



## Klachtenregeling Resonans

Auteur: Evy Kruijthof

Samenvatting: Deze klachtenregeling is opgesteld op basis van de model-klachtenregeling Onderwijsgeschillen.

Goedgekeurd door RvT Resonans: 24-09-2019

Instemming door GMR Resonans: 11-09-2019

Vastgesteld door CvB Resonans: 20-06-2019

Eerste controledatum: september 2021

Controle frequentie: om de 2 jaar

Beoordelaars: CvB

Bewaarplaats: Resonans/koers/reglementen en statuten

## **Inleiding**

De scholen van stichting Resonans speciaal onderwijs zijn verantwoordelijk voor het realiseren van een veilige leeromgeving met een prettig pedagogisch- en werkklimaat. Binnen een werksituatie kunnen echter problemen ontstaan die leiden tot klachten van medewerkers, ouders of leerlingen. Resonans onderwijs heeft als uitgangspunt een ongewenste situatie in een vroeg stadium binnen de eigen organisatie te behandelen en op te lossen. Het is te allen tijde van belang om te voorkomen dat er een formeel klachtentraject wordt gestart. We willen in alle gevallen proberen om via een gesprek tussen de direct betrokkenen tot een voor betrokkenen acceptabele oplossing te komen. Zondig kan een mediator worden ingeschakeld om te ondersteunen om tot een acceptabele oplossing te komen. Als het ongewenste gedrag daarna niet stopt of onvoldoende wordt aangepakt kan een schriftelijke klacht worden ingediend. Het recht op melden / klagen wordt te allen tijde geëerbiedigd.

Binnen Resonans onderwijs zijn er verschillende mogelijkheden om ongewenste situaties te rapporteren/ te melden:

- via teamleiders/sectordirecteuren/college van bestuur
- via formulier incidenten
- via interne vertrouwenspersoon
- via extern vertrouwenspersoon

## **Soorten ongewenste situaties**

- Grensoverschrijdend gedrag: Onder grensoverschrijdend gedrag, ongewenste intimiteiten en omgangsvormen wordt al het ongewenst gedrag verstaan, dat afbreuk doet aan de waardigheid van leerlingen, medewerkers en ouders/verzorgers. Hieronder valt lichamelijk, verbaal en non-verbaal gedrag waarvan de betrokkene niet gediend is.
- School organisatorische ongewenste situaties: Hieronder vallen situaties met betrekking tot iemands persoonlijke belangen aangaande het werk, de werksituatie of de arbeidsomstandigheden.
- Traumatische ervaringen/agressie en geweld: Traumatische ervaringen hebben betrekking op schokkende gebeurtenissen gerelateerd aan wat er in de school gebeurt, zoals bedreiging, intimidatie of lichamelijk letsel door toedoen van een leerling, ouder of collega's. Ook een fout of nalatigheid in het beroepsmatig handelen kan aanleiding zijn voor een traumatische gebeurtenis. Onder agressie en geweld worden situaties verstaan waarbij een medewerker fysiek en/of psychisch wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen tijdens of verband houdende met de uitvoering van het werk.

## **College van bestuur**

- Als de ongewenste situatie ingediend wordt bij het college van bestuur, kan dit de situatie zelf afhandelen.
- Het college van bestuur meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten.
- Als de behandeling van de ongewenste situatie door het college van bestuur naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager een formele klacht indienen bij de interne klachtencommissie.

## **De interne / externe vertrouwenspersoon**

- De vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt.
- De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
- De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt.

- De 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.
- De vertrouwenspersoon kan het college van bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.

#### **Uitgangspunten**

- Alle ongewenste situaties worden waar mogelijk in eerste instantie behandeld met de direct betrokkenen in overleg met de leidinggevende van de locatie, zo nodig met de sector directeur of het college van bestuur van Resonans speciaal onderwijs;
- Indien nodig kan een mediator worden ingeschakeld om te ondersteunen bij het voeren van de gesprekken;
- Van (bijna) incidenten en gevaarlijke situaties wordt door medewerkers altijd een melding gemaakt;
- Ouders of leerlingen kunnen door de intern vertrouwenspersoon en/of de extern vertrouwenspersoon worden ondersteund;
- Geen enkele leerling, medewerker of ouder wordt door betrokkenheid bij de klachtenprocedure op enigerlei wijze in zijn positie geschaad;
- Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Het college van bestuur zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de interne klachtencommissie en de bereikbaarheid van de interne en externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de website van Resonans en de ressorterende scholen.

