

Klachten regeling



Stroomm

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	3
2.	Begripsbepaling	3
3.	Waarover kan een klacht worden ingediend?	3
4.	Bij wie kan een klacht worden ingediend	3
5.	Interne vertrouwenspersoon	4
6.	Externe vertrouwenspersoon	4
7.	Indienen van een klacht	4
8.	Behandeling klacht intern	5
9.	Behandeling klacht extern	6
10.	Waar oordeelt de Landelijke Klachtencommissie niet over?	6
11.	Beslissing bevoegd gezag op advies van klachtencommissie	6
12.	Informereren medezeggenschapsorgaan	6
13.	Vertrouwelijkheid	7
14.	Onderwijsinspectie	7
15.	Evaluatie	7
16.	Overige bepalingen	7
17.	Ondertekening	7

1. Inleiding

Bij Stroomm onderhouden we graag een goede leerkracht-ouder-kind relatie en staat eerlijke open communicatie voorop. Het kan natuurlijk voorkomen dat ouders (en/of wettelijke vertegenwoordigers), maar ook medewerkers of vrijwilligers een klacht hebben. Vaak lukt het wel om hier samen uit te komen. Wanneer dit een keer niet lukt, heeft Stroomm een klachtenregeling opgesteld om ouders, leerlingen en medewerkers te garanderen dat er een goede afhandeling van een klacht plaatsvindt. Deze klachtenregeling is van toepassing voor iedere school van Stroomm.

Informatie over de klachtenregeling is terug te vinden in elke schoolgids van de basisscholen die bij Stroomm zijn aangesloten.

2. Begripsbepalingen

In deze regeling worden de volgende termen gebruikt:

- a. beklagde: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
- b. bevoegd gezag: Stichting Regionaal Openbaar Onderwijs Maas en Meierij (Stroomm);
- c. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
- d. interne vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 5;
- e. externe vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 6;
- f. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de beklagde.
- g. klager: een (ex-)leerling, een ouder/wettelijk vertegenwoordiger 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;
- h. school: een basisschool vallende onder Stroomm;

3. Waarover kan een klacht worden ingediend

Klachten kunnen gaan over het gedrag of een beslissing, dan wel het nalaten van gedrag of het niet nemen van een beslissing door een leerkracht, de directie, de bestuurder of andere bij de school betrokken personen.

Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan:

- begeleiding en andere onderwijskundige zaken
- communicatie
- optreden tegen leerling/ouders (straf, schorsing, verwijdering)
- veiligheid en welzijn (pesten, ongewenste intimiteiten)
- discriminatie
- schoolorganisatie (toelating, leerplicht, groepsindeling, bevordering).

4. Bij wie kan een klacht worden ingediend?

1. In eerste instantie kan een klager zich met een klacht wenden tot de **betrokken persoon** en/of de **interne vertrouwenspersoon** van de school.
2. Indien dit niet tot een oplossing leidt, kan men zich wenden tot de **directeur van de school**, die het gesprek met de klager zal aangaan en trachten tot een oplossing te komen.
3. Mocht de klacht niet afdoende worden behandeld, dan kan de klager zich mondeling dan wel schriftelijk richten tot de **voorzitter College van Bestuur** van Stroomm.
4. Als na een gesprek met de school, directie of bestuur het probleem niet of onvoldoende is opgelost, dan is het mogelijk schriftelijk een officiële klacht in te dienen bij de **Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)**.

5. Als het niet mogelijk of wenselijk is de leerkracht, directeur of interne vertrouwenspersoon te benaderen met de klacht, kan de klager contact opnemen met de **externe vertrouwenspersoon**.

5. Interne vertrouwenspersoon

Elke school heeft een interne vertrouwenspersoon die is aangewezen door de directeur van de school. Deze medewerker biedt een luisterend oor bij een klacht en kent de weg in de procedures zodat hij de klager, indien gewenst, kan bijstaan. Ook kan interne vertrouwenspersoon bemiddelen bij de klacht of naar anderen verwijzen, zowel binnen als buiten de school/organisatie. De gegevens van de interne vertrouwenspersoon zijn opgenomen in de schoolgids van de betreffende school.

6. Externe vertrouwenspersoon

Als het niet mogelijk (of wenselijk) is de interne vertrouwenspersoon te benaderen met de klacht, en de klager heeft wel behoefte aan een aanspreekpunt voor zijn klacht, dan kan een beroep gedaan worden op de externe vertrouwenspersoon van Stroomm.

6.1 Profielschets externe vertrouwenspersoon

- is onafhankelijk;
- kent de cultuur van de school en Stroomm;
- kan goed luisteren en is empathisch;
- is creatief en denkt in oplossingen;
- kan zich schriftelijk verwoorden.



6.2 Rol externe vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling tussen partijen een oplossing kan worden bereikt. Eventueel kan er in overleg met het bevoegd gezag, een externe mediator hiervoor benaderd worden. Ook gaat de externe vertrouwenspersoon na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van de klacht en zal de klager, wanneer gewenst, begeleiden bij de verdere procedure. Ook kan eventueel bijstand worden verleend bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager (wanneer en voor zover noodzakelijk of wenselijk) naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg. Wanneer er aanwijzingen, maar geen officiële klachten, worden opgevangen door de externe vertrouwenspersoon, kan dit anoniem gemeld worden bij het bevoegd gezag. Daarnaast kan deze gevraagd én ongevraagd advies geven over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten en zal jaarlijks schriftelijk verslag uitbrengen van zijn werkzaamheden aan het bevoegd gezag.

Vanzelfsprekend heeft de externe vertrouwenspersoon een geheimhoudingsverplichting van alle zaken die tot deze persoon komen.

