

Klachtenregeling van Ambion

Inleiding

Het is voor onze scholen belangrijk dat de kinderen en de ouders/verzorgers tevreden zijn over de kwaliteit van het onderwijs. Toch komt het ook op onze scholen voor dat een ouder/verzorger niet tevreden is over de behandeling van zijn/haar kind of van zichzelf. Lukt het niet om in het overleg met de groepsleerkracht en/of de schoolleider en/of de directeur het probleem op te lossen of te bespreken, dan kan er een klacht worden ingediend.

In deze klachtenregeling staat hoe onze scholen met klachten omgaan. De klachtenregeling is er voor ouders en personeel. Het uitgangspunt is dat onze scholen klachten zo veel mogelijk proberen zelf op te lossen. Bespreek uw klacht altijd eerst met degene die er direct bij is betrokken. Vraag de directie van de school eventueel om te bemiddelen. Ook kunt u het schoolbestuur inschakelen. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om contact op te nemen met de externe vertrouwenspersoon om te bemiddelen en u van advies te voorzien. Biedt dit alles geen voor u acceptabele oplossing, dan kunt u een officiële klacht indienen bij het schoolbestuur of de externe klachtencommissie.

De vertrouwenscontactpersoon van de school helpt u verder

Iedere school van Ambion heeft een vertrouwenscontactpersoon (hierna te noemen VCP). Deze persoon heeft de taak u te helpen en wegwijs te maken als u een klacht wilt indienen of een misstand wilt melden. De VCP neemt zelf niets in behandeling. Zij helpt u om de juiste stappen te zetten. De naam van de VCP vindt u in de schoolgids.

Klachten: de gang van zaken

Bent u ontevreden over een beslissing of over de manier waarop u behandeld bent door een medewerker van Stichting Ambion of iemand die functioneel bij de school betrokken is:

1. Bespreek uw onvrede met de persoon waar het om gaat.
Is uw klacht niet naar tevredenheid opgelost?
2. Neem dan contact op met de leidinggevende van deze persoon.
Meestal is dat de directeur van de school.
Is uw klacht nog steeds niet naar tevredenheid opgelost?
3. Neem dan schriftelijk contact op met de bestuurder van Ambion. U kunt hiervoor een e-mail sturen naar info@ambion.nl.
Komt u er met de bestuurder niet uit of dient u uw klacht liever direct in bij een (externe) klachtencommissie?
4. Dien uw klacht in bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) van Stichting Onderwijsgeschillen.

Klachtenregeling

Hieronder treft u onze klachtenregeling en een artikelsgewijze toelichting daarop aan.

Wat gebeurt er met uw klacht

Degene die de klacht ontvangt, zorgt ervoor dat de juiste stappen worden gevolgd. Dit gebeurt vertrouwelijk. Op deze manier beschermen we uw privacy. De persoon over wie de klacht gaat, wordt zo ook beschermd.

De Raad van Toezicht van Ambion krijgt jaarlijks een overzicht van de klachten. Hierin staat ook hoe de klachten behandeld zijn. De namen van de klagers staan **niet** in dit rapport.

Andere proceduremogelijkheden

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, dienen langs die lijn te worden afgehandeld. Zo is de geschillencommissie passend onderwijs in eerste instantie de aangewezen commissie om geschillen tussen ouders en bevoegd gezag te behandelen over toelating van leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte, het vast- en bijstellen van ontwikkelingsperspectief en de verwijdering van leerlingen.

Verder is de Landelijke Bezwarencommissie Functiewaardering de aangewezen commissie om bezwaren te behandelen als een medewerker het niet eens is met de beschrijving van zijn functie (de opgedragen taken) of met de waardering van de functie.

De Commissie van Beroep is de aangewezen commissie als een medewerker het niet eens is met een besluit inhoudende een disciplinaire maatregel, een schorsing als ordemaatregel, het direct of indirect onthouden van promotie, overplaatsing in het kader van bestuursbenoeming en inhouding van periodieke verhoging.

Vragen?

Heeft u nog vragen, neem dan contact op met de VCP van de school.

U kunt ook contact opnemen met ons servicebureau, via telefoonnummer 0513 – 656 656.

KLACHTENREGELING

Het bevoegd gezag van Stichting Ambion heeft op 16 oktober 2023 met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vastgesteld die met ingang van 1 augustus 2023 van kracht is;

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school of instelling: een school of instelling vallende onder Stichting Ambion;
2. bevoegd gezag: Stichting Ambion;
3. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8;
5. 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 een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
6. vertrouwenscontactpersoon (VCP): persoon als bedoeld in artikel 3 en 4;
7. externe vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
8. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
9. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling ervaart, neemt contact op met degene die 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 de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de VCP op de school of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3: Benoeming en taken van de vertrouwenscontactpersoon (VCP)

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging een VCP.
2. De VCP informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de VCP de klager naar de externe vertrouwenspersoon.