**Bijlage 1 proces formele klachtenprocedure Resonans onderwijs**  
**Bijlage 2 meldformulier klachten interne klachtencommissie**

## **Formele klachtenprocedure**

### **Artikel 1: begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Locatie: een locatie ressorterend onder Resonans speciaal onderwijs;
- Bevoegd gezag: college van bestuur;
- Interne klachtencommissie: de door het college van bestuur samengestelde interne klachtencommissie onder voorzitterschap van een deskundige buitenstaander die de klacht vertrouwelijk in behandeling neemt;
- Intern vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- Landelijke Klachtencommissie (LKC): de commissie als bedoeld in artikel 8;
- Klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het college van bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de locatie, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de stichting, die een klacht heeft ingediend;
- Aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het college van bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de locatie, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de stichting, tegen wie een klacht is ingediend;
- Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.

### **Artikel 2: het indienen van een schriftelijke klacht**

- De klager kan een schriftelijke klacht (bijlage 2) indienen bij de interne klachtencommissie (of de landelijke klachtencommissie, zie artikel 6).
- Het klaagschrift bevat ten minste:
  - de naam en het adres van de klager;
  - de naam van verweerder en de naam en het adres van de locatie waar de klacht betrekking op heeft;
  - een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
  - afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
  - de dagtekening.
- De klacht dient binnen een half jaar na de ongewenste situatie te worden ingediend, tenzij de interne klachtencommissie anders beslist of omdat er zwaarwegende redenen zijn om van deze termijn af te wijken.
- De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
- De interne klachtencommissie bevestigt schriftelijk binnen 4 weken de ontvangst van de klacht.
- Klachten worden met datum van ontvangst opgenomen in een klachtenregister.
- Ingediende klachten worden geanonimiseerd opgenomen in de kwartaalrapportages van de locatie.

### **Artikel 3: ontvankelijkheid**

- De interne klachtencommissie is bevoegd een klacht niet of niet verder te behandelen indien blijkt dat:
  - een gelijke klacht van dezelfde persoon nog bij de interne klachtencommissie in behandeling is;

- de klacht niet binnen de gestelde termijn is ingediend;
- onvoldoende of niet geprobeerd is in overleg met de leidinggevende tot een oplossing te komen;
- de klacht al bij een andere instantie is ingediend;
- als de stichting gebonden is aan wet- en regelgeving.
- Klager wordt onder opgaaf van redenen schriftelijk in kennis gesteld van de niet ontvankelijkheid.
- Over de ontvankelijkheid van de klacht oordeelt de voorzitter van de interne klachtencommissie.
- Indien deze tot niet-ontvankelijkheid van de klacht besluit, deelt de voorzitter van de interne klachtencommissie dit besluit binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager en beklagde mede. De interne klachtencommissie helpt klager eventueel over andere mogelijkheden om zijn/haar klacht aan de orde te stellen.
- Indien de klacht is vergezeld van een aansprakelijkstelling (schadevergoeding) behandelt de interne klachtencommissie de klacht maar verwijst de klager voor de aansprakelijkstelling door naar het college van bestuur.
- Een klacht wordt niet verder behandeld indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager door bemiddeling is weggenomen.

#### **Artikel 4: formeren interne klachtencommissie**

- De interne klachtencommissie wordt binnen vijf werkdagen na het indienen van een klacht door de externe voorzitter in overleg met het college van bestuur geformeerd.
- Zij behandelt de klacht conform hierover gemaakte afspraken.

