



Klachtenregeling

ouders/verzorgers/leerlingen

Inhoudsopgave

Inleiding

- Hoofdstuk 1** Begripsbepalingen
- Hoofdstuk 2** Behandeling van de klachten
- Hoofdstuk 3** Slotbepalingen

- Bijlage 1 de artikelsgewijze toelichting van de klachtenregeling
- Bijlage 2 reglement voor de externe vertrouwenspersoon Ithaka
- Bijlage 3 schoolcontactpersonen
- Bijlage 4 reglement registratie klachten
- Bijlag 4A registratie formulier bij klachtmelding
- Bijlage 5 adressenlijst

Artikel 1.

Begrippen

1. Ithaka: Stichting Vrijescholen Ithaka, algemeen bijzonder onderwijs. Gevestigd te Haarlem
2. School: Een school als bedoeld in de Wet op het Primair Onderwijs en onderdeel van Ithaka
3. Bestuur: Het college van Bestuur (CvB) Ithaka dan wel degene die door het CvB is gemachtigd.
4. Klacht van algemene aard : Klachten met betrekking tot onderstaande zaken die direct de leerling en/of de ouder betreffen:
 - a. De communicatie tussen school en ouders/leerlingen
 - b. De pedagogisch-didactische begeleiding (rapportages, adviezen e.d.)
 - c. De veiligheid (fysiek en mentaal, inschakelen Advies- en Meldpunt Kindermishandeling e.d.)
 - d. Het optreden tegen een leerling (sancties/straf, schorsen en verwijderen)
 - e. De schoolorganisatie (toelating, groepsindeling, leerplicht e.d.)
5. Klacht van seksuele aard: Klachten betreffende seksuele intimidatie of seksueel misbruik als omschreven in bijlage 6.
6. Klacht over discriminatie: Elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling.
7. Klacht over extreme agressie en geweld: Klachten betreffende geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van Ithaka.
8. Klager: Een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling.
9. Contactpersoon: Het aanspreekpunt op een Ithaka school bij meldingen van incidenten en klachten zoals beschreven in artikel 2.
10. Vertrouwens persoon: Persoon die als aanspreekpunt fungeert voor meldingen van klachten en in het bijzonder van klachten van seksuele aard binnen Ithaka als geheel, zie artikel 3.
11. 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 een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, evenals een persoon die anderszins deel uitmaakt van Ithaka die een klacht heeft ingediend.
12. Landelijke Klachtencommissie: commissie zoals bedoeld als in artikel 4.
13. MR: Medezeggenschapraad afzonderlijke scholen.
14. GMR: Gemeenschappelijke medezeggenschapraad Ithaka.
15. VBS: Vereniging Bijzondere Scholen voor scholen op algemene grondslag.

Artikel 2.

Schoolcontactpersoon

1. Elke school heeft één schoolcontactpersoon
2. De medezeggenschapsraad van de school draagt een schoolcontactpersoon voor, de directeur besluit
3. Het Bestuur benoemt, schorst en ontslaat als zodanig de school contactpersoon
4. De gegevens en de bereikbaarheid van de schoolcontactpersoon worden in de schoolgids vermeld
5. De klacht dient eerst bij de betrokkene, vervolgens bij de directeur ingediend te worden. Daarna kan de schoolcontactpersoon ingelicht worden die de klager wijst op de te volgen route. De schoolcontactpersoon kan verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon, de bestuurder of de landelijke klachtencommissie.
6. Indien de klacht niet bij de directeur van de school wordt neergelegd maar bij de schoolcontactpersoon, dan meldt deze de klacht geanonimiseerd bij de directie van de school (met uitzondering van artikel 2 punt 9)
7. De schoolcontactpersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt
8. De schoolcontactpersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg
9. De schoolcontactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als schoolcontactpersoon heeft beëindigd

Bij meldingen of klachten over vermeende seksuele intimidatie en/of seksueel misbruik geldt een meldplicht en meldt een medewerker, de schoolcontactpersoon en/of de directeur van de school dit onverwijld bij het Bestuur

Artikel 3

Externe vertrouwenspersoon

1. Binnen Ithaka is er tenminste één vertrouwenspersoon die fungeert als aanspreekpunt bij klachten van algemene en seksuele aard. Ithaka heeft gekozen voor een externe vertrouwenspersoon (zie reglement bijlage 2)
2. Het bestuur benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon. De GMR kan personen voordragen en heeft adviesrecht
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt
4. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie
5. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg
6. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze onder de aandacht brengen van het Bestuur
7. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het Bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden

Artikel 4

Landelijke klachtencommissie

1. Ithaka is, met instemming van de GMR, aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie voor het Algemeen Bijzonder Onderwijs, ingesteld door het VBS. www.GCBO.nl
2. De Landelijke Klachtencommissie is ingesteld voor alle scholen van Ithaka.
3. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht
 - b. Het nemen van maatregelen
 - c. Overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten
4. 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 leden 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.
5. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag verslag uit van haar werkzaamheden.
6. De Landelijke Klachtencommissie voor het Algemeen Bijzonder Onderwijs wordt in stand gehouden door de VBS en functioneert onafhankelijk van de VBS en de scholen.