7. Indienen van een klacht

De klager kan een klacht indienen bij de directeur, het bevoegd gezag of de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

De klacht op schrift bevat ten minste:

- de naam en het adres van de klager;
- de naam van de klager en de naam en het adres van de school waar de klacht betrekking op heeft;
- een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
- een afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
- de dagtekening.

De klacht moet binnen één jaar na de gedraging of beslissing worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag dan wel de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs anders beslist. Een uitzondering kan worden gemaakt als:

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

De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde. Het bevoegd gezag of de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

8. Behandeling klacht intern

Wanneer de klacht behandeld wordt door de directeur of, op een later moment, door het bevoegd gezag van Stroomm, wordt er een dossier gevormd. In het dossier is tenminste opgenomen: beschrijving van de klacht met de datum en het tijdstip van het voorval;

- de namen van de beklagde(n) en van de klager;
- de verslagen van gevoerde gesprekken met klager en/of beklagde. Deze verslagen worden door zowel klager / beklagde als de directeur c.q. de bestuurder getekend.

Als klager zijn klacht indient bij de directeur of het bevoegd gezag, dan wordt aan klager en beklagde gemeld welke stappen gezet worden om de klacht af te handelen. Binnen zes weken na het indienen van de klacht zal de directeur / het bevoegd gezag schriftelijk een uitspraak doen. Ook zal door het bevoegd gezag gewezen worden op de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

Nadat de klager is gehoord door de directeur, en eventueel later door het bevoegd gezag, en de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs van Stichting Onderwijsgeschillen. Ook als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het de klager naar de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs van Stichting Onderwijsgeschillen. Het bevoegd gezag heeft de mogelijkheid om een klacht die bij haar wordt ingediend ter advisering aan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs voor te leggen. Als de indiener van de klacht daarmee instemt, neemt de commissie deze klacht in behandeling.

Bij een klacht betreffende (het vermoeden van) een seksueel misdrijf wordt conform de wet aangifte gedaan bij de politie.

9. Behandeling klacht extern

Als het bevoegd gezag niet tot een bevredigende oplossing komt voor de klager, kan de klager een schriftelijke klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

Alle basisscholen binnen Stroomm zijn aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert. Wanneer de klager geen gebruik wenst te maken (of kan maken) van de interne procedure, kan hij ook een klacht rechtstreeks indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

Wanneer de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs vindt dat de klacht op school- of bestuursniveau kan worden opgelost, kan zij de klacht weer doorsturen naar het bevoegd gezag.

*Landelijke Klachtencommissie
Onderwijs*

Postbus 85191, 3508 AD UTRECHT

030-2809590

info@onderwijsgeschillen.nl

Als besloten wordt de klacht via de formele procedure van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs af te handelen, wordt de klacht afgehandeld in drie stappen:

1. Het voorbereidend onderzoek, waarbij beklagde(n) zich schriftelijk mag / mogen verweren;
2. De behandeling bij de hoorzitting, waarbij partijen hun standpunten mondeling mogen toelichten;
3. Advies (oordeel en aanbevelingen) van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs aan het bevoegd gezag, waarbij ook aandacht is of er voldoende is ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

10. Waar oordeelt de Landelijke Klachtencommissie niet over?

De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs neemt niet alle mogelijke klachten in behandeling. Voor sommige geschillen kan men terecht bij een van de andere commissies van Stichting Onderwijsgeschillen, zoals:

- de Geschillencommissie Passend Onderwijs en
- de Landelijke Bezwaaradviescommissie Toelaatbaarheidsverklaring sbo/(v)so.

De **Geschillencommissie Passend Onderwijs** is er voor geschillen over:

- de toelating van leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte,
- het ontwikkelingsperspectief van een leerling,
- verwijdering van een leerling.

Een verzoek moet binnen 6 weken worden ingediend na bekendmaking van de beslissing van het bevoegd gezag / de directeur.

De **Landelijke Bezwaaradviescommissie Toelaatbaarheidsverklaring** behandelt bezwaren tegen beslissingen van het samenwerkingsverband over de toelaatbaarheidsverklaring.

Klachten van medewerkers die door de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs in behandeling worden genomen kunnen onder andere betrekking hebben op de kwaliteit van het onderwijs, het pedagogisch klimaat op de school of gedrag van collega's. Rechtspositionele kwesties (de eigen arbeidsvoorwaarden) worden niet door de Landelijke Klachtencommissie in behandeling genomen omdat hier andere wegen voor bewandeld kunnen worden.

Voor meer informatie over de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs: www.onderwijsgeschillen.nl.

11. Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de LKC deelt het bevoegd gezag aan de klager, de beklagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of zij het oordeel gegrond vindt en of zij naar aanleiding van het oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.

Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de beklagde en de LKC.

12. Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de betrokken medezeggenschapsorganen direct over elk oordeel van de LKC waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen. Het bevoegd gezag moet de privacy van de klagers / beklagden hierbij in acht nemen.

13. Vertrouwelijkheid

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

14. Onderwijsinspectie

De Inspectie van het Onderwijs wordt door het bevoegd gezag geïnformeerd over een klacht. De inspectie neemt zelf geen individuele klachten in behandeling, maar wordt wel op de hoogte gehouden. Op deze manier bouwt de inspectie dossier op en kan zij eventueel haar toezicht verscherpen.

15. Evaluatie

Deze Klachtenregeling wordt elke vier jaar geëvalueerd.

16. Overige bepalingen

- In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
- Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Stroomm'.
- Deze regeling treedt in werking op <datum>.

17. Ondertekening

De regeling is na instemming van de GMR vastgesteld.

R.J. Koevoets
Voorzitter College van Bestuur

Voorzitter GMR

