

Klachtenbehandeling door het Avicenna College

Op iedere school vinden wel eens gebeurtenissen plaats waar ouders, leerlingen of personeelsleden problemen mee hebben. Bij ons op school doet ieder personeelslid zijn best het werk zo goed mogelijk te doen. Maar waar gewerkt wordt kunnen ook fouten worden gemaakt. Hoe goed we ons best ook doen, altijd volmaakt werk afleveren lukt niemand. Iedere collega en ieder team kent zijn mogelijkheden maar ook onmogelijkheden. Bij het samenwerken van mensen kunnen wel eens vervelende voorvallen plaatsvinden of beslissingen worden genomen of juist worden nagelaten, die aanleiding zijn voor een klacht. Een klacht kan gaan over beslissingen of het gedrag van medeleerlingen, docenten, de schoolleiding of het schoolbestuur. Voor klachten over een gevolgd sollicitatieprocedure verwijzen wij u naar de regeling Werving- en selectiebeleid.

Natuurlijk is het goed te weten wat op de school de afspraken, regels en rechten zijn. Onze school valt onder de Stichting Islamitisch Voortgezet Onderwijs Rotterdam (SIVOR) en beschikt over:

- Leerlingenstatuut
- Regels t.a.v. sociale communicatiemiddelen (telefoon, PC-apparatuur, internet e.d.)
- Regels rond toetsen, examens en overgang
- Gedagsregels voor leerlingen, ouders en personeel
- Klachtenreglement
- Klokkenuidersregeling

Deze regelingen en afspraken kunt u op de website van de school vinden. Ook de schoolgids zal u hiernaar verwijzen.

Iedere klacht nemen wij graag serieus. In de eerste plaats om mensen tot hun recht te laten komen, maar ook om van deze klachten te leren en ons werk nog beter te doen. Daarom heeft iedere school een klachtenregeling, zodat leerlingen en hun ouders maar ook alle leden van het personeel en het bestuur weten welke stappen moeten worden gezet bij het indienen van een klacht.

In deze folder beschrijven wij kort en helder hoe wij met klachten omgaan. Naast deze folder hebben wij een uitgebreid klachtenreglement dat u aantreft op de website van de school en het bestuur.

Klachten los je in de eerste plaats op school op

Klachten los je op daar waar ze ontstaan. Ons uitgangspunt is dat je klachten primair op school probeert op te lossen. Ouders, leerlingen en personeelsleden klagen doorgaans niet snel. Toch is het verstandig niet te lang te wachten als er iets aan de hand is. Als een ouder bijvoorbeeld merkt dat zijn kind wordt gepest is het verstandig om tijdig aan de bel te trekken. Onze stelregel is dat voorkomen beter is dan genezen. Laat of te laat ingrijpen vraagt meer tijd en roept meer emoties op.

Als je iets wilt aankaarten is het belangrijk om de weg te weten en de juiste persoon aan te spreken. Neem even de tijd om de regels van de school te bestuderen (klachtenreglement e.d.) en dit gesprekje goed voor te bereiden. Durf ook tijd van de docent, mentor of teamleider te vragen. Probeer uw vraag of klacht zo duidelijk mogelijk te verwoorden; soms helpt het om een en ander op papier te zetten. Let op dat er een duidelijke afspraak komt wat er met uw vraag of klacht gebeurt en spreek duidelijk af wanneer u een reactie krijgt.

Voor leerlingen en ouders is de juiste persoon in de meeste gevallen de mentor of de teamleider van de afdeling waarop uw kind onderwijs volgt. Heeft u het idee dat uw vraag of klacht niet serieus wordt genomen, dan vraagt u naar de directeur. Dit is de direct leidinggevende van de teamleider en is goed op de hoogte van wat er speelt.

Indien u een klacht heeft met een vertrouwelijk karakter dan kunt u het beste contact opnemen met een van onze twee interne contactpersonen klachtenbehandeling. De interne contactpersonen kunnen u op een goede, vertrouwelijke manier ondersteunen en zonodig verwijzen.

Mocht uw vraag of klacht niet naar tevredenheid worden opgelost kunt u conform het klachtenreglement de klacht voorleggen aan de bestuurder of de externe vertrouwenspersoon.

Uw klacht wordt niet op de school opgelost....

Indien uw vraag of klacht niet op de school kan worden opgelost en u vindt dat u onvoldoende bent gehoord of tegemoet gekomen door de schoolleiding kunt u een klacht indienen bij de bestuurder van uw school. De bestuurder van de SIVOR is het bevoegde gezag van het Avicenna College en als zodanig ook eindverantwoordelijk. De bestuurder behandelt iedere klacht die wordt ingediend op basis van het reglement. Daarbij kijkt het bestuur of de klacht gegrond is en spreekt het bestuur uiteindelijk een bindend oordeel uit over de klacht. Het bestuur kent de school en is in staat – indien dat noodzakelijk is – met de schoolleiding nader te overleggen en nadere afspraken te maken.

