



Klachtenregeling Orion (2017)

Als een leerling of ouder vindt dat het gedrag of een beslissing van medewerkers van de school of het schoolbestuur onterecht is, kan deze een klacht indienen. U kunt dit ook doen als u vindt dat er iets had moeten gebeuren en de school (of een medewerker) dit heeft nagelaten. Voor de medewerkers van de school geldt eveneens dat zij een klacht kunnen indienen over de school of het bestuur.

Natuurlijk is het verstandig om eerst uw vraag, ongerustheid of klacht met de betreffende medewerker te bespreken. Wanneer dit niet tot een oplossing leidt, kunt u een gesprek met de directie van de school aanvragen. Het is onze ervaring dat de meeste klachten door de school zelf in goed overleg met de ouders opgelost kunnen worden. Mocht dat echter niet lukken, dan kunt u een beroep doen op de klachtenregeling. Op school ligt een exemplaar van de klachtenregeling ter inzage. In het kort komt deze regeling op het volgende neer: als het gesprek met de directie niet leidt tot een oplossing, dan kunt u een klacht indienen bij het schoolbestuur (de adresgegevens van het schoolbestuur staan voorin de schoolgids) of bij de externe en onafhankelijke klachtencommissie waarbij het schoolbestuur verplicht is aangesloten.

Contactpersoon school

Als u niet goed weet met wie u uw vraag, ongerustheid of klacht het beste kunt bespreken, kunt u altijd contact opnemen met de speciaal aangestelde contactpersoon van de school zelf. Dat geldt ook voor situaties waarin u in eerste instantie niet terecht kan bij de betrokken medewerker of directie van de school. De contactpersoon zal u dan adviseren met wie u uw vraag, ongerustheid of klacht het beste kunt bespreken. De contactpersoon gaat vertrouwelijk om met uw informatie en handelt zelf geen klachten af.

Vertrouwenspersoon bestuur

Voor klachten over discriminatie, seksuele intimidatie, geweld of agressie kunt u direct contact opnemen met de vertrouwenspersoon van Orion, mevrouw Klaartje Kuitenbrouwer (06 - 316 31 549, kkuitenbrouwer@hetabc.nl). Deze externe vertrouwenspersoon begeleidt u bij het zoeken naar mogelijkheden voor een oplossing en kan ook nagaan of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.

Meer informatie over bemiddeling: <https://onderwijsgeschillen.nl/over-ons/mediationdesk>

Landelijke Klachtencommissie (LKC)

De Landelijke Klachtencommissie voor openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs is onderdeel van de organisatie Onderwijsgeschillen.

Postbus 85191

3508 AD Utrecht

Telefoon: 030-2809590

E-mail algemeen: info@onderwijsgeschillen.nl

KLACHTENREGELING

Het bevoegd gezag van de stichting Orion gehoord de medezeggenschapsraad/gemeenschappelijke medezeggenschapsraad/ondernemingsraad/deelnemersraad; stelt de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school vallende onder de stichting Orion ;
- b. bevoegd gezag: stichting Orion
- c. LKC: de commissie als bedoeld in artikel 8;
- d. klager: een (ex-)leerling/deelnemer/student, 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 instelling 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.

Artikel 2: Voorfase klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling 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 directie.
3. De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3: De contactpersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling wijst na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging twee contactpersonen aan, liefst een vrouw en een man.
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 vertrouwenspersoon.

Artikel 4: De vertrouwenspersoon

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

Artikel 5: Informatie over de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids en op de websites van de school of instelling en de website van het bevoegd gezag.

Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de LKC of bij het bevoegd gezag.
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 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.
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.
5. Het bevoegd gezag of de LKC bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
6. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 5, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
7. Als de school of instelling niet bij de LKC is aangesloten stuurt het secretariaat van de LKC na overleg met de klager het klaagschrift aan de bevoegde klachtencommissie.

Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als 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.
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 8 De klachtencommissie

1. 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 behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het Reglement van de Commissie van toepassing. Dit reglement is te vinden op:

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

Artikel 9 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 10: Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van 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 11: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen 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: 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 14: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Orion".
3. Deze regeling treedt in werking op 5 oktober 2017.

De regeling is vastgesteld op 4 oktober 2017.