



Klachtenregeling

<i>Naam beleidsdocument</i>	Klachtenregeling
<i>functie opsteller</i>	<i>bestuurder</i>
<i>datum vastgesteld</i>	2024
<i>Datum volgende update</i>	4 jaarlijkse update

Inhoud	
Inleiding	3
Klachtenregeling	4
Artikel 1	4
Artikel 2: Voortraject klachtindiening	4
Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon	4
Artikel 4: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon	5
Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling	5
Artikel 6: Het indienen van een klacht	5
Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag	6
Artikel 8: De klachtencommissie	6
Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie	6
Artikel 10: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie	6
Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan	6
Artikel 12: Vertrouwelijkheid	7
Artikel 13: Evaluatie	7
Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling	7
Artikel 15: Overige bepalingen	7

Inleiding

Deze klachtenregeling vermeldt hoe een klacht kan worden ingediend bij Stichting OPO-Albrandswaard en welke procedure wordt gehanteerd.

Sinds 1 augustus 1998 is de kwaliteitswet van kracht voor het primaire onderwijs. Deze wet houdt onder andere in dat schoolbesturen verplicht zijn een klachtenregeling en een bijbehorende klachtencommissie te hebben.

Deze klachtenregeling is gebaseerd op de model klachtenregeling van de PO-raad voor schoolbesturen (mei 2021)

Klachten waarvoor een andere regeling/procedure openstaat kunnen niet in behandeling worden genomen volgens deze klachtenregeling.

Klachtenregeling

Het bevoegd gezag van Stichting Openbaar Primair Onderwijs Albrandswaard stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school : een school vallende onder Stichting OPO-Albrandswaard;
2. bevoegd gezag: Bestuur Stichting OPO-Albrandswaard;
3. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. landelijke klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8
5. 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 anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
6. contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. externe vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
8. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
9. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. De klager kan over het probleem contact opnemen met de intern contactpersoon van de school voor advies over de klachtenregeling en -route.
2. Een klager die een probleem op of met de school ervaart, neemt in principe in eerste instantie contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.

3. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de schoolleiding, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6 en 8.
5. De klager kan bij ieder van deze stappen de externe vertrouwenspersoon raadplegen voor advies.

Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging een intern contactpersoon.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de externe vertrouwenspersoon.

Artikel 4: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad ten minste één bovenschoolse externe vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Een vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische afhankelijkheidsrelatie tot een medewerker van de school.
4. De vertrouwenspersoon geeft advies welke wegen de klager kan bewandelen. Mocht de klager in contact met het bestuur komen, dan kan deze evt. bemiddeling inzetten.
5. De vertrouwenspersoon kan door de klager gevraagd worden als toehoorder van een gesprek (geen actieve rol), ter ondersteuning van de klager.
6. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtenprocedure als de klager daarom verzoekt.
7. De 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.
8. De vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Bij een dusdanig ernstige situatie kan het noodzakelijk/wettelijk verplicht zijn andere personen/instanties op de hoogte te stellen.
9. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
10. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling

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

Artikel 6: Het indienen van een klacht

De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.

1. 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 of de instelling waar de klacht betrekking op heeft;
 - 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.
2. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.
3. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
4. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het 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 klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

Artikel 8: De klachtencommissie

Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90 E: info@onderwijsgeschillen.nl, W: www.onderwijsgeschillen.nl

Op de samenstelling van de Commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement van de LKC van toepassing. Dit reglement is te vinden op:
<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie 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 10: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

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

Het bevoegd gezag informeert de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad terstond over elk oordeel van de klachtencommissie 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 (of voorafgaand daaraan) 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.
3. Er geldt geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Bij een dusdanig ernstige situatie kan het noodzakelijk/ wettelijk verplicht zijn andere personen/instanties op de hoogte te stellen.

Artikel 13: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling

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 Stichting OPO-Albrandswaard'

