

Informatieve tekst bij Routekaart *(ook te vinden op de website en tegel OO)*

Klachtenregeling

Binnen OPSPOOR verzorgen ruim 750 betrokken deskundige personeelsleden voor ongeveer 7500 leerlingen het onderwijs. Het kan voorkomen dat u een zorg, ontevreden gevoel of klacht heeft. Of misschien iets gesignaleerd waarover u in gesprek wilt gaan of waarop u actie wilt ondernemen. In de meeste gevallen wordt uw zorg of klacht op schoolniveau (met de betreffende leerkracht en/of de directeur van de school) opgelost. In situaties waarin dit niet mogelijk blijkt te zijn willen wij u als bevoegd gezag graag verder helpen. Via klachten@opspoor.nl zijn wij te bereiken en onderstaand vindt u onze volledige klachtenregeling:

KLACHTENREGELING OPSPOOR

Deze regeling is tot stand gekomen op basis van de model-klachtenregeling van de Landelijke Klachten Commissie. Het bevoegd gezag van OPSPOOR gehoord hebbende de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad, stelt de volgende Klachtenregeling vast.

Inleiding

Ook op scholen zijn er wel eens misverstanden of worden er fouten gemaakt. U kunt dergelijke zaken in eerste instantie het best bespreken op de plek waar het probleem is ontstaan. Dat zal vaak de leerkracht van uw kind zijn. De leerkracht neemt uw probleem serieus en streeft naar de best mogelijke oplossing. Komt u met de leerkracht niet tot een bevredigend resultaat, dan is een gesprek met de contactpersoon van school een goede volgende stap. Wie de contactpersoon is op de school van uw kind vindt u in de schoolgids.

De contactpersoon is het aanspreekpunt voor leerlingen, ouders/verzorgers en personeelsleden die problemen hebben met of klachten hebben over de school(situatie). Dit kan gaan over ongewenst gedrag van medeleerlingen, een personeelslid of een leidinggevende zoals: pesten, discriminatie, geweld, agressie, seksuele intimidatie. Andere zaken waarmee u naar de contactpersoon kunt gaan zijn problemen of klachten over de schoolorganisatie, over de communicatie tussen school en ouders, over pedagogische en didactische begeleiding, over strafmaatregelen, en dergelijke.

De contactpersoon behandelt de klacht niet zelf, maar zorgt ervoor dat u gehoor vindt en bekijkt samen met u wie er moet worden ingeschakeld om tot de best mogelijke oplossing te komen. Zo kunt u -laagdrempelig- voor de behandeling van uw klacht doorverwezen worden naar de directie van de school of naar het Klachtenteam Opspoor. Mocht dit niet tot een goed resultaat leiden of maakt u liever een andere keuze, dan kan de klacht ook formeel ingediend worden bij het College van Bestuur Opspoor of bij de Landelijke KlachtenCommissie (LKC).

Voor meer advies en ondersteuning bij de behandeling van uw klacht kunt u niet alleen terecht bij het Klachtenteam Opspoor, maar desgewenst ook bij de externe vertrouwenspersoon. Hiernaast is er de mogelijkheid om in gesprek te gaan met de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs.

Het Klachtenteam Opspoor kan door leerlingen, ouders, medewerkers, directie geraadpleegd worden voor alle soorten kwesties die er kunnen spelen op een school. Het Klachtenteam bestaat uit deskundige bovenscholse medewerkers in dienst van Opspoor. Het is hun taak om u in alle vertrouwelijkheid te ondersteunen wanneer u op school tegen zaken aanloopt waar u vragen over heeft of waar u problemen mee heeft. Het Klachtenteam biedt een luisterend oor, advies, ondersteuning en begeleiding bij de behandeling van de klacht. Hiernaast kan het Klachtenteam uw klacht ook zelf in behandeling nemen en zo samen met u en de school tot een goede oplossing trachten te komen.