Als u van mening bent dat uw klacht ook door het bestuur niet bevredigend is afgehandeld, kunt u er ook voor kiezen uw klacht vervolgens neer te leggen bij de Landelijke Klachtencommissie. Deze commissie is onafhankelijk en komt vanuit deze positie tot een zo objectief mogelijk oordeel. De commissie onderzoekt of een klacht gegrond is, rapporteert hierover aan het schoolbestuur en geeft advies over te treffen maatregelen.

Zowel de bestuurder als de Landelijke Klachtencommissie zijn geen beroepsinstantie ten aanzien van schoolbeoordelingen. Zij hebben geen bevoegdheid om bijvoorbeeld een beoordelingscijfer van een leerkracht of een bevorderingsbeslissing van een docentenvergadering terug te draaien. Zij kunnen alleen toetsen of de procedure correct is verlopen. In de Wet op het Voortgezet Onderwijs is de positie van de docent expliciet geregeld.

Ernstige klachten en strafbare feiten

De klachtenregeling is naast klachten van algemene aard ook bedoeld voor klachten op het gebied van seksuele intimidatie en bedreiging (zowel fysiek als psychisch). Wij raden u aan als u signalen, vragen of klachten hebt over dit soort ernstige zaken, direct contact te zoeken met de contactpersoon van de school of de externe vertrouwenspersoon. Ook als u nog twijfelt is het goed om hen om advies te vragen. Zij luisteren naar uw vraag of klacht en kunnen u goed informeren en bijstaan bij de vervolgstappen. Indien er sprake is van seksuele intimidatie of bedreiging zal ook de schoolleiding – tenzij zij partij zijn – worden geïnformeerd.

Bij andere ernstige klachten die te maken kunnen hebben met strafbare feiten kunt u – desgewenst – contact zoeken met de schooldirectie. Zij hebben er alle begrip voor dat u hen bij een dergelijke zaak rechtstreeks aanspreekt.

De schoolleiding is bij een aantal strafbare feiten – zoals verdenking van seksueel misdrijf – verplicht zelf aangifte te doen bij de politie. Ook moet de schoolleiding bij ernstige klachten de Vertrouwensinspecteur Voortgezet Onderwijs op de hoogte stellen. Deze inspecteur heeft ook een geheimhoudingsplicht.

Toetsen, cijfers, eindadvies

Een school mag eigen regels opstellen ten aanzien van bevorderen en zittenblijven. Er zijn dus geen landelijk vastgestelde regels. Tijdens een leerlingbespreking neemt het docententeam gezamenlijk het besluit of een leerling overgaat of blijft zitten. Daarbij wordt vooral naar leerresultaten gekeken, maar als dat nodig is ook naar de specifieke situatie (sociale context) van de leerling.

Het geven van cijfers, beoordelingen en het beslissen of een leerling overgaat is volgens de Wet op het Voortgezet Onderwijs vooral de bevoegdheid van de docenten en de vergadering van het docententeam. Natuurlijk doen zij dit op basis van een professioneel oordeel en in overleg vastgestelde criteria.

De regels rond overgang zijn expliciet door elke school vastgelegd. De schoolleiding en de bestuurder zien er op toe dat docenten dit volgens de wet en de vastgestelde afspraken doet. Zij hebben geen directe invloed op de beoordeling. Alleen als zij constateren dat de regels bij de beoordeling niet goed zijn toegepast kunnen zij om een nieuw oordeel van de leerkracht en/of teamvergadering vragen. Scholen kunnen bij onregelmatigheden bij toetsen en het maken van werkstukken sancties opleggen.

Openheid

Het bestuur besteedt in haar jaarverslag aandacht aan klachten. Het aantal en de aard van de klachten wordt genoemd. Dat doen we om iedereen inzicht te geven en er zelf van te leren.

De tien gouden regels

- 1. Wacht niet te lang** met een vraag of iets dat u dwars zit te bespreken. Leerlingen, ouders, docenten, mentoren, ondersteunend personeel en vrijwillige medewerkers kunnen u helpen u vraag of klacht bespreekbaar te maken.
- 2. In eerste instantie proberen we altijd het probleem op te lossen waar het ontstaat.**
- 3. Bereid u goed voor** op het gesprek. Neem de tijd, vraag de tijd.
- 4. Verwoordt uw vraag / klacht zo duidelijk** mogelijk. Als u een echte klacht heeft maak dan altijd een persoonlijke afspraak en kaart de klacht niet per mail of telefoon aan. Het helpt ook wanneer u zelf hebt nagedacht over mogelijke oplossingen. Vindt u dit echt lastig, laat u dan ondersteunen door een van de contactpersonen klachtenbehandeling van de school.
- 5. Maak een heldere afspraak** over de vervolgstappen en spreek af binnen welke termijn je een terugkoppeling krijgt. **Leg de afspraken** in ieder geval voor uzelf **vast** of vraag uw gesprekspartner de afspraken kort schriftelijk te bevestigen.
- 6. Degene die u in de meeste gevallen het eerste zult aanspreken is de docent of teamleider.** Mocht u er met hem / haar niet uitkomen maak dan een afspraak met de **directeur**. U mag

van ons verwachten dat u bij een vraag of klacht binnen drie werkdagen te woord wordt gestaan en dat er - als dat nodig is - vervolgens binnen vijf werkdagen een afspraak met u wordt gemaakt.

