

KLACHTENREGELING

Toelichting bij de klachtenregeling van de Stichting Voor Voortgezet Vrijeschoolonderwijs Noord-Holland¹

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 in drie trappen.

Trap 1

De eerste trap komt erop neer, dat er met de betrokkene(n) wordt gesproken. Dus: heeft u een probleem of klacht, neem dan eerst contact op met de betrokkene. Het is vaak verstandig een gesprek te voeren in aanwezigheid van een teamleider. De meeste problemen worden hiermee al opgelost; dat is ook echt de inzet.

Mocht dit toch niet leiden tot tevredenheid kunnen ouders met de mentor contact opnemen; vervolgstappen daarna zijn nog een gesprek met de teamleider of een gesprek met de directie. In uiterste instantie komt het bevoegd gezag in de vorm van de bestuurder in beeld. Alle gesprekken en contacten zijn erop gericht om een oplossing te vinden voor een geconstateerd probleem of gevoelde onvrede. De lijnen moeten te allen tijde open blijven.

Trap 2

Een formelere weg – de tweede trap – loopt via de vertrouwenscontactpersonen van de school. Elk lid van de scholengemeenschap – leerling, ouder, personeelslid – kan zich met een klacht wenden tot deze vertrouwenscontactpersoon. Dit is iemand die op de school zelf werkt en de weg dus weet. 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.

Trap 3

Nog formeler wordt het, als de betrokkene een officiële klacht wil indienen. Dat is de derde trap. Deze derde trap 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 directie is op **beide** gebieden te allen tijde aanspreekbaar en beschikbaar. Zij beziet met de klager of de geëigende wegen, zoals het aanspreken van de klassenleerkracht, 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 klachtencommissie VSVONH resp. de landelijke klachtencommissie in te schakelen ter advisering voordat er een besluit wordt genomen.

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. Dit is gedaan omdat met het indienen van een klacht nog niet voorzien is in de eventuele behoefte tot hulpverlening. 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 directie of, met voorbijgaan van de directie, bij het bevoegd gezag. Wanneer de klacht gericht is tegen een

¹ Zie bijlage voor een schematische weergave van de klachtenprocedure. Trap 1 is groen, trap 2 is oranje en trap 3 is rood.

Stichting voor Voortgezet Vrijeschoolonderwijs Noord-Holland

lid van de directie, kan deze worden ingediend bij het bevoegd gezag of in een uiterst geval, met voorbijgaan, van het bevoegd gezag, direct bij (landelijke) klachtencommissie (VSVONH).

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 directie/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. klachtencommissie VSVONH : de interne klachtencommissie van de Stichting VSVONH
- c. landelijke klachtencommissie²: Onderwijsgeschillen
- d. klager : een leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, een lid van het personeel, een lid van de directie, 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 de aangeklaagde
- 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 VSVONH alsmede de bestuurder
- k. directie : 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 directie die vervolgens de klacht afhandelt. De directie gaat daarbij allereerst na of de klacht reeds is kenbaar gemaakt bij de direct betrokkene(n). Op verzoek van de klager stelt de directie 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 directie, dient de klacht te worden ingediend bij het bevoegd gezag.

² 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 directie (dan wel het bevoegd gezag) een inhoudelijke reactie op de klacht te hebben gegeven.
6. Indien de directie en/of het bevoegd gezag van mening is dat de klacht niet zonder het advies van een klachtencommissie kan worden afgehandeld, verwijst hij de klager naar de klachtencommissie (VSVONH).
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 directie dan wel, indien lid 2 of lid 5 van dit artikel van toepassing is, bij het bevoegd gezag heeft ingediend, neemt de klachtencommissie (VSVONH) de klacht niet in behandeling en verwijst zij de klager naar de directie 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 intimidatie³, agressie en geweld worden schriftelijk en met redenen omkleed te worden ingediend bij de directie of, indien de betrokkene dit noodzakelijk acht, rechtstreeks bij het bevoegd gezag resp. de klachtencommissie. De directie handelt een ingediende klacht af met inachtneming van de vigerende wettelijke bepalingen en stelt het bevoegd gezag op de hoogte. Ook wijst de directie klager en beklagde op de mogelijkheid zich door een onafhankelijke derde te laten bijstaan. Indien hier kosten aan zijn verbonden dan komen deze 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 directie, 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 functie 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.
2. De directie benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenscontactpersoon en ontheft deze van zijn functie.

³ 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.

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

Artikel 6. De externe vertrouwenspersoon

1. De stichting beschikt over tenminste één externe vertrouwenspersoon, die over deskundigheid beschikt op het gebied ongewenste omgangsvormen, waaronder seksuele intimidatie. Hij/zij functioneert als aanspreekpunt en vertrouwelijk adviseur bij klachten. De vertrouwenspersoon maakt geen deel uit van de school, zoals omschreven in de begripsbepalingen onder d.
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 directie en/of het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de directie 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 directie en/of het bevoegd gezag draagt zorg voor een formeel juiste afhandeling van klachten en wijzen klager en beklagde erop zich desgewenst door een onafhankelijke derde te laten bijstaan. Indien hier kosten aan zijn verbonden dan komen deze 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 klachtencommissie

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

1. De klachtencommissie VSVONH wordt samengesteld door het bevoegd gezag en bestaat uit drie leden van de stichting, namelijk een rector (tevens voorzitter), een vertrouwenspersoon en een lid van de MR. Daarnaast wordt de klachtencommissie VSVONH 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. De voorzitter draagt er zorg voor dat de leden van de klachtencommissie geen onderdeel zijn van, of op enige manier betrokken zijn bij de klacht.

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

3. De klager en beklaagde worden door de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld in elkaars aanwezigheid gehoord te worden. 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 klachtencommissie, deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directie en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mede of hij het oordeel van de klachtencommissie 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 klachtencommissie VSVONH) 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

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

Iedereen 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 directie legt deze klachtenregeling op school ter inzage.

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

3. Deze klachtenregeling wordt minimaal één keer in de vier jaar 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 directie 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.

Adresgegevens:

Op stichtingsniveau:

Vertrouwenspersoon:

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

Landelijke Klachtencommissie:

Onderwijsgeschillen,

Postbus 85191 3508 AD Utrecht, info@onderwijsgeschillen.nl

Bevoegd gezag/klachtencommissie VSVONH:

Stichting voor Voortgezet Vrijeschoolonderwijs Noord-Holland

t.a.v. het bevoegd gezag, de heer W.J. 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

Vertrouwenscontactpersonen: de heer M. de Vos en mevrouw M.G.C. de Groot

Rector: de heer F.J. op 't Einde

Geert Groote College Amsterdam

Adres voor schriftelijke klachten: Postbus 77779, 1070 LJ Amsterdam

Vertrouwenscontactpersonen: mevrouw S.A. Andrea-Dia en de heer C.R. Wernicke

Rector: mevrouw M.S. Prins

Rudolf Steiner College Haarlem

Adres voor schriftelijke klachten: Engelandlaan 2, 2034 NA Haarlem

Vertrouwenscontactpersonen: de heer K. Korting en mevrouw E.M. Wildschut

Rector: de heer J.H.M. Reckman

