacht wordt ingediend. Dit kan in gevallen van seksuele intimidatie gebeuren bij de schoolleiding of, met voorbijgaan van de schoolleiding, bij het bevoegd gezag. Wanneer de klacht gericht is tegen een lid van de schoolleiding, kan deze worden ingediend bij het bevoegd gezag of in een uiterst geval, met voorbijgaan, van het bevoegd gezag, direct bij (landelijke) klachtencommissie.

Als een werknemer van de school op de hoogte is van een vermoeden van een seksueel misdrijf jegens een minderjarige, is deze verplicht het bevoegd gezag daarvan op de hoogte te stellen; in de praktijk zal de werknemer vermoedelijk met de rector spreken. Het bevoegd gezag is vervolgens **wettelijk verplicht** om aangifte te doen van een redelijk vermoeden van seksuele intimidatie. Overigens: onder werknemer worden ook vrijwilligers op een school gerekend.

Wellicht ten overvloede wordt erop attent gemaakt, dat voor personeelsleden in geval van beslissingen met voor hen rechtspositionele consequenties beroepsmogelijkheden bestaan, die buiten deze klachtenregeling vallen. Voorts bevat het reglement voor de Medezeggenschapsraad een aparte regeling. Geschillen tussen raad en schoolleiding/bevoegd gezag worden aan een onafhankelijke instantie voorgelegd.

Naast deze klachtenregeling kan men zich ook wenden tot de vertrouwensinspecteur van de Inspectie voor het Onderwijs. Bij een vermoeden van seksueel misbruik is een school wettelijk verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur.

**KLACHTENREGELING VAN DE STICHTING VOORTGEZET VRIJESCHOOLONDERWIJS NOORD-HOLLAND**

**De Stichting voor Voortgezet Vrijeschoolonderwijs Noord-Holland bestaat uit de drie scholen: de Adriaan Roland Holst School te Bergen NH, het Geert Groote College te Amsterdam en het Rudolf Steiner College te Haarlem.**

**De stichting is te bereiken via Postbus 77779, 1070 LJ Amsterdam**

**Artikel 1. Begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school : de Stichting Voortgezet Vrijeschoolonderwijs Noord-Holland
- b. adviescommissie VVNH : de interne adviescommissie van de Stichting VVNH
- c. landelijke klachtencommissie<sup>2</sup>: Onderwijsgeschillen
- d. klager : een leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, een lid van het personeel, een lid van de schoolleiding, een lid van het bevoegd gezag, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend
- e. klacht : formeel schriftelijk ingediende klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van een medewerker van de school, een docent (mentor, decaan), OOP'er, team/afdelingsleider, schoolleider, bestuurder
- f. vertrouwenscontactpersoon : de persoon als bedoeld in art. 4
- g. externe vertrouwenspersoon : de persoon als bedoeld in art. 5
- h. beklagde : een lid van de schoolgemeenschap, zoals opgesomd onder punt d
- i. bevoegd gezag : de bestuurder van de Stichting Voortgezet Vrijeschoolonderwijs Noord-Holland
- j. bovenschools platform : de rectoren van de scholen vallend onder de stichting VVNH alsmede de algemeen directeur
- k. schoolleiding : de leiding van de betrokken scholen die vallen onder deze regeling, dat wil zeggen de rector en conrector(en)

**Artikel 2. Algemene klachten**

1. Een algemene klacht (geen betrekking hebbend op seksuele intimidatie) dient schriftelijk en met redenen omkleed te worden ingediend bij de schoolleiding die de vervolgens klacht afhandelt. De schoolleiding gaat daarbij allereerst na of de klacht reeds is kenbaar gemaakt bij de direct betrokkene(n). Op verzoek van de klager stelt de schoolleiding het bevoegd gezag in kennis van de ingediende klacht. Klachten rondom examens en PTA's vallen niet onder dit reglement. Hiervoor wordt verwezen naar het examenreglement.

2. De klacht bevat tenminste:

- de naam van de klager
- de dagtekening
- een omschrijving van de klacht
- met wie de klager inmiddels heeft gesproken
- de naam van de beklagde.

3. De klacht moet binnen zes maanden na de gedraging of beslissing waarop de klacht betrekking heeft, worden ingediend.

4. Indien een klacht als bedoeld in lid 1 is gericht tegen (een lid van) de schoolleiding, dient de klacht te worden ingediend bij het bevoegd gezag.

---

<sup>2</sup> Zoals bedoeld in artikel 24b van de WVO

5. Er dient binnen twee werkweken een bevestiging van ontvangst te worden gezonden aan de klager. Binnen zes werkweken dient de schoolleiding (dan wel het bevoegd gezag) een inhoudelijke reactie op de klacht te hebben gegeven.

6. Indien de schoolleiding en/of het bevoegd gezag van mening is dat de klacht niet zonder het advies van een adviescommissie kan worden afgehandeld, verwijst hij de klager naar de adviescommissie (VVNH).

7. Indien de klager van mening is dat de klacht niet binnen een redelijke termijn behandeld is, danwel niet op adequate wijze behandeld is, of indien de klacht niet adequaat behandeld kan worden, kan hij zich wenden tot het bevoegd gezag.

8. Indien de klager de klacht niet eerst bij de schoolleiding dan wel, indien lid 2 of lid 5 van dit artikel van toepassing is, bij het bevoegd gezag heeft ingediend, neemt de adviescommissie (VVNH) de klacht niet in behandeling en verwijst zij de klager naar de schoolleiding c.q. het bevoegd gezag.

#### **Artikel 4. Het indienen van een klacht die verband houdt met seksuele intimidatie, agressie en geweld**

1. Klachten die verband houden met seksuele intimidatie<sup>3</sup>, agressie en geweld worden schriftelijk en met redenen omkleed te worden ingediend bij de schoolleiding of, indien de betrokkene dit noodzakelijk acht, rechtstreeks bij het bevoegd gezag resp. de landelijke klachtencommissie. De schoolleiding handelt een ingediende klacht af met inachtneming van de vigerende wettelijke bepalingen en stelt het bevoegd gezag op de hoogte. Ook wijst de schoolleiding klager en beklagde op de mogelijkheid zich door een onafhankelijke derde te laten bijstaan. De kosten hiervan komen voor rekening van degene die zich laat vertegenwoordigen of laat bijstaan.

2. De klacht bevat tenminste:

- de naam van de klager
- de dagtekening
- een omschrijving van de klacht
- met wie de klager inmiddels heeft gesproken
- de naam van de beklagde.

3. Onverlet latend de mogelijkheid om in verband met seksuele intimidatie, agressie en geweld een klacht in te dienen, kan de betrokkene zich wenden tot de vertrouwenscontactpersoon of, indien gewenst, rechtstreeks tot de vertrouwenspersoon.

4. Indien een klacht als bedoeld in lid 1 is gericht tegen een lid van de schoolleiding, dient de klacht te worden ingediend bij het bevoegd gezag.

Hier zij opgemerkt, dat bij een ernstig vermoeden van seksuele intimidatie dan wel seksueel misbruik, het bevoegd gezag wettelijk verplicht is hiervan aangifte te doen.

#### **Artikel 5. De vertrouwenscontactpersoon**

1. Er is per vestiging minimaal een personeelslid met de taak van vertrouwenscontactpersoon belast. Een vertrouwenscontactpersoon informeert de klager over de bepalingen van dit reglement en verwijst de klager desgewenst naar de vertrouwenspersoon. De vertrouwenscontactpersoon kan in voorkomende gevallen naast een verwijzende rol ook een bemiddelende of probleemoplossende rol spelen. De vertrouwenscontactpersoon maakt geen deel uit van de schoolleiding.

---

<sup>3</sup> Seksuele intimidatie is enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft, dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.

2. Ter bevordering van een veilig schoolklimaat kan de vertrouwenscontactpersoon zich gevraagd en ongevraagd met adviezen tot de schoolleiding wenden.
3. De vertrouwenscontactpersoon legt jaarlijks in een verslag de verrichte inspanningen vast voor de schoolleiding.

#### **Artikel 6. De externe vertrouwenspersoon**

1. De stichting beschikt over tenminste één externe vertrouwenspersoon, die over deskundigheid beschikt op het gebied van seksuele intimidatie. Hij/zij functioneert als aanspreekpunt en vertrouwelijk adviseur bij klachten. De vertrouwenspersoon maakt geen deel uit van de school.
2. Het bevoegd gezag benoemt de vertrouwenspersoon en ontheft deze van zijn functie. Dit gaat in overleg met het bovenschools platform.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Tevens gaat de vertrouwenspersoon na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. De vertrouwenspersoon begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk en wenselijk, naar andere instanties, gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de schoolleiding en/of het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de schoolleiding en/of het bevoegd gezag te nemen besluiten of maatregelen.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in zijn hoedanigheid verneemt. De schoolleiding en/of het bevoegd gezag draagt zorg voor een formeel juiste afhandeling van klachten en wijzen klager en beklaagde erop zich desgewenst door een onafhankelijke derde te laten bijstaan. De kosten hiervan komen voor rekening van degene die zich laat vertegenwoordigen of laat bijstaan.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

#### **Artikel 7. De interne adviescommissie van de stichting VVNH**

Indien er een officiële klacht wordt ingediend bij het bevoegd gezag dan kan het bevoegd gezag besluiten om de klacht in behandeling te laten nemen door de interne adviescommissie. De adviescommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De adviescommissie bepaalt of een klacht ontvankelijk en gegrond is. Bij het onderzoek naar een klacht kunnen partijen door de commissie gehoord worden in een hoorzitting. De adviescommissie rapporteert hierover aan het bevoegd gezag en geeft zo nodig advies over te treffen maatregelen.

De interne adviescommissie vervangt niet de landelijke adviescommissie. Het staat betrokkenen vrij om rechtstreeks de klacht voor te leggen aan de landelijke commissie. Ook is het mogelijk, wanneer men ontevreden is met het advies van de interne commissie, de klacht voor te leggen aan de landelijke commissie. Zie art. 9.

1. De adviescommissie VVNH wordt samengesteld door het bevoegd gezag en bestaat uit drie leden. Daarnaast wordt de adviescommissie VVNH ondersteund door een secretaris (tevens contactpersoon). De secretaris is faciliterend bij de behandeling van de klacht en verantwoordelijk voor een zakelijke

verslaglegging waarop besluitvorming door het bevoegd gezag tot stand komt. Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat de leden van de adviescommissie op geen enkele wijze betrokken zijn bij de klacht.

2. De adviescommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van de klacht.

3. De klager en beklaagde worden door de adviescommissie gehoord, al dan niet in elkaars aanwezigheid. Zij kunnen ervan afzien gehoord te worden dan wel verkiezen een schriftelijke toelichting te geven, waarop de andere partijen schriftelijk, of tijdens de hoorzitting mondeling, kunnen reageren.

### **Artikel 8. Besluitvorming door het bevoegd gezag**

1. Binnen 4 weken na de ontvangst van het advies van de commissie, deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de schoolleiding en de adviescommissie schriftelijk en gemotiveerd mede of hij het oordeel van de adviescommissie over de gegrondheid van de klacht deelt; tevens deelt het bevoegd gezag dan mede of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja, welke.

2. De termijn genoemd in het voorgaande lid kan met ten hoogste 4 weken worden verlengd door het bevoegd gezag.

### **Artikel 9. Landelijke klachtencommissie**

1. Als het de betrokken partijen niet lukt om gezamenlijk (op basis van het advies van de commissie VVNH) tot een oplossing te komen, dan kan de klager ervoor kiezen om de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) in te schakelen.

2. Het reglement van de landelijke klachtencommissie, met daarin opgenomen de procedure voor de commissie, is terug te vinden op [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

Toelichting: De landelijke klachtencommissie van Onderwijsgeschillen functioneert onafhankelijk voor alle scholen die te kennen hebben gegeven dat zij aanhangig gemaakte klachten door deze commissie willen laten behandelen. De commissie geeft geen bindend oordeel maar formuleert een advies aan het bevoegd gezag.

### **Artikel 10. Geheimhouding**

Een ieder die op enigerlei wijze betrokken is bij de behandeling van een klacht en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.

### **Artikel 11. Slotbepalingen**

1. De schoolleiding legt deze klachtenregeling op school ter inzage.

2. De schoolleiding stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

3. Deze klachtenregeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding geëvalueerd door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de medezeggenschapsraden.

4. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag dan wel, namens deze, de Schoolleiding of het bovenschools platform.

5. Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de Medezeggenschap.

6. De toelichting maakt deel uit van deze regeling.

Deze regeling is vastgesteld op 9 februari 2016 en treedt in werking op 1 maart 2016.  
De herziene versie is bekrachtigd door de MR op 27 november 2017.

**Adresgegevens:**

*Op stichtingsniveau:*

Vertrouwenspersoon:

Mevrouw S. (Sonja) List; 06-16148484, [sonjalistbv@gmail.com](mailto:sonjalistbv@gmail.com)

Landelijke Klachtencommissie:

Onderwijsgeschillen,

Postbus 85191 3508 AD Utrecht, [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

Bevoegd gezag:

Stichting voor Voortgezet Vrijeschoolonderwijs Noord-Holland

t.a.v. het bevoegd gezag, de heer W. Brouwer, Postbus 77779, 1070 LJ Amsterdam

Vertrouwensinspecteur:

0900-1113111

**Per school:**

*Adriaan Roland Holtschool Bergen*

Adres voor schriftelijke klachten: Postbus 222, 1860 AE Bergen NH

Rector: de heer M. Sorée

*Geert Grootte College Amsterdam*

Adres voor schriftelijke klachten: Postbus 77779, 1070 LJ Amsterdam

Rector: J. Smid

*Rudolf Steiner College Haarlem*

Adres voor schriftelijke klachten: Engelandlaan 2, 2034 NA Haarlem

Rector: de heer J.H.M. Reckman

