

Klachtenregeling

Stichting Vrijescholen Athena

Mei 2009

Inleiding

In elke organisatie kunnen klachten ontstaan. Het College van Bestuur van de Stichting Vrijescholen Athena is van mening, dat klachten serieus genomen moeten worden, op een zo vroeg mogelijk moment en op een voor iedereen zo duidelijk mogelijke wijze.

Klachten kunnen betrekking hebben op de kwaliteit van het onderwijs, maar ze kunnen ook omstandigheden betreffen die bij de klager onvrede hebben opgeroepen of als onjuist, onbillijk of onzorgvuldig worden ervaren. Het is van groot belang voor alle betrokkenen, dat de klager niet blijft rondlopen met een klacht.

Deze klachtenregeling dient ter ondersteuning van de kwaliteit van het onderwijs en de gang van zaken op de scholen van de stichting. Ze geldt voor iedereen die betrokken is bij de school: leerlingen, ouders en leerkrachten. In mei 2005 is de klachtenregeling vastgesteld. In 2006 en 2008 is de regeling aangescherpt. Door toevoeging van de non-discriminatiecode van vrijescholen is een aanpassing op zijn plaats.

Bij de stichting zijn met ingang van het schooljaar 2005-2006 voor de stichting vertrouwenspersonen aangesteld. Daarnaast is een aantal mensen van buiten de stichting beschikbaar om als Klachtencommissie op te treden. Zij hebben expertise op terreinen van onderwijs, maatschappelijk verkeer dan wel juridische zaken.

Inzet van de Klachtencommissie is in eerste instantie steeds om in redelijkheid een probleem tussen klager en aangeklaagde tot een oplossing te brengen. Niet altijd wordt direct gekozen voor een juridisch georiënteerde behandeling van een klacht.

Klachten kunnen betrekking hebben op situaties of gebeurtenissen met betrekking tot individuen (individueel niveau), klassen (klassenniveau), locatie (schoolniveau) of bevoegd gezag (stichtingsniveau). Voorafgaand aan het indienen van een klacht op de eerste drie niveaus bij de interne Klachtencommissie moet de klacht intern in de eigen school formeel ingediend en behandeld zijn. De klachtencommissie zal de non-discriminatiecode van de vereniging van vrijescholen als leidraad hanteren, indien er een klacht ingediend is met betrekking tot discriminatie.

De Klachtencommissie fungeert als adviesorgaan van het College van Bestuur. Zij is de laatste stap bij de behandeling van een klacht. Er is na het advies van de Klachtencommissie geen beroep mogelijk.

Beschikbaarheid klachtenregeling

Deze regeling wordt gepubliceerd in het openbare deel van de website van de stichting. Elke administratie van de scholen heeft een aantal exemplaren.

Vertrouwenspersonen

De stichting heeft vertrouwenspersonen aangesteld. De vertrouwenspersoon kan door iedereen genoemd onder artikel 1f en 1g geraadpleegd worden. (zie pag. 5 artikel 1)

Taak:

Indien het komt tot een formele klacht, is het de voornaamste taak van de vertrouwenspersoon klagers en aangeklaagde(n) mentaal te ondersteunen, hen in de procedure wegwijs te maken en ondersteunen bij het formuleren van de klacht dan wel verweer.

De vertrouwenspersoon kan een klager of een aangeklaagde steunen bij een hoorzitting. De vertrouwenspersoon treedt nooit op in plaats van de klager of aangeklaagde.

Vertrouwenspersonen wonen verspreid in de regio, maar hebben met elkaar een vertrouwelijk collegiaal contact. In principe heeft elke vertrouwenspersoon een "eigen" aantal scholen. Indien bij een zaak beide partijen beroep doen op dezelfde vertrouwenspersoon kan deze een collega vragen de andere partij te ondersteunen.

