



# Klachtenregeling Volant

Klachtenregeling van de Stichting Volant



Goedkeuring RvT:	05-09-2024
Instemming GMR:	10-09-2024
Vaststelling Bestuur:	11-09-2024



Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen.....	5
Artikel 1 Begripsbepalingen .....	5
Hoofdstuk 2 Voorfase.....	6
Artikel 2 Voortraject klachtindiening .....	6
Hoofdstuk 3 Contactpersoon klachtbehandeling en vertrouwenspersoon .....	6
Artikel 3 Aanstelling en taken van de contactpersoon .....	6
Artikel 4 Benoeming en taken vertrouwenspersoon .....	6
Hoofdstuk 4 Informatie over de klachtenregeling.....	8
Artikel 5 Openbaarheid van de klachtenregeling .....	8
Hoofdstuk 5 Het indienen en de behandeling van een.....	8
klacht bij het bevoegd gezag (interne klachtbehandeling) .....	8
Artikel 6 Het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag .....	8
Artikel 7 De behandeling van een klacht door het bevoegd gezag .....	9
Hoofdstuk 6 Het indienen van een klacht bij de LKC (externe klachtbehandeling) 9	
Artikel 8 Het indienen van een klacht bij de LKC .....	9
Artikel 9 Informatieverstrekking aan de LKC .....	10
Artikel 10 Beslissing op advies LKC door bevoegd gezag .....	10
Hoofdstuk 7 Medezeggenschapsorgaan .....	10
Artikel 11 Informeren medezeggenschapsorgaan .....	10
Hoofdstuk 8 Slotbepalingen.....	10
Artikel 12 Vertrouwelijkheid en verbod tegenstrijdig belang .....	10
Artikel 13 Wijziging van de klachtenregeling .....	11
Artikel 14 Overige bepalingen .....	11



# Klachtenregeling Volant

## Preambule

De Stichting Volant is het bevoegd gezag van de door haar in stand gehouden scholen voor voortgezet onderwijs in Naarden en Bussum. Op school en bij andere organisatieonderdelen van de stichting kunnen problemen ontstaan tussen ouders of leerlingen en (medewerkers van) de school/stichting, tussen medewerkers onderling of tussen medewerkers en rector/managementteam van de school/het centraal managementteam of bestuur van de stichting.

De meeste klachten in het onderwijs gaan over de dagelijkse gang van zaken in de school en kunnen het beste worden opgelost in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en rector/managementteam van de school. Vaak worden zulke problemen in onderling overleg bijgelegd. Soms is een verschil van inzicht van dien aard, dat iemand hierover een klacht wil indienen. Die mogelijkheid is er.

Voor de Stichting Volant en haar scholen is een klachtenregeling vastgesteld. Deze klachtenregeling is verplicht in het voortgezet onderwijs.<sup>1</sup> De klachtenregeling is, voor iedereen die bij de stichting of (een van) haar scholen betrokken is, te raadplegen via onze websites.

Iemand die een verschil van inzicht heeft over een (nagelaten) gedraging of beslissing van een medewerker, rector/managementteam van de school of het bestuur(sbureau) van de stichting, dat niet in onderling overleg kan worden opgelost, kan dat kenbaar maken bij de betrokken medewerker, rector/managementteam of het bestuur(sbureau). Mogelijk kan het verschil van inzicht dan toch verholpen worden. Mocht het verschil van inzicht niet kunnen worden opgelost, dan kan men zich wenden tot het bevoegd gezag om een klacht in te dienen. In deze klachtenregeling wordt beschreven hoe dit in zijn werk gaat.

Als volgens de klager het verschil van inzicht door het bevoegd gezag niet naar tevredenheid is afgehandeld kan de klager zich wenden tot een externe klachtencommissie: "de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)". Zowel ouders en leerlingen als medewerkers kunnen een klacht voorleggen aan de LKC.

Klachten waarvoor een aparte regeling en procedure-mogelijkheid bestaat, moeten langs die lijn worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de Commissie van Beroep voor de examens of een bezwaar tegen een besluit tot verwijdering, niet via deze klachtenregeling worden behandeld.

---

<sup>1</sup> Artikel 3.35 WVO 2020.



## Klachtenregeling

Het bevoegd gezag stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende klachtenregeling vast, die geldt voor alle door haar in stand gehouden scholen.

### Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

#### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school als bedoeld in de WVO 2020, in stand gehouden door de Stichting Volant;
2. bevoegd gezag: de Stichting Volant, ook wel 'de stichting' genoemd;
3. bestuur: het statutair bestuur van de stichting, vertegenwoordigend het bevoegd gezag;
4. bestuursbureau: het bureau van de stichting;
5. rector: het hoofd van een school in de zin van artikel 7.2 WVO 2020;
6. managementteam: de rector, een of meerdere conrectoren indien en voor zover aangesteld, en afdelingsleiders van een school. Ook wel schoolleiding genoemd;
7. schoolleiding: zie managementteam;
8. centraal managementteam: het structureel overleg van bestuur, rectoren, een of meer conrectoren voor zover aangesteld, en afdelingsleiders, waarbij ook medewerkers van het bestuursbureau aanwezig kunnen zijn;
9. LKC: de commissie als bedoeld in artikel 8;
10. klager: een meerderjarige (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, een medewerker of een anderszins functioneel bij de stichting of (een van haar) scholen betrokken persoon of orgaan, die een klacht heeft ingediend;
11. contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
12. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
13. verweerder: een medewerker of een anderszins functioneel bij de stichting of (een van haar) scholen betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
14. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.



## Hoofdstuk 2 Voorfase

### Artikel 2 Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of stichting ervaart, neemt contact op met degene die volgens de klager 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 het managementteam of voor medewerkers van het bestuursbureau aan de leidinggevende, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon als bedoeld in artikel 3 of de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem volgens de klager niet naar tevredenheid is opgelost, kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag.

## Hoofdstuk 3 Contactpersoon klachtbehandeling en vertrouwenspersoon

### Artikel 3 Aanstelling en taken van de contactpersoon

1. De contactpersoon voor de behandeling van klachten is een medewerker van de stichting die werkzaam is op een school of het bestuursbureau.
2. Het bevoegd gezag wijst de contactpersoon aan voor een periode van drie jaar. De aanstelling kan telkens met drie jaar worden verlengd.
3. De contactpersoon informeert een klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt, zoals het benaderen van een vertrouwenspersoon, de voorfase en formele klachtbehandeling, zowel intern als extern.
4. De naam en bereikbaarheid van de contactpersoon is vermeld op de websites van de stichting en haar scholen.

### Artikel 4 Benoeming en taken vertrouwenspersoon

#### **Interne vertrouwenspersoon**

1. De interne vertrouwenspersoon is een medewerker van de stichting die werkzaam is op een school of het bestuursbureau.
2. Het bevoegd gezag wijst, na overleg met het medezeggenschapsorgaan, per vestiging van haar scholen en het bestuursbureau ten minste één medewerker aan als interne vertrouwenspersoon voor leerlingen, ouders/verzorgers/voogd(en) en medewerkers.
3. De aanwijzing tot interne vertrouwenspersoon geschiedt voor een periode van drie jaar. De aanwijzing kan telkens met drie jaar worden verlengd.
4. Het bevoegd gezag schorst of ontslaat de interne vertrouwenspersoon, na overleg met het medezeggenschapsorgaan, indien er gegronde redenen



zijn dat de taak van interne vertrouwenspersoon niet naar behoren wordt vervuld.

5. De interne vertrouwenspersoon mag als gevolg van de uitoefening van zijn of haar taak niet worden benadeeld als medewerker van de stichting.
6. De interne vertrouwenspersoon is onafhankelijk en ontvangt voor de uitoefening van zijn taak geen instructies van medewerkers, (een lid van) het managementteam, het bestuursbureau en/of bevoegd gezag van de stichting.
7. De namen en bereikbaarheid van de interne vertrouwenspersonen zijn vermeld op de websites van de stichting en haar scholen.

#### **Externe vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag benoemt, na overleg met het medezeggenschapsorgaan, een externe vertrouwenspersoon.
2. De externe vertrouwenspersoon functioneert als aanspreekpunt voor de interne vertrouwenspersonen. De externe vertrouwenspersoon kan ook voor klagers aanspreekpunt zijn.
3. De benoeming tot externe vertrouwenspersoon geschiedt voor een periode van drie jaar. De benoeming kan telkens met drie jaar worden verlengd.
4. Het bevoegd gezag schorst of ontslaat de externe vertrouwenspersoon, na overleg met het medezeggenschapsorgaan, indien er gegronde redenen zijn dat de taak van externe vertrouwenspersoon niet naar behoren wordt vervuld.
5. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en ontvangt voor de uitoefening van zijn taak geen instructies van medewerkers, (een lid van) de schoolleiding, het bestuursbureau en/of bevoegd gezag van de stichting.
6. De naam en bereikbaarheid van de externe vertrouwenspersoon zijn vermeld op de websites van de stichting en haar scholen.

#### **Taken interne en externe vertrouwenspersoon**

1. Het staat de klager te allen tijde vrij om de interne of externe vertrouwenspersoon te benaderen. De vertrouwenspersoon kan in de voorfase nagaan of een probleem door bemiddeling kan worden opgelost of gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht.
2. De vertrouwenspersoon begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij de politie.
3. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die gespecialiseerd zijn in opvang en nazorg 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.
4. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een wettelijke meldingsplicht. De geheimhoudingsplicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
5. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd



- adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
6. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

## Hoofdstuk 4 Informatie over de klachtenregeling

### Artikel 5 Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling voldoende bekend is door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de websites van de stichting en haar scholen.