De externe vertrouwenspersoon kan door leerlingen, ouders, medewerkers, directie geraadpleegd worden. Deze persoon is aangesteld door Opspoor en heeft een onafhankelijke positie. Alle gesprekken zijn vertrouwelijk, tenzij er sprake is van een misdrijf. De externe vertrouwenspersoon handelt binnen de klachtenregeling van Opspoor. U kunt deze persoon benaderen voor een luisterend oor, advies en bijstand, met name als het gaat om zaken die te maken hebben met ongewenste omgangsvormen, machtsmisbruik en integriteitskwesaties. Ook kan de externe vertrouwenspersoon u begeleiden tijdens de behandeling van uw klacht.

Ouders, contactpersonen, leerkrachten, directies en besturen kunnen altijd een van de vertrouwensinspecteurs van de Inspectie van het Onderwijs raadplegen wanneer het gaat om problemen die zich voordoen op het gebied van seksuele intimidatie en seksueel misbruik, psychisch en fysiek geweld, discriminatie en radicalisering. Deze zal luisteren, informeren en zo nodig adviseren. Eventueel kan de vertrouwensinspecteur ook adviseren in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte. Het raadplegen van een vertrouwensinspecteur is vertrouwelijk.

U kiest altijd zelf door wie u uw klacht behandeld wilt zien. Onderaan deze Klachtenregeling vindt u alle contactgegevens.

Met deze klachtenregeling wordt een zorgvuldige en professionele behandeling van klachten beoogd, waarbij hoor en wederhoor, zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid belangrijke uitgangspunten vormen en waarbij het belang van alle betrokkenen wordt gediend.

Artikel 1: begripsomschrijving

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school vallende onder het bevoegd gezag van Opspoor;
- b. bevoegd gezag: OPSPOOR;
- c. LKC: Landelijke Klachtencommissie, de commissie als bedoeld in artikel 9;
- d. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (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. De klager legt het probleem voor aan de contactpersoon van de school om samen te bekijken wat de beste route is voor de behandeling van de klacht. De contactpersoon behandelt de klacht niet zelf, maar geeft de mogelijkheden aan. De klager beslist.
3. De klager legt het probleem ter behandeling voor aan de directie van de school. Als het een gedraging van de directie betreft óf als de klager een stapje verder wil kan de klacht ter behandeling ingediend worden bij het Klachtenteam Opspoor.
4. Zowel de directie als het Klachtenteam Opspoor kunnen de klacht zelf in behandeling nemen en samen met de klager tot een oplossing komen.

5. Voor ondersteuning bij de behandeling van de klacht kan de klager contact opnemen met het Klachtenteam Opspoor of met de externe vertrouwenspersoon. De klager kiest zelf.

6. Als het probleem via bovenstaande route niet is of wordt opgelost kan een formele klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 7.

Artikel 3: De contactpersoon

1. Het bevoegd gezag van de school wijst na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging een of meerdere contactpersoon aan.

2. De contactpersoon biedt een luisterend oor en informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. De klacht kan in behandeling worden genomen door de directeur van de school of door het Klachtenteam Opspoor. Als de klager direct een klacht wil indienen bij het bevoegd gezag of de LKC en als de klager daarbij behoefte heeft aan ondersteuning, verwijst de contactpersoon de klager naar het Klachtenteam Opspoor of naar de externe vertrouwenspersoon. De klager kiest zelf.

Artikel 4: Het klachtenteam OPSPOOR

1. Dit betreft bovenschoolse medewerkers in dienst bij Opspoor, die als taak hebben om op een laagdrempelige manier een klacht in behandeling te nemen. Zij doen dit in alle vertrouwelijkheid en met respect voor alle betrokkenen.

2. Het Klachtenteam Opspoor kan de klager ondersteunen bij de behandeling van zijn/haar klacht. Hiernaast kan het Klachtenteam de klacht zelf in behandeling nemen.

