



Klachtenregeling

OSG de Hogeberg

Klachtenregeling algemeen OSG de Hogeberg december 2019

Besluitvorming bevoegd gezag	13 november 2019
Instemming MR	03 december 2019
Bijgewerkt	26 augustus 2020
Evaluatie: niet later dan	01 augustus 2023
Publicatie:	Website OSG de Hogeberg

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. 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 rector-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. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld 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. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de vertrouwenspersoon.

Artikel 4 De 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 rector/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 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.

Artikel 10 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 11 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 12 Evaluatie

1. De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag geëvalueerd. De evaluatie wordt besproken in de MR.

Artikel 13 Wijziging van het reglement

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

Artikel 14 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 13 november 2019 (na instemming van de MR op 3 december) gelet op de bepalingen van de Wet op het Voortgezet Onderwijs.
5. Deze regeling treedt in werking op 3 december 2019 (datum instemming MR).
6. Deze regeling is bijgesteld op 26 augustus 2020.
7. Deze regeling wordt geëvalueerd niet later dan 1 augustus 2023