#### **Artikel 5: klacht in behandeling nemen**

- Als de klacht door de interne klachtencommissie in behandeling wordt genomen, wordt dit binnen één week schriftelijk bevestigd aan de klager. De klager ontvangt in dit schrijven informatie over de verdere procedure.
- De interne klachtencommissie beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken na ontvangst van de klacht en uiterlijk binnen 4 weken na een eventuele hoorzitting.
- De interne klachtencommissie legt haar besluit voor aan het college van bestuur inclusief een advies over hoe verder te handelen. Het college van bestuur volgt dit advies op tenzij het redenen heeft dit niet te doen.
- Van het oordeel van het college van bestuur ontvangt klager schriftelijk en gemotiveerd bericht.
- Zowel klager als aangeklaagde kunnen binnen vier weken tegen het oordeel schriftelijk bezwaar aantekenen bij het college van bestuur. Zo nodig kan dan verwezen worden naar de landelijke klachtencommissie.

#### **Artikel 6: Landelijke Klachtencommissie Onderwijs**

Het college van bestuur heeft zijn scholen aangesloten bij:

de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90 E: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl), W: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

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/>

#### **Artikel 7: informatieverstrekking aan de LKC**

Personeelsleden in dienst van het college van bestuur 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 college van bestuur.

#### **Artikel 8: beslissing op advies**

- Binnen vier weken na ontvangst van het advies van LKC deelt het college van bestuur aan de klager, de verweerder, de leidinggevenden van de betrokken locatie en de 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.
- Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het college van bestuur met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de LKC.

#### **Artikel 9: informeren medezeggenschapsorgaan**

Het college van bestuur informeert de medezeggenschapsorganen over elk oordeel van de LKC waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

#### **Artikel 10: vertrouwelijkheid**

- Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
- De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

#### **Artikel 11: privacy**

- Klager heeft geen recht op inzage van stukken indien deze privacygevoelige gegevens van derden bevatten en voor het verstrekken van die gegevens geen toestemming door betrokkene(n) is verleend.
- Het college van bestuur draagt er zorg voor dat de stukken en/of gegevens, welke in het kader van de behandeling van een klacht zijn ingebracht, vertrouwelijk worden behandeld en de Algemene Verordening Gegevensbescherming in acht wordt genomen.

#### **Artikel 12: wijziging van het reglement**

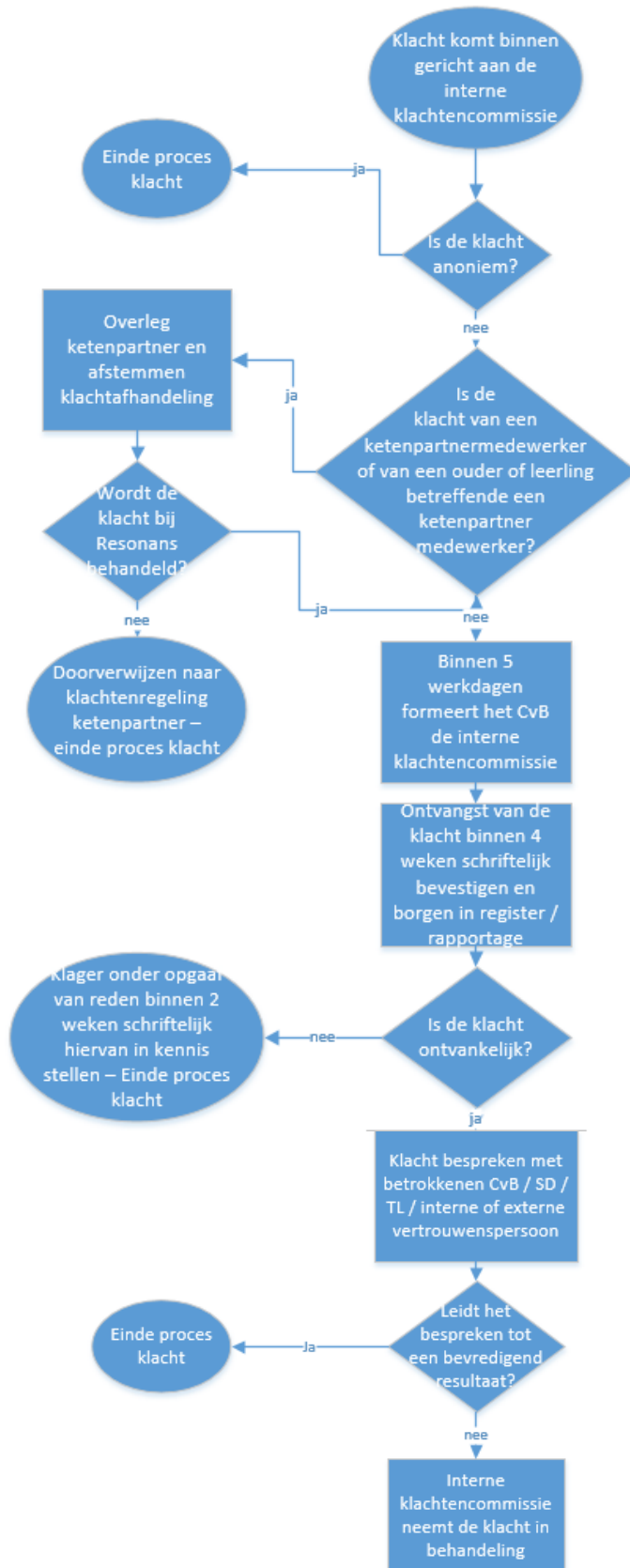
Deze regeling kan door het college van bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de externe vertrouwenspersoon en de interne klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen en de geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