Artikel 5a

Indienen van een klacht van algemene aard

1. De klager dient de klacht eerst in bij de betrokkene, vervolgens bij de directeur van de school. De klager heeft ook de mogelijkheid de schoolcontactpersoon te benaderen die de route aan de klager kenbaar maakt.
2. Pas nadat klager in redelijkheid heeft geprobeerd de klacht of bedenking met de betrokkene of diens leidinggevende op te lossen, kan de klager een klacht indienen bij de schoolcontactpersoon, het Bestuur of de Landelijke Klachtencommissie.
3. Als de klacht bij het Bestuur wordt ingediend en deze klacht niet behandeld is op het niveau van de school, verwijst het Bestuur de klager naar de schoolcontactpersoon of de directeur.
4. Het bestuur kan een klacht, ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie zelf afhandelen als zij van mening is dat de klacht op eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het Bestuur meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de Landelijke Klachtencommissie.
5. Als de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan, binnen Ithaka, dan de in het eerste lid genoemd, verwijst de ontvanger de klager direct door naar de schoolcontactpersoon. De ontvanger is geheimhouding plichtig.

Artikel 5b

Indienen van een klacht van seksuele aard, discriminatie of extreme agressie en geweld

1. Bij zedendelicten heeft de klager meldplicht bij het bestuur.
2. Bij ongewenste intimidatie of agressie en geweld dient de klager de klacht in bij de interne contactpersoon en of de externe vertrouwenspersoon. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om rechtstreeks bij het Bestuur of de Landelijke Klachtencommissie een klacht in te dienen.
3. Als de klacht bij het Bestuur wordt ingediend, verwijst deze naar de externe vertrouwenspersoon.
4. Als de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan binnen Ithaka dan genoemd in het eerste lid, verwijst de ontvanger direct door naar de bestuurder en de externe vertrouwenspersoon. De ontvanger is geheimhouding plichtig.
5. Het Bestuur deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de Landelijke Klachtencommissie.

Artikel 6

Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Bij een mondeling ingediende klacht zal de ontvanger als bedoeld in artikelen 5a en 5b eerste lid, direct de klager bijstaan bij de schriftelijke verwoording met gebruikmaking van het registratie formulier. Zie bijlage 4
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. De naam en het adres van de klager
 - b. Een omschrijving van de klacht
 - c. Datum en handtekening
4. Als niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Na deze twee weken kan de klacht van algemene aard niet ontvankelijk worden verklaard door het bestuur. De betrokkenen worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 7

Behandeling van de klacht door het Bestuur

1. Als een klacht is ingediend bij het Bestuur, bevestigt deze schriftelijk de ontvangst van de klacht.
2. Het bestuur stelt de klager en de aangeklaagde(n) op wiens gedrag de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
5. Het Bestuur handelt de klacht binnen 30 werkdagen af. Het Bestuur kan de afhandeling voor ten hoogste 20 werkdagen verdagen. Betrokkenen worden hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.
6. Het Bestuur stelt de klager, de aangeklaagde en de directeur van de desbetreffende school schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
7. Als de klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan de klager alsnog de klacht voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie.

Artikel 8

Beslissing op advies Landelijke Klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Landelijke Klachtencommissie bij klachten van algemene aard en van de externe vertrouwenspersoon en Landelijke Klachtencommissie bij klachten van seksuele aard, deelt het Bestuur aan de klager, de aangeklaagde, de directeur en de Landelijke Klachtencommissie schriftelijk 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. Het advies van de Landelijke Klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting worden als bijlagen meegezonden tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het Bestuur schriftelijk aan betrokkenen.
3. Uitsluitend voor zover het Bestuur een voor bezwaar en beroep vatbaar besluit neemt als bedoeld in het eerste lid, wordt door Bestuur geen besluit genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld
 - a. zich tegen het door het Bestuur voorgenomen besluit mondeling en/of schriftelijk te verwerpen indien het voorgenomen besluit een nadelige strekking of elementen heeft voor de aangeklaagde
 - b. over het door het Bestuur voorgenomen besluit mondeling en/of schriftelijk zijn gevoelens kenbaar te maken indien dat voorgenomen besluit een positieve strekking of elementen heeft t.a.v. de aangeklaagde.
4. Indien een klacht ten onrechte bij de vertrouwenspersoon, de Landelijke Klachtencommissie of het Bestuur blijkt te zijn ingediend, kan het Bestuur, voor zover zij meent dat dat noodzakelijk is, in een passende rehabilitatie voorzien.
5. Bij een valse beschuldiging treft het Bestuur maatregelen tegen degene die de valse beschuldiging geuit heeft om enerzijds recht te doen aan beschuldigde(n) en anderzijds duidelijk te maken aan de betrokkenen binnen Ithaka dat valse beschuldigingen niet worden getolereerd.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 9

Overige bepalingen

1. De klacht moet binnen een jaar na het incident worden ingediend, tenzij de Landelijke Klachtencommissie anders bepaalt.
2. De ingediende klacht wordt op datum van binnenkomst geregistreerd en binnen vijf werkdagen ontvangt de klager een ontvangstbevestiging.
3. Het Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
4. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
5. De Stichting Vrijescholen Ithaka neemt bij de behandeling van klachten de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
6. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur.