

Klachtenregeling

Waar mensen werken ontstaan misverstanden, worden fouten gemaakt en kan er iets misgaan in de communicatie. Dat geldt ook voor het onderwijs.

In beginsel kan iemand met een klacht zich direct wenden tot de klachtencommissie. Daarvoor is Prisma aangesloten bij de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs. Deze commissie heeft zich gespecialiseerd in de behandeling van klachten.

Het bestuur van Prisma gaat er echter van uit dat bij problemen van welke aard dan ook men niet meteen de weg van de officiële klacht kiest. Problemen kunnen vaak samen op school opgelost worden door met elkaar te praten en vooral goed te luisteren.

De zorgvuldigheid brengt met zich mee dat een probleem altijd eerst met de direct betrokkenen zelf wordt besproken.

Wanneer dit overleg niet tot een bevredigend resultaat leidt, heeft klager de volgende mogelijkheden:

- Hij/zij kan zich richten tot de directeur van de school.
- Hij/zij kan zich richten tot één van de twee door de school aangewezen vertrouwenspersonen. Deze staan als zodanig vermeld in de schoolgids.
- Hij/zij kan zich richten tot het bestuur van Prisma.
- Hij/zij kan zich richten tot de externe vertrouwenspersoon van Prisma. Deze staat vermeld in de Prisma informatiegids en op de website.

De taken van de school-vertrouwenspersoon en de extern vertrouwenspersoon staan omschreven in de bijlage.

De directeur en de vertrouwenspersonen van de school zijn de personen die de eerstelijns hulp verrichten. Door het tijdig inschakelen van deze personen kan escalatie worden voorkomen. In de meeste gevallen kan gelukkig wel een oplossing voor het probleem worden gevonden, maar soms komen de partijen er niet uit en dan kan de klager natuurlijk besluiten om de klacht alsnog aan de onafhankelijke klachtencommissie voor te leggen.

Het bestuur hoopt dat in gevallen waarin deze beroepsinstantie wordt geconsulteerd partijen op een nuchtere en zakelijke wijze met de materie zullen omgaan.

Het bestuur heeft de door haar gehanteerde klachtenregeling in een folder voor ouders omschreven .

De klacht

Wie kunnen er klagen?

Vaak zal het gaan om een ouder of verzorger van een leerling die een klacht bij de commissie indient. Maar ook een lid van het personeel, van de schoolleiding of van het bevoegd gezag kan een klacht indienen. Daarnaast valt ook een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school als klager aan te merken. In feite kan dus iedereen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap een klacht bij de commissie indienen.

Verder neemt de commissie ook klachten in behandeling van ouders van ex-leerlingen. Maar de aanleiding van de klacht / reden om te klagen mag niet langer dan een jaar voor het indienen hebben plaatsgevonden.

Over wie mag geklaagd worden?

Evenals de klager is de aangeklaagde iemand die deel moet uitmaken van de schoolgemeenschap. Vaak zal dat een personeelslid of het bevoegd gezag zijn. Maar het kan evengoed gaan om iemand die aan de andere kant bij de school betrokken is, bijvoorbeeld een ouder die als vrijwilliger aan de school verbonden is. Men kan niet klagen over iemand die, op het moment van het indienen van de klacht bij de commissie, niet meer aan de school werkzaam is.

Waarover kan een klacht gaan?

De klacht dient betrekking te hebben op een gedraging of beslissing van het personeel van de school of het bevoegd gezag, dan wel het nalaten van een gedraging of het niet nemen van een beslissing.

Veel voorkomende klachten zijn bijvoorbeeld:

- de slechte communicatie tussen de school en de ouders van een leerling;
- het niet adequaat optreden tegen pestgedrag;
- de gebrekkige begeleiding van een leerling;
- het niet (tijdig) onderkennen van problemen op didactisch niveau, bijvoorbeeld dyslexie;
- een slecht pedagogisch klimaat in de klas; de wijze waarop de school gevoelens van onvrede of klachten behandelt;
- seksuele intimidatie;
- problemen betreffende het informeren van gescheiden ouders en
- conflicten tussen een leerkracht en de werkgever.

Waar moet de klacht aan voldoen?

De klacht moet schriftelijk bij de commissie worden ingediend. De commissie stuurt na de ontvangst van het zogeheten klaagschrift een ontvangstbevestiging en zij stuurt klager om de informatie aan te vullen een vragenformulier, met het verzoek dit ingevuld te retourneren.

Tevens ontvangt de klager het reglement van de commissie. Van de klager wordt verwacht dat hij alle op de zaak betrekking hebbende stukken meestuurt.

Hoe verloopt de procedure verder?

Wisseling van de stukken

Zodra het door de klager ingevulde vragenformulier bij de commissie binnen is, worden kopieën van het klaagschrift en het vragenformulier doorgestuurd naar degene die wordt aangeklaagd en het bevoegd gezag. Op die wijze is voor iedereen helder dat er een klachtenbehandeling bij de commissie loopt en wat de klacht precies inhoudt.

De aangeklaagde en het bevoegd gezag krijgen vier weken de tijd om schriftelijk gemotiveerde standpunten in te dienen. Aan het bevoegd gezag wordt daarnaast verzocht om een aantal exemplaren van de schoolgids en de voor de school geldende klachtenregeling naar de commissie te sturen. Wanneer de reactie van de aangeklaagde en die van het bevoegd gezag bij de commissie binnen zijn, worden die in afschrift naar de klager gestuurd.

De commissie doet aan het bevoegd gezag vaak de suggestie om alsnog te proberen om in onderling overleg de klacht op schoolniveau op te lossen. De commissie wijst er altijd op dat dit ook kan door de tussenkomst van de vertrouwenspersoon in te roepen.

Openheid en vertrouwelijkheid

De hele procedure wordt gekenmerkt door openheid. Iedereen, de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de commissie beschikt over dezelfde stukken. Wel verwacht de commissie dat zij de vertrouwelijkheid van de stukken in acht nemen. Dat geldt uiteraard ook voor de commissie.

Uitnodiging voor de hoorzitting

Wanneer de aangeklaagde en het bevoegd gezag de gelegenheid hebben gehad een reactie te geven, wordt er een besloten hoorzitting gehouden. Daarvoor ontvangen de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag een uitnodiging.

Tijdens deze zitting wordt de klacht door de commissie behandeld en krijgt iedereen de gelegenheid een toelichting te geven. In de regel wordt drie weken vóór de hoorzitting plaatsvindt de uitnodiging verstuurd.

Commissiesamenstelling

De commissie is onafhankelijk en onpartijdig. Zij is samengesteld uit een voorzitter, bij voorkeur een jurist die in het dagelijks leven werkzaam is als rechter en twee leden.

In de klachtencommissie zijn diverse deskundigheden vertegenwoordigd zoals juridische, sociaal-medische en onderwijskundige. De commissie staat in geen enkele directe relatie met de school en het bevoegd gezag. Bij de samenstelling wordt rekening gehouden met het onderwerp van de klacht.

Het horen van de partijen

Op de hoorzitting worden partijen in de regel gezamenlijk gehoord. Dit is anders indien één van de partijen de commissie gemotiveerd vraagt buiten elkaars aanwezigheid te worden gehoord en de commissie dit toestaat. Tijdens de zitting krijgen de partijen de gelegenheid hun standpunten toe te lichten en te reageren op elkaars standpunten. Bovendien zullen de voorzitter en de leden van de commissie vragen stellen aan de partijen. Aan te raden is om een pleidooi op schrift te stellen. Men kan zich ook laten bijstaan door een raadsman of een vertrouwd persoon. Het is niet verplicht en over het algemeen ook niet noodzakelijk om gebruik te maken van juridische bijstand.

De commissie zorgt ervoor dat er een veilige sfeer is en dat alle aanwezigen gelegenheid krijgen om de punten aan de orde te stellen die zij voor de zaak van belang achten.

De hoorzitting is niet openbaar. Behalve partijen wordt doorgaans niemand toegelaten. De hoorzittingen vinden plaats in vergadercentra in het land die goed bereikbaar zijn met het openbaar vervoer.