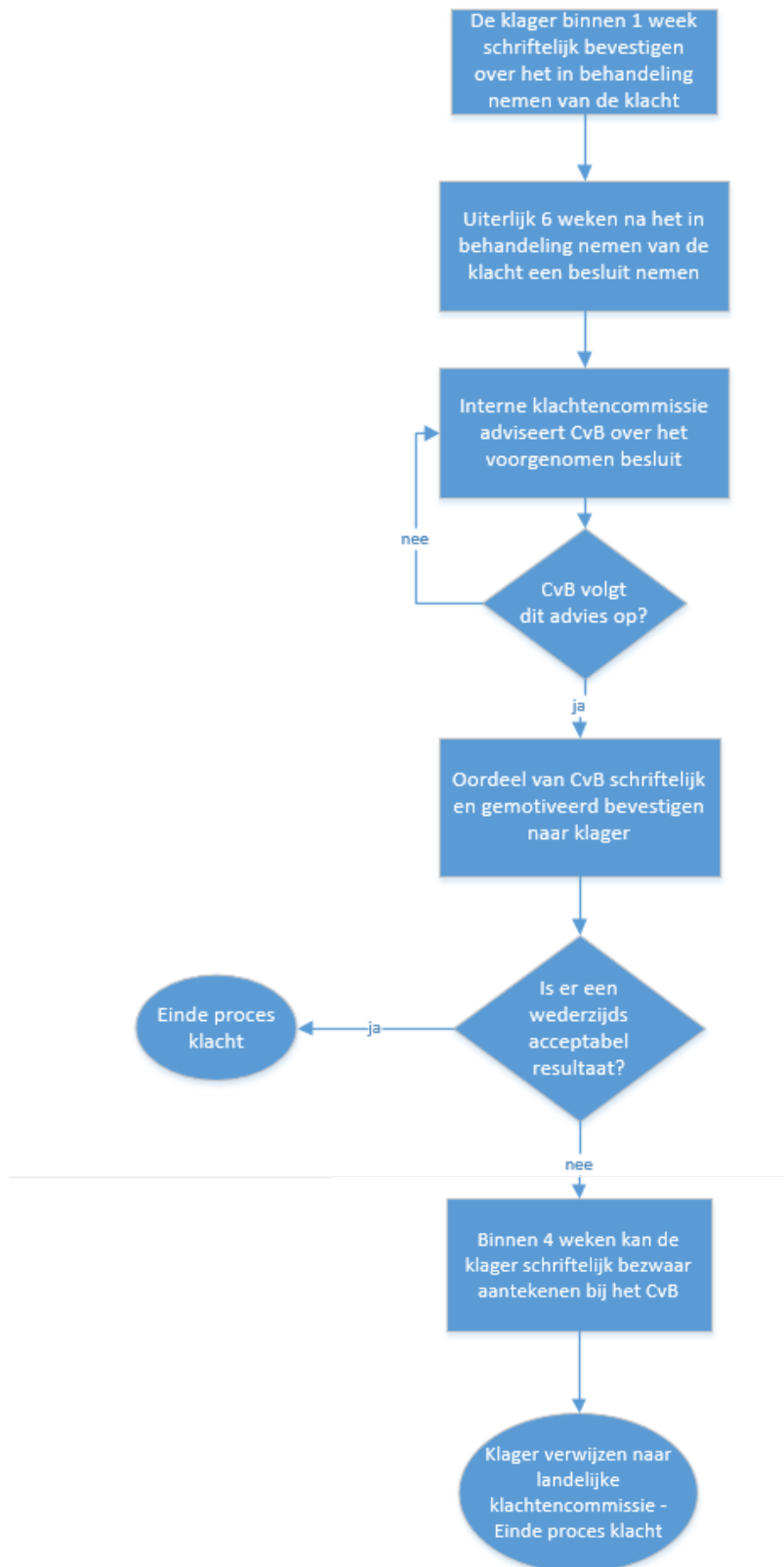
#### **Artikel 13: overige bepalingen**

- In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het college van bestuur.
- Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Resonans'.
- De regeling is op 24-09-2019 door de Raad van Toezicht Resonans goedgekeurd, de GMR Resonans heeft op 11-09-2019 haar instemming verleend en het CvB heeft de regeling op 20-06-2019 vastgesteld.

Deze regeling treedt in werking op 01-10-2019

**Bijlage 1 proces formele klachtenprocedure Resonans onderwijs**







**Bijlage 2 meldformulier interne klachtencommissie**

Lees dit formulier aandachtig door voordat u het invult. Wilt u het zo volledig mogelijk invullen?

Indien u uw klacht bij Resonans onderwijs kenbaar heeft gemaakt, maar deze nog niet naar uw tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de interne klachtencommissie van Resonans onderwijs. De interne klachtencommissie neemt uw klacht alleen in behandeling als:

- U beschikt over een schriftelijk antwoord met betrekking tot uw klacht van Resonans onderwijs en u bent het niet eens met het antwoord.
- Resonans onderwijs een redelijk termijn (zie klachtenregeling) heeft gehad om op uw klacht te reageren maar de reactie blijft uit.

Wij handelen op basis van de klachtenregeling Resonans onderwijs, te raadplegen via de website [www.resonansonderwijs.nl](http://www.resonansonderwijs.nl) of de websites van de betreffende locatie

