

Klachtenregeling Stichting OOE Onderwijs

KLACHTENREGELING

Het kan voorkomen dat ouders of leerlingen soms een probleem of conflict hebben met de school of één van de medewerkers. Vaak lossen ze dit probleem samen op. Maar soms is het probleem zo groot dat iemand een klacht wil indienen. Dit is mogelijk.

Het bevoegd gezag van Stichting OOE Onderwijs heeft met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR) de volgende Klachtenregeling vastgesteld. Contactgegevens kunt u vinden op de laatste pagina van dit reglement.

1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school vallende onder Stichting OOE Onderwijs;
2. bevoegd gezag: College van Bestuur van Stichting OOE Onderwijs;
3. locatiedirecteur: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. bovenschools directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de integraal leiding geeft aan meerdere scholen;
5. klachtencommissie: een externe klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert;
6. 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 betrokken persoon of orgaan;
7. contactpersoon: persoon aangewezen als contactpersoon per school;
8. vertrouwenspersoon: persoon benoemd door de stichting die de klacht kan bemiddelen, en de klager kan begeleiden bij de klachtenprocedure;
9. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
10. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder;
11. vestiging: een school, locatie van Openbaar Onderwijs Emmen.

2. Voortraject 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 locatiedirecteur, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.

3. Is het probleem na het gesprek met de locatiedirecteur niet opgelost, kan de klager contact opnemen met de bovenschoolse directie.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden voorgelegd aan de vertrouwenspersoon.
5. Indien de klager de klacht niet wenst voor te leggen aan de vertrouwenspersoon, dan kan de klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of bij een onbevredigend antwoord de klachtencommissie als bedoeld in artikel 8. Hiervoor kan de klager contact opnemen met de contactpersoon zoals bedoeld in artikel 3.

3. Benoeming en taken van de contactpersoon op de school

1. Het bevoegd gezag van de stichting benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad van iedere school een contactpersoon per locatie.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt.

4. Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon voor de stichting

1. Het bevoegd gezag van de stichting benoemt na overleg met de GMR ten minste één in- of externe vertrouwenspersoon voor de stichting.
2. Een interne 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 (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
5. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
6. 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.
7. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
8. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

5. Openbaarheid van 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 schoolgids en op de websites (of link) van de school en de website van het bevoegd gezag.

6. Het indienen van een klacht

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, vragen wij u dit zo snel mogelijk te bespreken met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een leerkracht of een locatiedirecteur als het om een situatie op de school gaat.

Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

1. De klager kan een klacht melden bij de leerkracht of de locatiedirecteur. Deze gaat onderzoeken of het om een klacht gaat of een ongenoegen. De leerkracht en/of de locatiedirecteur probeert eerst de klacht binnen de school op te lossen door in overleg te gaan.
2. Als de klager, na het gesprek, toch een klacht wil indienen dan kan hij gebruik maken van de vertrouwenspersoon, de klacht schriftelijk indienen bij de bovenschoolse directie, het bevoegd gezag of de klachtencommissie.
3. Als de leerkracht of de locatiedirecteur partij zijn in de klacht, dan kan de klager rechtstreeks zijn klacht schriftelijk indienen bij de in lid 2 genoemde personen/ instanties.
4. 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. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de dagtekening.
5. 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.
6. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
7. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

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.

8. De klachtencommissie

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>

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.

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, de verweerder, de locatiedirecteur 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.

11. Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen 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.

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.

13. Evaluatie

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

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 geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

15. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Stichting OOE Onderwijs'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 april 2026.

Contactgegevens:

- De contactpersoon voor de school is bekendgemaakt in de schoolgids en/of website van de school.
- De externe vertrouwenspersoon voor OOE is mevrouw Ivette Folkers, tel. 06-52602526.
- De contactpersoon voor het bevoegd gezag is mevr. W. Levelink (secretariaat@ooe.nl).