



SAMEN WERKEN
AAN TALENT

Klachtenregeling

STICHTING OVO

VASTGESTELD OP 2 APRIL 2019

Natuurlijk doen we ons uiterste best voor onze leerlingen, de ouders en onze medewerkers. Toch kan het zijn dat er iets misgaat of dat iemand het ergens niet mee eens is, dan ontstaat er een klacht.

Klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over de inhoud en inrichting van het onderwijs, de schoolorganisatie, de voorzieningen en algemene schoolzaken. Bij OVO is dan het uitgangspunt dat de klager (leerling/ouder/medewerker) zich in eerste instantie meldt bij de directbetrokkene. Problemen los je op waar ze ontstaan. We zien dat klachten langs deze weg in negen van de tien gevallen naar tevredenheid worden opgelost.

Wordt een klacht op deze wijze niet opgelost, dan gaat de klager naar de schoolcontactpersoon. De schoolcontactpersoon heeft vooral een verwijzende taak. Met hem/haar kan steeds de volgende stap bepaald worden, bijvoorbeeld naar de directie. De schoolcontactpersoon kan ook naar inhoudelijk deskundigen verwijzen, zoals een zorgcoördinator of intern begeleider. Eventueel kan de stap worden gezet naar de landelijke klachtencommissie. We noemen dit de escalatieladder. Problemen los je op waar ze zich voordoen, pas als dat niet lukt ga je een stapje hoger.

Gaat een klacht over machtsmisbruik of ongewenst gedrag, dan kan dit vaak niet zelf met de directbetrokkene besproken worden. In deze gevallen wordt altijd de externe vertrouwenspersoon ingeschakeld.

De start bij elke klacht van een leerling, een ouder of een collega is bij de degene die het betreft. Kom je er met hem/haar niet uit, dan ga je naar de schoolcontactpersoon.

HOOFDSTUK 1: BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1: Begrippen in deze regeling

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. **school**: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs en de Wet op het primair onderwijs;
 - b. **commissie**: de landelijke commissie als bedoeld in artikel 4;
 - c. **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 vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
 - d. **klacht**: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
 - e. **schoolcontactpersoon**: de persoon als bedoeld in artikel 2;
 - f. **externe vertrouwenspersoon**: de persoon als bedoeld in artikel 3;
 - g. **aangeklaagde**: een (ex-)leerling, 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, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;
 - h. **benoemingsadviescommissie**: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag.

HOOFDSTUK 2: BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

Paragraaf 1: De schoolcontactpersoon

Artikel 2: Aanstelling en taken schoolcontactpersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de schoolcontactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
2. Er is op iedere school ten minste één schoolcontactpersoon.
3. De schoolcontactpersoon is het eerste aanspreekpunt en wegwijzer voor leerlingen, ouders en medewerkers bij klachten. De schoolcontactpersoon ondersteunt alleen de klager.
4. De schoolcontactpersoon houdt zich aan het 'dubbele petten principe', dat wil zeggen dat de schoolcontactpersoon deze functie niet kan combineren met die van bijvoorbeeld intern begeleider (Ib'er) of zorgcoördinator.
5. De schoolcontactpersoon neemt altijd eerst contact op met de beklagde.
6. De schoolcontactpersoon heeft vanuit zijn/haar functie géén taak bij misbruik in de privésituatie.
7. De schoolcontactpersoon brengt het probleem/de klacht in kaart en vraagt wat de klager tot nu toe heeft ondernomen en wat hij/zij graag wil. De schoolcontactpersoon brengt de mogelijke vervolgstappen in kaart en geeft daarbij uitleg.
8. De schoolcontactpersoon registreert de klacht.

9. De schoolcontactpersoon brengt de klager in contact met de juiste persoon binnen of buiten de organisatie en verzorgt een 'warme overdracht'.
10. De schoolcontactpersoon houdt in de gaten of het principe van de escalatieladder in acht wordt genomen.
11. In voorkomende gevallen verwijst de schoolcontactpersoon de klager door naar de Landelijke Klachtencommissie.
12. Bij misbruik in de thuissituatie verwijst de schoolcontactpersoon de klager door naar de externe contactpersoon.
13. Bij klachten over machtsmisbruik en ongewenst gedrag verwijst de contactpersoon meteen door naar de externe vertrouwenspersoon.
14. De schoolcontactpersoon vraagt na verloop van tijd aan de klager of de klacht is wegenomen.
15. Binnen drie weken na melding van de klacht bij de schoolcontactpersoon zorgt deze ervoor dat er een verwijzing heeft plaatsgevonden die kan bijdragen aan een oplossing, dan wel een verwijzing naar de Landelijke Klachtencommissie.
16. De schoolcontactpersoon informeert het bevoegd gezag.
17. De functie schoolcontactpersoon kent geen geheimhoudingsplicht. Dit neemt niet weg dat de contactpersoon zorgvuldig moet handelen en niet zomaar informatie deelt die hij/zij weet vanuit zijn/haar functie ter ore is gekomen.