## Hoofdstuk 5 Het indienen en de behandeling van een klacht bij het bevoegd gezag (interne klachtbehandeling)

### Artikel 6 Het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag

1. De klager kan, als de voorfase (artikel 2) doorlopen is, een klacht schriftelijk indienen bij het bevoegd gezag.
2. De klacht dient binnen één jaar na de (nagelaten) gedraging of beslissing waarover wordt geklaagd te worden ingediend, tenzij er redenen zijn om verschoonbaarheid van de termijnoverschrijding aan te nemen.
3. Het klaagschrift bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de naam van verweerder;
  - c. een omschrijving en onderbouwing van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
  - d. een afschrift van op de klacht hebbende stukken; en
  - e. de dagtekening
5. De klager en de verweerder kunnen zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde. In dat geval dient een machtiging overgelegd te worden.
6. De klacht kan per post verstuurd worden aan:

Stichting Volant  
t.a.v. het bestuur  
Postbus 255  
1400 AG Bussum

Of per e-mail naar: [bestuurssecretariaat@volant.nl](mailto:bestuurssecretariaat@volant.nl)
7. Het bevoegd gezag bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
8. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
9. Het indienen van een klacht heeft geen schorsende werking voor de beslissing of handeling waarover wordt geklaagd, tenzij het bevoegd gezag





anders besluit.

## Artikel 7 De behandeling van een klacht door het bevoegd gezag

1. Na ontvangst van de klacht, beoordeelt het bevoegd gezag of de klacht in behandeling wordt genomen. Hierbij weegt het bevoegd gezag onder andere mee of de klacht tijdig is ingediend, of al is geprobeerd de klacht op het niveau van de school of het bestuursbureau op te lossen en of de klacht gaat over (nagelaten) gedragingen of beslissingen die binnen de reikwijdte van de klachtenregeling vallen.
2. Het bevoegd gezag meldt bij het in behandeling nemen van de klacht aan klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Het bevoegd gezag neemt binnen dertig dagen na ontvangst van de klacht een beslissing, na de betrokkenen gehoord te hebben. Deze termijn kan met ten hoogste dertig dagen worden verlengd. Bij verlenging van de termijn worden klager en verweerder hiervan, met redenen omkleed, schriftelijk op de hoogte gesteld.
4. Van de beslissing van het bevoegd gezag over de klacht worden de betrokkenen schriftelijk op de hoogte gebracht.
5. 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 een klacht indienen bij de LKC.
6. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand kan nemen, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de LKC.

## Hoofdstuk 6 Het indienen van een klacht bij de LKC (externe klachtbehandeling)

### Artikel 8 Het indienen van een klacht bij de LKC

1. Het bevoegd gezag is per 1 januari 2025<sup>2</sup> aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), contactgegevens:  
Stichting Onderwijsgeschillen  
T.a.v. de LKC  
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)

---

<sup>2</sup> Tot 31 december 2024 is het bevoegd gezag aangesloten bij Stichting Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs, Postbus 394, 3440 AJ Woerden. T: 070 - 3861697 E: [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)



2. De klager kan een klacht over verweerder indienen bij de LKC in de regel in die gevallen waarin naar het oordeel van de betrokkenen via de procedure van artikel 2 tot en met 7 van deze klachtenregeling geen bevredigende oplossing is bereikt.
3. Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het Reglement van de LKC van toepassing. Dit reglement is te vinden op: <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>.

## Artikel 9 Informatieverstrekking aan de LKC

Het bevoegd gezag en personen werkzaam voor het bevoegd gezag zijn verplicht door de LKC gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen.

## Artikel 10 Beslissing op advies LKC door bevoegd gezag

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

## Hoofdstuk 7 Medezeggenschapsorgaan

### Artikel 11 Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert het desbetreffende medezeggenschapsorgaan en in ieder geval ook de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad terstond over elk oordeel van de LKC waarbij de klacht gegrond is verklaard, zonder hierbij op de inhoud van de klacht in te gaan, en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

## Hoofdstuk 8 Slotbepalingen

### Artikel 12 Vertrouwelijkheid en verbod tegenstrijdig belang

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen behalve wanneer enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.



2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.
3. Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor het bevoegd gezag.
4. Aan de behandeling van een klacht wordt niet deelgenomen door een persoon op wiens gedraging of beslissing de klacht rechtstreeks betrekking heeft.

## Artikel 13 Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken na overleg met de vertrouwenspersonen en met inachtneming van het instemmingsrecht van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad.

## Artikel 14 Overige bepalingen

1. In geval van onderwerpen die in deze regeling niet zijn voorzien of bij interpretatieverschillen besluit het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Volant'.
3. De klachtenregeling treedt voor het eerst in werking op de dag nadat de regeling door het bevoegd gezag is vastgesteld en vervangt de daarvoor geldende klachtenregeling.