De vertrouwenspersonen van onze stichting zijn:

- | | |
|---|---|
| 1. mevr. H. van der Most van Spijk
tel. 074-2424454
mail: hvdmostvspijk@planet.nl | voor Almelo, Oldenzaal en Enschede |
| 2. de heer F. van Hest
tel. 026-4722737
mail: fvanhest@hetnet.nl | voor Arnhem, Apeldoorn en Deventer |
| 3. mevr. A. Winters
tel. 06-55363011
mail: anjawinters@zonnet.nl | voor Winterswijk, Doetinchem en Brummen |
| 4. dhr. H. Scholtens
tel. 0591362458
mail: heinescholtens@cs.com | voor Leeuwarden, Meppel en Emmen. |

Mevr. A. Winters is te bereiken van maandag t/m donderdag van 09.00 - 17.00 uur. De andere vertrouwenspersonen zijn te bereiken van maandag t/m donderdag van 18.00 - 20.00 uur.

De heer F. van Hest is daarnaast nog te bereiken op vrijdag van 09.00 - 12.00 uur en van 16.00 - 18.00 uur.

De Klachtencommissie

Deze Klachtencommissie is actief op stichtingsniveau. Zij neemt alle klachten die formeel bij het bevoegd gezag ingediend zijn in ontvangst en behandelt deze. De commissie adviseert aan het College van Bestuur.

Indien sprake is van een klacht over het handelen van het College van Bestuur adviseert de Klachtencommissie aan de voorzitter van de Raad van Toezicht.

Klachten worden schriftelijk ingediend bij de voorzitter van de Klachtencommissie. De voorzitter stelt per casus een commissie van minimaal drie leden samen. Hij ziet erop toe, dat in ieder geval expertise op terrein van onderwijs en rechtsleven in de commissie aanwezig zijn. De commissie wordt ondersteund door een extern ambtelijk secretaris.

Klachten worden schriftelijk geadresseerd aan:

Voorzitter Klachtencommissie Stichting Vrijescholen Athena
p/a Postbus 749
7400 AS Deventer

Het secretariaat van de Stg. Vrijescholen Athena zendt op deze manier ingediende klachten ongeopend door aan de voorzitter van de commissie.

PROCEDURE VOOR DE BEHANDELING VAN EEN KLACHT BINNEN DE STICHTING VRIJESCHOLEN ATHENA.

A. Klachten op individueel niveau

Stap 1. Vragen of opmerkingen op individueel niveau worden gemeld bij de leerkracht van de leerling.

Stap 2. Klachten op individueel niveau worden kenbaar gemaakt bij de schoolleiding. De schoolleiding is gehouden de klager en de leerkracht te horen. Deze zorgt voor de behandeling van de klacht binnen een redelijke termijn.

Stap 3. Als bespreking niet mogelijk is of als bespreking - naar oordeel van de klager - onvoldoende blijkt te zijn, kan de klager de klacht schriftelijk melden bij de Klachtencommissie Stichting Vrijescholen Athena. De klager ontvangt een bevestiging van ontvangst van de klacht en een melding van de te volgen interne procedure. Daarnaast wordt de klager op de hoogte gesteld van de klachtenregeling van Stichting Vrijescholen Athena. De Klachtencommissie stelt het College van Bestuur op de hoogte van de klacht. De commissie hoort alle betrokken partijen en deelt schriftelijk haar oordeel en advies mee aan klager, aangeklaagde en het College van Bestuur.

B. Klachten op klassenniveau

Stap 1. Vragen of opmerkingen op klassenniveau worden gemeld bij de leerkracht van de leerling.

Stap 2. Als er onvrede blijft bestaan, kan de klager hiervan melding maken bij de schoolleiding. De schoolleiding is gehouden de klager en de leerkracht te horen. Deze zorgt voor de behandeling van de klacht binnen een redelijke termijn.

Stap 3. Zie verder hierboven A, stap 3.

C. Klachten op schoolniveau

Stap 1. Problemen of klachten op schoolniveau worden rechtstreeks kenbaar gemaakt bij de schoolleiding. Deze zorgt voor de behandeling van de klacht binnen een redelijke termijn.

Stap 2. Zie verder hierboven A, stap 3.

D. Klachten op stichtingsniveau

Stap 1. Klachten op stichtingsniveau worden gemeld bij de Raad van Toezicht en de Klachtencommissie.

Stap 2. De Klachtencommissie zorgt voor de behandeling van de klacht binnen een redelijke termijn. De Klachtencommissie informeert en adviseert de voorzitter van de Raad van Toezicht.