7. Indien u er met de schoolleiding niet uit komt, kunt u uw klacht indienen bij de bestuurder van de school (De SIVOR). Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing dan kunt u een klacht indienen bij de **externe** onafhankelijke landelijke klachtencommissie.
8. Indien uw klacht voortvloeit uit **seksuele intimidatie of bedreiging** is het verstandig rechtstreeks contact op te nemen met de externe vertrouwenspersoon van de school of de externe vertrouwenspersoon. Onze externe vertrouwenspersoon heeft hiervoor een specifieke opleiding genoten. Deze vragen en klachten worden strikt vertrouwelijk behandeld.
9. De school of het bestuur is bij een aantal **strafbare feiten** – zoals seksueel geweld tegen minderjarigen – verplicht **aangifte** te doen bij de politie. Bij strafbare feiten waarvoor deze verplichting niet geldt kunt u hulp ontvangen om zelf daarvan aangifte te doen bij de politie. De school is bij ernstiger klachten ook verplicht de vertrouwensinspecteur primair onderwijs te informeren.
10. Indien u niet weet waar u terecht kunt met u vraag of klacht kunt u altijd contact opnemen met de **contactpersoon klachtenbehandeling** van onze school. Deze collega ruimt graag tijd voor u in en zal eerst goed naar uw klacht / vraag luisteren en u naar de juiste persoon kunnen verwijzen. De vertrouwenspersoon kan u ook alles vertellen over de externe klachtenprocedures.

Belangrijke namen en adressen:

Interne vertrouwenspersonen van het Avicenna College:

- **Emine Baser** (schoolpsycholoog), e-mailadres: e.baser@avicenna-college.com
- **Marit Gilissen** (zorgcoördinator a.i.), e-mailadres: m.gilissen@avicenna-college.com

Externe vertrouwenspersoon:

- **Margriet Maris**
Jericholaan 71A
3061HC Rotterdam
Tel: 010 2307349
Mobiel: 06 51166161
E-mailadres: margriet@hetvolstevertrouwen.nl

Landelijke Klachtencommissie

Landelijke Klachtencommissie telefoon 030 - 2809590. Mailadres: info@onderwijsgeschillen.nl .
Postadres: Postbus 85191, 3508 AD Utrecht. Bezoekadres: Zwarte Woud 2, Utrecht.

Nadat u de interne klachtenprocedure hebt doorlopen (zie klachtenreglement) en u niet tevreden bent over de uitkomst, kunt u de klacht indienen bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie.

Klachten kunnen gaan over gedrag, omgang en beslissingen van:

- de directeur van de school
- het bestuur van de school
- een docent
- het ondersteunend personeel zoals een conciërge
- een vrijwilliger
- een stagiaire
- en alle andere personen die werkzaam zijn voor de school.

Waar oordeelt de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) niet over? De LKC neemt niet alle mogelijke geschillen in behandeling. Voor klachten rond passend onderwijs zijn andere commissies. De LKC neemt ook geen klachten in behandeling van personeelsleden als die klachten vooral betrekking hebben op de rechtspositie van het personeelslid.

De klager moet een klacht -binnen een jaar - indienen binnen een jaar na de gebeurtenis. De LKC kan daarop een uitzondering maken:

- als de klager pas na dat jaar bekend werd met de gebeurtenis
- als de klager eerst geprobeerd heeft de klacht met de school of het bestuur op te lossen
- er andere bijzondere omstandigheden zijn waardoor de klager niet eerder een klacht in kon dienen.

Hoe de Landelijke Klachtencommissie bij het behandelen van een klacht formeel te werk gaat, kunt u lezen op de website van deze commissie (www.onderwijsgeschillen.nl)

Inspectie van het Onderwijs

Telefoon: 0800 -8051 (voor leerlingen en ouders) Telefoon: 088-6696060 (voor scholen)
info@owinsp.nl | www.onderwijsinspectie.nl

Vertrouwensinspecteurs : 0900 - 1113111

Bij de Inspectie van het Onderwijs werkt een klein team van vertrouwensinspecteurs. De inspectie heeft geen specifieke taak bij het behandelen van individuele en/of arbeidsrechtelijke klachten in of rondom de school. De vertrouwensinspecteur adviseert en informeert. Zo nodig kan de vertrouwensinspecteur ook begeleiden in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte. Ouders, leerlingen, leerkrachten, directies en besturen kunnen de vertrouwensinspecteur benaderen wanneer zich in of rond de school ernstige problemen voordoen op het gebied van:

- seksuele intimidatie en seksueel misbruik (zedemisdrijven)
- psychisch en fysiek geweld
- discriminatie en radicalisering