Paragraaf 2: De externe vertrouwenspersoon

Artikel 3: Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten over machtsmisbruik of ongewenst gedrag.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van een benoemingsadviescommissie, bestaande uit de bestuurder, een lid MTO en een lid uit de GMR po en uit de GMR vo.
3. De rol van de externe vertrouwenspersoon is zakelijk: informeren en doorverwijzen. De externe vertrouwenspersoon bemiddelt zelf bij voorkeur niet.
4. De externe vertrouwenspersoon past altijd het principe van hoor en wederhoor toe.
5. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de situatie door bemiddeling van een derde kan worden opgelost.
6. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij/zij begeleidt de klager eventueel bij de verdere procedure en verleent bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie als de klager dit wil.
7. Wanneer dit nodig of wenselijk is, verwijst de externe vertrouwenspersoon de klager door naar instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
8. Als de externe vertrouwenspersoon wel aanwijzingen ontvangt, maar geen concrete klacht, kan hij/zij de klachtencommissie of het bevoegd gezag hiervan op de hoogte brengen.
9. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
10. De externe vertrouwenspersoon werkt uiterst zorgvuldig. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij in deze functie verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

11. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Paragraaf 3: De klachtencommissie

Artikel 4: Instelling en taken klachtencommissie

Het bevoegd gezag sluit zich aan bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

Postbus 85191, 3508 AD Utrecht.

Telefoon 030 – 2809590.

E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl.

Website: www.onderwijsgeschillen.nl.

Het reglement van de LKC vindt u op hun website: www.onderwijsgeschillen.nl. en kan opgevraagd worden bij de schoolcontactpersoon.

Artikel 5: Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. het bevoegd gezag via de schoolcontactpersoon; of
 - b. via de schoolcontactpersoon bij de landelijke klachtencommissie.
2. Wanneer een klacht wordt ingediend bij de landelijke klachtencommissie, dient dit binnen een jaar na de gedraging of beslissing te gebeuren, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij de contactpersoon wordt neergelegd, begeleidt de contactpersoon de klager op zijn/haar weg langs de escalatieladder.
4. Indien de klacht wordt ingediend via een andere weg dan de in het eerste lid genoemd, verwijst de ontvanger de klager eerst terug naar de schoolcontactpersoon. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht, behalve daar waar de meldcode in het geding is.
5. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
6. De schoolcontactpersoon deelt het de rector/directeur van de betrokken school schriftelijk mee wanneer er een klacht wordt onderzocht door de landelijke klachtencommissie.
7. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 6: Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger (als bedoeld in artikel 5, eerste lid) een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij/zij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.

4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld dit binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de rector/directeur van de betrokken school gemeld.

Paragraaf 4: Besluitvorming door het bevoegd gezag

Artikel 7: Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie laat het bevoegd gezag schriftelijk aan de klager, de aangeklaagde, de rector/directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd weten of het zich kan vinden in oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt. De mededeling gaat vergezeld van motivatie van het bevoegd gezag, het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met benoeming van redenen aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag pas genomen nadat de aangeklaagde de gelegenheid heeft gehad zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

HOOFDSTUK 3: SLOTBEPALINGEN

Artikel 8: Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag publiceert deze regeling op de website van OVO en elke schoolgids van de aangesloten scholen verwijst hiernaar.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 9: Evaluatie

1. De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de schoolcontactpersonen, de externe vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraden geëvalueerd.

Artikel 10: Wijziging van het reglement

1. Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de externe vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 11: Overige bepalingen

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

2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling onderwijs'.
4. Deze regeling treedt in werking op 2 april 2019

De regeling is vastgesteld door het College van Bestuur van Stichting OVO op **2 april 2019**