PROCEDURE VAN DE KLACHTENCOMMISSIE VAN DE STICHTING VRIJESCHOLEN ATHENA.¹

Begripsbepalingen voor deze regeling

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. stichting: de Stichting Vrijescholen Athena;
- b. bevoegd gezag: het College van Bestuur van de stichting;
- c. Raad van Toezicht: het toezichthoudend orgaan op het beleid van het College van Bestuur;
- d. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, Wet op de expertisecentra;
- e. (Klachten)commissie: de commissie als bedoeld in artikel 2;
- f. 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 bevoegd gezag of vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap;
- g. aangeklaagde: 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 bevoegd gezag of vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap;
- h. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- i. vertrouwenspersoon: een van de personen genoemd op pag. 3 van deze regeling.

Instelling en aansluiting

Artikel 2 Instelling en instandhouding van de Klachtencommissie

1. De Klachtencommissie van de Stichting Vrijescholen Athena (verder te noemen de Klachtencommissie) is een commissie als bedoeld in artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs dan wel als bedoeld in artikel 23 van de Wet op de expertisecentra. Zij is ingesteld en wordt in stand gehouden door de stichting.
2. De Klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris.
3. De Klachtencommissie alsmede de ambtelijk secretaris neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de Klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de Klachtencommissie heeft beëindigd.
4. De Klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Artikel 3 Samenstelling

1. De Klachtencommissie die een klacht behandelt bestaat per casus uit tenminste drie leden, waaronder een voorzitter;
2. De voorzitter is verantwoordelijk voor de samenstelling van de commissie. De leden zijn niet verbonden met de Stichting Vrijescholen Athena;
3. Indien de Klachtencommissie zulks wenselijk acht, kan zij terzake van een te behandelen klacht het College van Bestuur verzoeken een extern deskundige als commissielid te benoemen.

De procedure

¹ *procedure is gebaseerd op die van de landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs ingesteld door de VBS*

Artikel 4 Indienen van een klacht

De klager dient een klacht schriftelijk in bij de Klachtencommissie, nadat de klacht in de interne procedure bij de school in de optie van de klager onvoldoende behandeld is

1. Indien redelijkerwijs niet van klager gevraagd kan worden, dat de klacht door hem op schrift gesteld wordt, kan een klacht mondeling worden ingediend bij de ambtelijk secretaris, ten kantore van het secretariaat van de Stichting.
2. De ambtelijk secretaris maakt terstond een verslag op dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de Klachtencommissie anders beslist.
4. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
5. Nadat de klacht en alle in verband daarmee van belang te achten stukken van de klager zijn ontvangen, zo nodig na herstel van verzuim als bedoeld in artikel 6 derde lid, deelt de commissie binnen twee weken aan het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt. Het bevoegd gezag deelt de leiding van de betrokken school mee dat een klacht wordt onderzocht door de Klachtencommissie.
6. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door derden of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. De commissie kan van de gemachtigde een schriftelijke volmacht verlangen.
7. Het bevoegd gezag meldt binnen redelijk termijn aan de Klachtencommissie welk besluit ten aanzien van het advies genomen is.

Artikel 5 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de Klachtencommissie de klacht intrekt, wordt de behandeling van de klacht stopgezet. De Klachtencommissie deelt dit aan de aangeklaagde en het bevoegd gezag mee. De commissie kan in voorkomende gevallen niettemin gebruik maken van haar bevoegdheid een ongevraagd advies uit te brengen.

Artikel 6 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klacht bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam en het adres van de aangeklaagde;
 - c. de naam en het adres van het bevoegd gezag;
 - d. een duidelijke omschrijving van de klacht en de gronden waarop deze berust;
 - e. de dagtekening.
2. In bijzondere gevallen kan de commissie ook personen als klager respectievelijk aangeklaagde erkennen die niet behoren tot de in artikel 1 onder f. en g. genoemde categorieën.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het eerste lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het eerste lid dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag van de betrokken school gemeld.
5. Indien de klager naar het oordeel van de Klachtencommissie geen belang (meer) heeft bij de behandeling van zijn klacht kan de klacht eveneens niet-ontvankelijk worden verklaard.

Artikel 7 Het inwinnen van inlichtingen

- a. De Klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. De wijze waarop wordt per klacht door de Klachtencommissie vastgesteld.
- b. De commissie kan in de loop van een procedure partijen voorstellen de klacht op een andere wijze (bijvoorbeeld via een mediation) te behandelen.

