



Klachtenregeling Onderwijsgeschillen Stichting Klasse

<i>Besluitvormingstraject</i>	
Geactualiseerd	26 juni 2018
College van Bestuur	Vastgesteld 3 december 2018
GMR	Ingestemd 11 november 2018

Klachtenregeling Onderwijsgeschillen Stichting Klasse

Het bevoegd gezag van Stichting Klasse, gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, stelt de volgende klachtenregeling vast.

Artikel 1: In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school vallende onder Stichting Klasse;
- b. bevoegd gezag: College van Bestuur Stichting Klasse
- c. LKC: de Landelijke Klachten Commissie als bedoeld in artikel 8;
- d. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/deelnemer/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij de school of het bevoegd gezag betrokken persoon of orgaan;
- e. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
- f. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder;
- g. intern vertrouwenspersoon: het aanspreekpunt van de school voor een (ex)leerling dan wel de ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex)leerling;
- h. bovenschools vertrouwenspersoon: het aanspreekpunt binnen de stichting voor (ex) medewerkers
- i. extern vertrouwenspersoon: de externe vertrouwenspersoon als bedoeld in artikel 5.

Artikel 2: Voorfase klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school 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 schooldirectie.
3. De klager kan het probleem bespreken met de interne vertrouwenspersoon dan wel de bovenschools vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in art. 6.

Artikel 3: De interne vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school wijst na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging een interne vertrouwenspersoon aan ten behoeve van leerlingen en/of ouders/voogd/verzorgers.
2. De interne vertrouwenspersoon verzorgt de opvang en begeleiding van de klager en geeft voorlichting over de klachtenregeling. Als de klager een klacht wil indienen, legt de interne vertrouwenspersoon de procedure uit.

Artikel 4: De bovenschools vertrouwenspersoon

3. Het bevoegd gezag wijst na overleg met het medezeggenschapsorgaan een bovenschools vertrouwenspersoon aan ten behoeve van (ex)medewerkers.
4. De bovenschools vertrouwenspersoon verzorgt de opvang en begeleiding van de klager en geeft voorlichting over de klachtenregeling. Als de klager een klacht wil indienen, legt de bovenschools vertrouwenspersoon de procedure uit.

Artikel 5: De externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
3. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt.
4. De extern 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.
5. De extern vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem/haar bereiken daar aanleiding toe geven.
6. De extern vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden.

Artikel 6: Informatie over de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de landelijke klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de interne en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids, op de websites van de scholen en de website van het bevoegd gezag.

Artikel 7: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag of de landelijke klachtencommissie (LKC).
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 waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. een afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
3. e. de dagtekening.
4. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de LKC anders beslist.
5. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
6. Het bevoegd gezag of de LKC bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
7. Als het bevoegd gezag van de school niet bij de LKC is aangesloten stuurt het secretariaat van de LKC na overleg met de klager het klaagschrift aan de bevoegde klachtencommissie.

Artikel 8: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan dit de klacht zelf afhandelen. Meer informatie over de werkwijze van het bevoegd gezag in deze is te vinden in de interne klachtenprocedure van Stichting Klasse, www.stichtingklasse.nl
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen 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 LKC.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de LKC.

Artikel 9: Behandeling van de klacht door de LKC

1. Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC),
2. Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90 E: info@onderwijsgeschillen.nl, W: www.onderwijsgeschillen.nl
3. Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het Reglement van de Commissie van toepassing. Dit reglement is te vinden op: <http://www.onderwijsgeschillen.nl/klachten/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-po-vo-bve-en-hbo/reglement-commissie/>

Artikel 10: Informatieverstrekking aan de LKC

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de LKC 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 11: Beslissing op advies

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

Artikel 12: Informeren medezeggenschapsorgaan

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

Artikel 13: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht 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 14: Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de 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 Onderwijsgeschillen Stichting Klasse'.