



KLACHTENREGELING SPINOZA LYCEUM AMSTERDAM

Conform de Wet op het voortgezet onderwijs (WVO), art. 24 is iedere VO-school verplicht een klachtenregeling te hebben. Deze maatregel geldt sinds 1998. De school kan kiezen voor het installeren van een eigen interne klachtencommissie of zich aansluiten bij een externe landelijke klachtencommissie. Aangezien destijds nauwelijks klachten voorkwamen, is gekozen voor de laatste optie. Het Spinoza Lyceum heeft zich aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs van de Stichting Onderwijsgeschillen.

Deze klachtenregeling is bedoeld voor iedereen die deel uitmaakt van de school. Dat geldt zowel voor de klager als voor degene tegen wie de klacht gericht is. Degenen die deel uitmaken van de school zijn leerlingen, ouders en verzorgers van leerlingen, personeel (waaronder ook vrijwilligers, lio's, stagiairs e.d.), leden van de schoolleiding en bestuursleden.

Klachtenprocedure

- Een klacht doet zich voor wanneer de klager ernstige bezwaren heeft tegen gedragingen of beslissingen van de aangeklaagde.
- Indien de gedraging of beslissing waarop de klacht betrekking heeft langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden, wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard.
- De klacht wordt in eerste instantie schriftelijk – per post of per e-mail – ingediend bij het bevoegd gezag.
- De ontvangst en datum van ontvangst worden schriftelijk – per post of per e-mail – bevestigd.
- Indien het bevoegd gezag van mening is dat de afhandeling van de klacht binnen zijn competentie ligt, dan zal hij dit onverwijld aan de klager mededelen.
- Wanneer het bevoegd gezag de klacht niet binnen een termijn van twintig werkdagen kan afhandelen, dan wel wanneer de klager niet tevreden is over de afhandeling, dan kan de klacht worden ingediend bij de landelijke klachtencommissie.
- Klager en aangeklaagde kunnen zich te allen tijde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Landelijke Klachtencommissie

Wat betreft de externe klachtencommissie is de school aangesloten bij de Stichting Onderwijsgeschillen. Informatie over deze stichting en de werkwijze van de klachtencommissie is te vinden op de website www.onderwijsgeschillen.nl. Het adres van de commissie is:

Landelijke Klachtencommissie onderwijs
Postbus 85191, 3508 AD Utrecht
Telefoon 030-2809590
E-mail info@onderwijsgeschillen.nl

De klachtafhandeling leidt uiteindelijk tot een advies van de klachtencommissie aan het bevoegd gezag van de school.

- Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde en de 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. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
- Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
- De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Klager en aangeklaagde hebben altijd de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen de beslissing van het bevoegd gezag.

Vertrouwenspersonen

Alvorens een klachtenprocedure gestart wordt, zal getracht worden in onderling overleg tot een oplossing te komen. In de school zijn vertrouwenspersonen aangewezen die hierin een bemiddelende rol te spelen.

De school beschikt over ten minste twee vertrouwenspersonen: één die functioneert als aanspreekpunt bij klachten van leerlingen en ouders en één die functioneert als aanspreekpunt bij klachten van personeel. De toewijzing van de taak van vertrouwenspersoon wordt gedaan door het bevoegd gezag.

De taken van de vertrouwenspersoon komen in het kort op het volgende neer:

- De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling tussen klager en aangeklaagde een oplossing kan worden bereikt.
- Indien geen oplossing wordt bereikt en de klager persisteert, dan helpt de vertrouwenspersoon de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag.
- Indien het bevoegd gezag niet tot een bevredigende oplossing komt, dan wordt de klager door de vertrouwenspersoon doorverwezen naar de landelijke klachtencommissie.
- Tevens is de vertrouwenspersoon op de hoogte van de sociale kaart en kan de klager doorverwijzen naar andere instanties gespecialiseerd in opvang, begeleiding en nazorg.
- Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kunnen deze ter kennis gebracht worden van het bevoegd gezag.
- De vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
- De vertrouwenspersoon neemt bij de werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene de taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
- De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks – met inachtneming van de geheimhouding – aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van de werkzaamheden.

In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.