Artikel 8 Vereenvoudigde behandeling

Totdat de klager en de aangeklaagde zijn uitgenodigd om op de zitting van de commissie te verschijnen, kan de commissie het onderzoek naar de klacht sluiten en terstond uitspraak doen indien voortzetting van het onderzoek niet nodig is, omdat:

- de commissie onbevoegd is;
- de klacht niet-ontvankelijk is;
- de klacht kennelijk ongegrond is.

Artikel 9 Schriftelijke behandeling

Met eenstemmig goedvinden van de commissie, de klager en de aangeklaagde kan de behandeling van de klacht schriftelijk geschieden. In dat geval wordt de klager in de gelegenheid gesteld te reageren op het door de aangeklaagde ingediende verweerschrift, waarna de aangeklaagde in de gelegenheid wordt gesteld te dupliceren op de door de klager ingediende repliek. De voorzitter stelt de termijnen van repliek en dupliek vast.

Artikel 10 Hoorzitting

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt in beginsel plaats binnen acht weken na ontvangst van de klacht. De Klachtencommissie heeft de mogelijkheid deze termijn eenmaal met vier weken te verlengen.
2. Klager en aangeklaagde kunnen tot 1 week voor de hoorzitting extra informatie schriftelijk indienen bij de commissie.
3. De klager en de aangeklaagde worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de Klachtencommissie anders bepaalt.
4. Van het horen van de klager en/of aangeklaagde kan worden afgezien indien zij hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag opgemaakt. Dit verslag bevat een zakelijke weergave van hetgeen over en weer is gezegd en wordt na vaststelling ter kennis van de klager en de aangeklaagde gebracht. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter of zijn vervanger, en door de ambtelijk secretaris of bij diens afwezigheid door een ander commissielid dan de voorzitter.
6. Indien klager en aangeklaagde in elkaars aanwezigheid worden gehoord, kan met het maken van een bandopname worden volstaan.

Artikel 11 Oordeel en advies

1. De Klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren.
2. de klachtencommissie heeft de intentie tot spoedige afhandeling van een klacht.
3. De Klachtencommissie geeft een gemotiveerd oordeel over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
4. De Klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.
5. Het oordeel van de commissie wordt meegedeeld binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de Klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.

Artikel 12

Het bevoegd gezag deelt aan de klager en de Klachtencommissie binnen zes weken na ontvangst van het oordeel van de commissie mede, of het dat oordeel deelt en of het naar aanleiding van dat oordeel en de daaraan eventueel verbonden aanbeveling(en) maatregelen zal nemen, en zo ja, welke. Bij afwijking van de termijn van zes weken doet het bevoegd gezag daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de Klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het bevoegd gezag zijn standpunt bekend zal maken.

Artikel 13 Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de Klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Artikel 14 Termijnbepaling en schoolvakanties

Bij de vaststelling van de termijnen als genoemd in bovenstaande artikelen worden de dagen van de aster-, kerst-, krokus-, tulp- en zomervakantie niet meegerekend.

Slotbepalingen

Artikel 15 Wijziging

Deze regeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken na overleg met de Klachtencommissie.

Artikel 16 Evaluatie

De regeling wordt minimaal binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de leden van de Klachtencommissie, de vertrouwenspersonen en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 17 Openbaarheid

Het bevoegd gezag legt deze regeling ter inzage op elke school. Zij wordt eveneens gepubliceerd op het openbare deel van de website van de stichting en de scholen.

Toelichting op artikel 1

Artikel 1 onder d.

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Onder discriminerend gedrag wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn. De Non-discriminatiecode van de vereniging van vrijescholen wordt tevens als leidraad gebruikt.

Onder agressie, geweld en pesten wordt verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van, geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

Tot Slot

De Klachtencommissie heeft op grond van eigen ervaring vastgesteld dat de naleving van een aantal termijnen opgenomen in de eerdere klachtenregeling in de praktijk problematisch blijkt te zijn. Om die reden zijn in deze regeling termijnen aangepast zonder aan de strekking van de klachtenregeling iets af te doen.