



Klachtenregeling

OSG de Hogeberg

Klachtenregeling algemeen OSG de Hogeberg juni '23

Besluitvorming bevoegd gezag	27 juni 2023
Instemming MR	19 september 2023
Evaluatie: niet later dan	1 augustus 2027
Publicatie:	21 september 2023

Toelichting op de gewijzigde versie

De klachtenregeling zoals die in 2019 is vastgesteld, moest op een aantal punten worden bijgesteld (bijv. door de verandering in de managementstructuur van de OSG). Ook is de klachtenregeling naast de modelregeling van de Landelijke Klachtencommissie (versie april 2021) en de werkwijze zoals hij nu is, gelegd en conform dit model uitgebreid.

Algemene toelichting

Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de school op eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

Het doel van deze klachtenregeling is een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen, waarbij het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat).

Naast ouders en leerlingen kan eenieder die deel uitmaakt van de school een klacht indienen. Deze klachten kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag, van het personeel en ook op gedragingen en beslissingen van anderen die deel uitmaken van de school.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kunnen betrokkenen een beroep doen op deze klachtenregeling.

Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

a. school: OSG de Hogeberg, vallend onder het bevoegd gezag van de Stichting Openbare Scholengemeenschap OSG de Hogeberg.

b. bevoegd gezag: de Stichting OSG de Hogeberg, vertegenwoordigd door de bestuurder.

c. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een (ex-)lid van) het personeel, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de school, die een klacht heeft ingediend;

d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;

e. contactpersoon vertrouwenszaken: de persoon of personen, zoals bedoeld in artikel 3;

f. vertrouwenspersoon: de persoon of personen, zoals bedoel in artikel 4;

g. verweerder: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, (een lid van) het bevoegd gezag, een stagiair of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de school, tegen wie een klacht is ingediend;

h. Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC): de commissie als bedoeld in artikel 8.

Artikel 2 Voorfase klachtbehandeling op schoolniveau

1. Op het niveau van de school bestaat er een 'voorfase' klachtenbehandeling, die de mogelijkheid biedt tot afhandeling van een klacht op schoolniveau.
2. De klager bespreekt de klacht met de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan wendt de klager zich mondeling of schriftelijk tot de schoolleiding van de school, die ervoor zorgt dat de klacht wordt afgehandeld. Indien gewenst kan één van de contactpersonen

vertrouwenszaken of de vertrouwenspersoon een rol spelen bij de afhandeling van de klacht.

3. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3 De contactpersoon vertrouwenszaken

1. De school beschikt over twee contactpersonen vertrouwenszaken, een man en een vrouw, die fungeren als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag van de school van de school wijst, na overleg met de medezeggenschapsraad, de contactpersonen aan.
3. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt en wijst de klager de geëigende weg.
4. De contactpersoon is onafhankelijk en dient uit hoofde van de uitoefening van diens taak niet te worden benadeeld.
5. De contactpersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
6. De contactpersoon informeert de klagen 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.
7. De contactpersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
8. De contactpersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
9. De contactpersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van diens werkzaamheden.

Artikel 4 De (externe) vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
3. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de directeur.
4. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
5. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die haar/hem bereiken daar aanleiding toe geven.
6. De vertrouwenspersoon registreert de meldingen en brengen jaarlijks, of zo nodig tussentijds, aan het bevoegd gezag en de MR schriftelijk verslag uit van de werkzaamheden. De verslagen worden geanonimiseerd weergegeven.

Artikel 5 Informatie over de klachtenregeling

1. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van het bestaan van deze regeling door publicatie in de schoolgids en door middel van berichtgeving op de website van de school. Deze regeling worden ingezien op de website van de school: www.dehogeberg.nl
2. Het bevoegd gezag publiceert de regeling in de OneDrive ter inzage.

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag of bij de landelijke klachtencommissie (LKC).
2. Het klaagschrift bevat ten minste:

- a. De naam en het adres van de klager;
 - b. De naam van de verweerder en de naam en het adres van de school;
 - c. Een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. Afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. De dagtekening.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
 4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde, al of niet een advocaat.
 5. Het bevoegd gezag of de LKC bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

Artikel 7 Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als de klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan dit de klacht zelf afhandelen.
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.

Artikel 8 Landelijke klachtencommissie

1. OSG de Hogeberg heeft zich - met instemming van de medezeggenschapsraad – aangesloten bij de landelijke klachtencommissie (LKC). Postadres: Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD UTRECHT, telefoon 030-2809590. E: info@onderwijsgeschillen.nl. Op de website www.onderwijsgeschillen.nl is meer informatie te vinden over klachtbehandeling.
2. Op klachten die worden ingediend bij de landelijke klachtencommissie is het reglement van die commissie van toepassing. Dit reglement is te vinden op:

<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

Artikel 9 Informatieverstrekking aan de LKC

1. Personeelsleden in dienst van de Stichting zijn verplicht door de LKC gevraagde informatie te verstrekken.
2. Omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking wordt vertrouwelijkheid in acht genomen door alle geledingen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Artikel 10 Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

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

Artikel 11 Informeren medezeggenschapsorgaan

1. Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraad 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.

Artikel 12 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 13 Evaluatie

1. De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de medezeggenschapsraad geëvalueerd. Wijzigingen in de klachtenregeling worden ter instemming voorgelegd aan de MR.

Artikel 14 Wijziging van het reglement

1. Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 15 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling algemeen OSG de Hogeberg'.
3. Het "Reglement Landelijke Klachtencommissie Onderwijs" maakt onderdeel uit van dit reglement.
4. Het bevoegd gezag van de Stichting OSG de Hogeberg heeft deze regeling vastgesteld op 27 juni 2023, gelet op de bepalingen van de Wet op het Voortgezet Onderwijs.
5. Deze regeling treedt in werking op 19 september 2023.
6. Deze regeling wordt geëvalueerd niet later dan 1 augustus 2027