Het advies van de klachtencommissie

De inhoud van het advies en de reactie

Na het horen van de partijen sluit de commissie het onderzoek, waarna de commissie op basis van de stukken en wat ter zitting aan de orde is gekomen binnen vier weken een uitspraak doet over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. Dit oordeel wordt meestal met aanbevelingen, aangetekend aan het bevoegd gezag gestuurd. De klager en de aangeklaagde ontvangen een afschrift van het advies van de commissie. Het is vervolgens aan het bevoegd gezag om te bezien wat met het oordeel van de commissie wordt gedaan. Dat blijft dus de verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag.

Wel is het zo dat het bevoegd gezag op grond van de wet verplicht is om de klager en de commissie binnen vier weken na ontvangst van het advies mee te delen of

- het oordeel van de commissie wordt gedeeld en
- of naar aanleiding van het oordeel maatregelen worden genomen en zo ja, welke.

De gemiddelde duur van de behandeling van een klacht is drie maanden.

Beroepsmogelijkheden en kosten

Partijen kunnen niet in beroep gaan tegen het advies van de commissie. Met het uitbrengen van het advies is de inhoudelijke behandeling van de klacht door de commissie geëindigd.

Voor behandeling van de klacht brengt de commissie geen kosten in rekening. Reiskosten en de kosten van eventuele rechtsbijstand zijn voor eigen rekening van de klager en de aangeklaagde.

Bijlage Klachtenregeling

De (school)vertrouwenspersonen

Iedere school beschikt over tenminste twee interne school-vertrouwenspersonen. Deze personen staan ook als zodanig vermeld in de schoolgids.

Zij fungeren als eerste aanspreekpunt voor leerlingen en/of ouders/verzorgers, maar ook collega's kunnen bij hen terecht.

Tot hun taken behoren:

1. Eerste opvang:
 - bieden van emotionele steun
 - geven van informatie over mogelijke vervolgstappen
 - (desgewenst) geven van advies
2. Doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon of naar de klachtencommissie indien er sprake is van een klacht
3. Begeleiding
 - begeleiden van leerlingen door middel van gesprekken
 - onderhouden van contacten met leerkrachten m.b.t. problemen van een leerling of een groep leerlingen
4. Registratie t.b.v.:
 - geanonimiseerd jaarverslag
 - dit verslag wordt aangeboden aan bevoegd gezag, de directie en externe vertrouwenspersoon

Bij de schoolvertrouwenspersoon is sprake van een begeleidende en adviserende rol. Wanneer een bemiddelende rol verlangd wordt, dient hij / zij door te verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.

De extern vertrouwenspersoon

Er is bij Prisma een extern vertrouwenspersoon aangesteld. Deze persoon staat vermeld in de informatiegids en op de website van Prisma.

Tot zijn/haar taken behoren:

1. Eventueel ondersteunen en begeleiden van leerlingen.
2. Het voeren van gesprekken met ouders en hen ondersteunen bij het indienen van een (schriftelijke) klacht.
3. Verwijzen naar hulpverlenende instanties, indien dit nog niet is gebeurd door de intern vertrouwenspersoon al dan niet in samenspraak met de IB-er, schoolmaatschappelijk werkende etc.
4. Eventueel bemiddelen: hiervoor heeft de vertrouwenspersoon kennis van en feeling met het onderwijs nodig. Scholing ten aanzien van mediationvaardigheden is hiervoor vereist.
5. Adviseren van het bevoegd gezag aangaande beleidstechnische zaken (zonder daarbij te verwijzen naar bestaande klachten).
6. Het doen van beleidsaanbevelingen aan het bevoegd gezag.

In alle gevallen geldt dat de interne vertrouwenspersoon ervoor zorgdraagt dat de officiële organen in de school (directie en bevoegd gezag) op de hoogte zijn van zaken die ‘spelen’.

Zowel de interne als de externe vertrouwenspersoon hebben een zogeheten beroepscode. Het bevoegd gezag wordt, eventueel op anonieme basis, op de hoogte gesteld van klachten die bij hen ingediend zijn. Het vertrouwen van klagers moet echter wel gewaarborgd zijn en blijven.