

## Klachtenregeling Vitus Zuid

### **Inleiding: Het waarom van deze klachtenregeling.**

Vitus Zuid streeft ernaar om het onderwijs zo goed mogelijk te laten verlopen, maar we kunnen helaas niet voorkomen dat er ook wel eens iets misgaat. Als een ouder, leerling of medewerker zich benadeeld voelt of ontevreden is of zich zorgen maakt, moet duidelijk zijn waar en met wie hierover gesproken kan worden.

Ouders, leerlingen en medewerkers 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 iedereen zich vrij voelt om zijn ontevredenheid te uiten. Dit doen we o.a. door een open klimaat te scheppen, waarmee we bedoelen dat een signaal van onvrede altijd serieus genomen wordt. We willen al het mogelijke doen om de oorzaak van de onvrede weg te nemen en de klacht op te lossen.

Vitus Zuid 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. Dit biedt de grootste kans op een bevredigende afhandeling voor de klager maar ook kan de organisatie er zo het meeste van leren.

De ouder, leerling of medewerker kan hierbij een beroep doen op de interne contactpersoon, de externe vertrouwenspersoon, de klachtenfunctionaris of de onafhankelijke klachtencommissie.

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.

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

Th.W.J. van Munnen,  
Bestuurder Vitus Zuid

**Artikel 1 Begripsbepalingen**

- |    |                               |   |
|----|-------------------------------|---|
| a. | De Instelling                 | Vitus Zuid.   |
| b. | Bestuurder                    | Het bestuur van de instelling/ het bevoegd gezag.   |
| c. | Directeur                     | De directeur van de onderwijseenheid.   |
| d. | Commissie van Onderzoek       | De commissie die is ingesteld door de bestuurder op grond van artikel 41 WEC. Deze commissie adviseert de bestuurder over het ontwikkelperspectief / de inhoud van de begeleiding aan de leerling in een onderwijsarrangement.                            |
| e. | Locatiedirecteur / teamleider | De leidinggevende van een onderdeel van de onderwijseenheid.  |
| f. | Onderwijs                     | Alle activiteiten ten gevolge van inschrijving bij de instelling alsmede alle activiteiten ter ondersteuning van een leerling die is ingeschreven op een reguliere school voor zover de activiteiten zijn verricht door een medewerker van de instelling. |
| g. | Klachtencommissie             | Een externe commissie voor onderwijs, aangezocht door de bestuurder voor een onpartijdig oordeel over de klacht.  |
| h. | Leerling                      | De natuurlijke persoon aan wie de instelling onderwijs of begeleiding verleent of heeft verleend.   |
| i. | Ouder                         | De ouder, voogd, verzorger of wettelijke vertegenwoordiger van de leerling.   |
| j. | Medewerker                    | Een (ex)medewerker van de instelling met een dienstverband, een (ex)gedetacheerde medewerker of een door de instelling ingeschakelde (ex)vrijwilliger.  |
| k. | Klacht                        | Elke uiting van onvrede over een gedraging of een beslissing, dan wel het nalaten van een gedraging of het niet nemen van een beslissing.   |

- |    |                            |  |
|----|----------------------------|--|
| l. | Klager                     | De persoon die de klacht indient. Dit kan zijn: een leerling, een ouder van een minderjarige leerling, een medewerker, een directeur, de bestuurder, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.            |
| m. | Aangeklaagde               | De persoon tegen wie de klacht is ingediend. Dit kan zijn: een leerling, een ouder van een minderjarige leerling, een medewerker, een directeur, de bestuurder, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap. |
| n. | Medezeggenschapsraad       | De medezeggenschapsraad ingesteld door de bestuurder op grond van de Wet Medezeggenschap Scholen.  |
| o. | Klachtenfunctionaris       | Een onafhankelijk en neutraal persoon binnen de instelling.  |
| p. | Interne contactpersoon     | Een medewerker binnen de instelling die de doorverwijzing van de klager verzorgt.  |
| q. | Externe vertrouwenspersoon | Een persoon buiten de instelling die de klager begeleidt.  |

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

Een klacht kan worden ingediend door:

- a. de leerling,
- b. een ouder van een leerling,
- c. een medewerker,
- d. een directeur,
- e. de bestuurder,
- f. een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, dan wel diens gemachtigde, zaakwaarnemer, of nabestaande.

## **Artikel 3      Klachtroutes: bij wie kan een klacht worden ingediend?**

Eerste stap: interne bespreking

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 klager en de aangeklaagde al voldoende om onvrede op te lossen.

In eerste instantie wordt de klacht dus besproken met de aangeklaagde.

Indien dit niet mogelijk of wenselijk is kan de klager zich wenden tot de teamleider of locatiedirecteur.

Vervolgens is het mogelijk om een klacht in te dienen bij de directeur.

Als laatste stap is het mogelijk een klacht in te dienen bij de bestuurder.

Eventuele vervolgstap: externe bespreking.

Na interne bespreking van de klacht zijn er vervolgens nog externe routes voor specifieke klachten:

- a. onvrede over plaatsing, het ontwikkelingsperspectief of thuiszitterproblematiek kan met de onderwijsconsulent worden besproken (zie artikel 10);
- b. een klacht over een besluit over (weigering tot) toelating of verwijdering of over het vastgestelde ontwikkelingsperspectief dient bij de landelijke geschillencommissie passend onderwijs te worden ingediend (zie artikel 11);
- c. overige klachten over het onderwijs dienen bij de Landelijke Klachtencommissie van onderwijsgeschillen.nl. te worden ingediend (zie artikel 12).

De klager kan zich over bovenstaande stappen laten informeren door:

- a. de interne contactpersoon (zie artikel 7);
- a. de externe vertrouwenspersoon (zie artikel 8);
- c. de klachtenfunctionaris (zie artikel 9).

#### **Artikel 4 Hoe kan een klacht worden ingediend?**

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

#### **Artikel 5 Wat doen de aangeklaagde (en diens leidinggevende)?**

1. De aangeklaagde stelt de klager in de gelegenheid om de klacht met hem te bespreken. De aangeklaagde betreft anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de goede afhandeling van de klacht en de klager daartegen geen bezwaar maakt.
2. De aangeklaagde maakt de klager zo nodig attent op de klachtenregeling, de interne contactpersoon en de klachtenfunctionaris.
3. Indien de aangeklaagde een medewerker is meldt hij de klacht aan zijn 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 de leidinggevende te bespreken. De betreffende medewerker is bij dit gesprek aanwezig tenzij de leidinggevende of de klager dit niet wenselijk vinden.

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 onderwijsseenheid?**

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

**Artikel 7 Wat doet de interne contactpersoon?**

Interne contactpersonen kunnen door leerlingen, ouders en medewerkers benaderd worden voor informatie, advies en doorverwijzing bij het aan de orde stellen van onvrede en klachten. Het gaat om het totale terrein van klachten/alle domeinen. De interne contactpersoon is geen klachtbehandelaar.

**Artikel 8 Wat doet de externe vertrouwenspersoon?**

De externe vertrouwenspersoon begeleidt en adviseert leerlingen, ouders en medewerkers bij het aan de orde stellen van onvrede en klachten. Het gaat om het totale terrein van klachten/alle domeinen. De externe vertrouwenspersoon is geen klachtbehandelaar.

**Artikel 9 Wat doet de klachtenfunctionaris van de instelling?**

De klachtenfunctionaris neemt een onafhankelijke en neutrale positie in binnen de instelling.

De klachtenfunctionaris heeft de taak op verzoek informatie te verstrekken over de klachtenregeling. De klachtenfunctionaris is geen klachtbehandelaar.

**Artikel 10 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.

Ook de instelling kan de onderwijsconsulenten inschakelen voor advies of bemiddeling. Een verzoek aan de onderwijsconsulenten moet schriftelijk worden ingediend. Zie voor verdere informatie en contactgegevens: [www.onderwijsconsulenten.nl](http://www.onderwijsconsulenten.nl).

#### **Artikel 11      Wat doet de Landelijke geschillencommissie passend onderwijs?**

Een klacht bij de geschillencommissie kan alleen worden ingediend nadat de bestuurder een beslissing heeft genomen over (weigering tot) toelating tot het onderwijs van de instelling, over verwijdering of op het geadviseerde ontwikkelingsperspectief door de Commissie van Onderzoek.

De klacht moet schriftelijk worden ingediend.

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 voor verdere informatie en contactgegevens: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl).

#### **Artikel 12      Wat doet de landelijke klachtencommissie voor het onderwijs?**

Een klacht bij de landelijke klachtencommissie voor het onderwijs moet schriftelijk worden ingediend.

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 verdere informatie en contactgegevens: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl).

#### **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. De regeling wordt desgevraagd verstrekt aan eenieder die er om vraagt.

**Artikel 15 Evaluatie**

1. Het bestuur evalueert de klachtenregeling zo vaak als wenselijk.
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 voor 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 treedt in werking op 1 april 2019.