Artikel 4: Benoeming en taken van de VCP en de externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het gemeenschappelijk medezeggenschapsorgaan een externe vertrouwenspersoon, welke functioneert als aanspreekpunt bij klachten. De VCP op de school wordt in overleg met het eigen medezeggenschapsorgaan benoemd.
2. Bij klachten ten aanzien van ongewenst gedrag functioneert de externe vertrouwenspersoon als aanspreekpunt. Verder kan een ieder die zich niet tot de VCP op de school wil wenden zich tot de externe vertrouwenspersoon wenden.
3. De VCP en de externe vertrouwenspersoon bezitten vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren.
4. Een VCP dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
5. De VCP en de externe vertrouwenspersoon zijn onafhankelijk en staan niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
6. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
7. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
8. De externe vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen 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.
9. De VCP en de externe vertrouwenspersoon zijn verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
10. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
11. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag geanonimiseerd schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
12. De externe vertrouwenspersoon organiseert minimaal 1 keer per schooljaar een intervisie bijeenkomst met de vertrouwenscontactpersonen van de scholen.

Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de VCP en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids en op de websites van de school of instelling en de website van het bevoegd gezag.

Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school of de instelling waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de dagtekening.
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Als de school of instelling niet bij de klachtencommissie waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de bevoegde klachtencommissie.

Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen – waaronder hoor en wederhoor - het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. 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 de klacht indienen bij de klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, bijvoorbeeld wanneer het bevoegd gezag van mening is dat de klacht niet op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

Artikel 8: De klachtencommissie

Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90 E: info@onderwijsgeschillen.nl, W: www.onderwijsgeschillen.nl. Op de samenstelling van de Commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden 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 klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Artikel 10: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie 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 klachtencommissie.

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 12: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 13: Evaluatie

Deze regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de vertrouwenscontactpersonen, de externe vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de externe vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 15: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Stichting Ambion'.
3. Deze regeling treedt in werking op 01 augustus 2023

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 vijfde lid

Ook een ex-leerling kan een klacht indienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Daarom is in artikel 6, derde lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen of organen die anderszins functioneel betrokken zijn bij de school of instelling kan gedacht worden aan bijvoorbeeld vrijwilligers, stagiairs en leraren in opleiding.

Artikel 1 achtste lid

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel geen klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling. Een ouder of een leerling kan slechts als verweerder worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de school (bijvoorbeeld als overblijfskracht, of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

Artikel 2

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/deelnemers, personeel en schoolleiding worden afgehandeld. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een formele klacht indienen.

Artikel 3

De VCP op de school is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De VCP oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De VCP wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en verweerder. De VCP dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

Artikel 4

Hoewel de functie van externe vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van hem niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht. De externe vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren.

Als er geen sprake is van een externe maar van een interne vertrouwenspersoon, valt deze onder de meld- en aangifteplicht bij een vermoeden van een zedenmisdrijf (artikel 4a WPO). Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" op zowel de vertrouwenscontactpersoon als externe vertrouwenspersoon van toepassing.

Een VCP en externe vertrouwenspersoon zullen een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de VCP of de externe vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

Artikel 4, eerste lid

De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

Artikel 4, zesde lid

De externe vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor worden gekozen.

Artikel 4, zevende lid

De externe vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. De externe vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan het bevoegd gezag en de klachtencommissie. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de school/instelling verzwakken.

Hoewel de externe vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de externe vertrouwenspersoon zelf gaat bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht.

Welke rol de externe vertrouwenspersoon ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat. Begeleiding van de klager houdt ook in dat de externe vertrouwenspersoon bij de klager navraag doet of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich er bij de klager van dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de externe vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie. Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de externe vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de externe vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 4, vijfde lid

Een klager kan voorafgaand aan een procedure bij de klachtencommissie zich tot de externe vertrouwenspersoon wenden, maar dit kan ook in een later stadium in de klachtenprocedure.

Artikel 4, achtste lid

De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag naar aanleiding van signalen adviseren, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

Artikel 6, eerste lid

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de klachtencommissie. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen. Als de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en die de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag op te lossen.

Artikel 7, eerste lid

Een klacht over het (persoonlijk) optreden van (een lid van) het College van Bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de geldende interne klachtenregeling van de school.

Artikel 7, vierde lid

Als het bevoegd gezag de klacht niet zelf behandeld maar naar de klachtencommissie verwijst, kan het bevoegd gezag de klager ook verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.

Artikel 10, eerste lid

Deze termijn is vastgelegd in artikel 14, zevende lid WPO.

Indien het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bevoegd gezag in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.

Artikel 11

Zie ook artikel 8, tweede lid onder e van de Wet medezeggenschap op scholen (WMS). Het is wenselijk als het bevoegd gezag de medezeggenschapsorganen informeert over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 12

Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.