Achternaam:

Voorletters: m/v\*

Functie:

leerling

ouder

leerkracht/docent

leidinggevende

overige locatiemedewerker

anders nl:.....

Straat en huisnummer:

Postcode en plaats:

Telefoonnummer:

E-mail:

Omschrijving klacht:

Op de achterzijde kunt u, als u dat wilt, een uitgebreidere toelichting geven

Welke stappen zijn er tot op heden ondernomen na ontstaan van de klacht?

Van wie heeft u het schriftelijke antwoord gehad of van wie had u verwacht een antwoord te krijgen?

Stappen die de klager wenst:

begeleiding door interne vertrouwenspersoon  
 begeleiding door externe vertrouwenspersoon  
 gesprek voeren met aangeklaagde (de interne-externe vertrouwenspersoon wel / niet aanwezig)  
 bemiddeling  
 locatieleiding / directie informeren  
 gesprek voeren met de aangeklaagde o.l.v. de teamleider/sectordirecteur  
 klacht bij college van bestuur  
 klacht bij interne klachtencommissie  
 aangifte  
 vervolgggesprek bij vertrouwenspersoon  
 anders, nl.....

Hoe zou de klacht naar uw mening opgelost kunnen worden:

Indien u relevante stukken bij wilt voegen dan kan dat natuurlijk (kopieën), zorg dat u zelf de originelen behoudt.

Naam:

Handtekening:

Datum en plaats:

Dit formulier inclusief eventuele bijlagen graag verzenden naar:

**Resonans onderwijs**  
**t.a.v. interne klachtencommissie**  
postbus 1389  
2302 BJ Leiden