3. Het Klachtenteam Opspoor informeert desgewenst 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.

4. Het Klachtenteam kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die het Klachtenteam bereiken daar aanleiding toe geven.

5. Het Klachtenteam brengt regelmatig op discrete wijze verslag uit van zijn werkzaamheden aan het bevoegd gezag.

Artikel 5: De externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt na overleg met de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad tenminste één externe vertrouwenspersoon.

2. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.

3. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht bij het Klachtenteam OPSPOOR, bij het bevoegd gezag of bij de LKC, als de klager daarom verzoekt.

4. De externe 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 externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.

6. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 6: Informatie over de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de Landelijke Klachtencommissie en de namen en bereikbaarheid van het Klachtenteam Opspoor, de contactpersonen op de scholen en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids én op de websites van de school en van het bevoegd gezag.

Artikel 7: Het indienen van een klacht bij het Bevoegd Gezag of bij de LKC

1. De klager kan een formele 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 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 het bevoegd gezag of de LKC anders beslist.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde of een vertrouwd persoon.
5. Het bevoegd gezag of de LKC bevestigt schriftelijk of per mail de ontvangst van de klacht.

Artikel 8: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan deze de klacht zelf afhandelen. Ook kan het bevoegd gezag anderen inschakelen om tot een oplossing te komen, zoals een mediator of een externe deskundige.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval aan 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.
5. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht zelf ter hand neemt doet het bevoegd gezag zo spoedig mogelijk na ontvangst, maar in ieder geval binnen vier weken, uitspraak of het de klacht gegrond vindt.

Artikel 9: Behandeling van de klacht door de LKC

De scholen van Opspoor zijn aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). De LKC kent drie mogelijke routes om de klacht te behandelen:

1. Interne klachtbehandeling op niveau van school of bestuur na overleg met klager en bestuur, wanneer de LKC denkt dat de klacht snel op school-/bestuursniveau kan worden opgelost.
2. Mediation wanneer interne klachtbehandeling niet tot de mogelijkheden behoort of niet tot een oplossing heeft geleid. Voorwaarde is dat beide partijen een voorkeur hebben om onder begeleiding van een externe mediator samen tot een oplossing te komen.
3. Formele procedure. Als besloten wordt om de klacht via de formele procedure af te handelen dan onderzoekt de LKC de klacht en beoordeelt (na een hoorzitting) of deze gegrond is. De LKC brengt advies uit aan het schoolbestuur en kan aan haar advies aanbevelingen verbinden. Het

schoolbestuur neemt over de afhandeling van de klacht en het opvolgen van de aanbevelingen de uiteindelijke beslissing. Deze procedure kent drie fases: schriftelijke behandeling, zitting en oordeel/advies. De externe vertrouwenspersoon kan de klager desgewenst begeleiden bij het indienen van een klacht bij de LKC.

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: <http://www.onderwijsgeschillen.nl/klachten/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-po-vo-bve-enhbo/reglement-commissie/>

Artikel 10: Informatieverstrekking aan het Bevoegd Gezag en aan de LKC

Personeelsleden zijn verplicht de door het Bevoegd Gezag en/of 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 wanneer de klacht in behandeling is genomen door de LKC.

Artikel 11: Beslissing op advies LKC

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 12: Rol Raad van Toezicht (RvT) en informeren RvT en medezeggenschapsorgaan

De Raad van Toezicht heeft binnen de klachtenprocedure alleen een rol als de klachten betrekking hebben op de bestuurlijke integriteit van de bestuurder(s) en/of als het grensoverschrijdend gedrag van de bestuurder(s) betreft. In alle andere gevallen lopen klachten niet via dit orgaan.

Het bevoegd gezag informeert de Raad van Toezicht en de Gemeenschappelijke 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 13: 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 14: Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met het Klachtenteam en/of de externe vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school of instelling geldende bepalingen op het 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 Opspoor".

3. Deze regeling treedt in werking met ingang van schooljaar 2021-2022

4. De regeling is vastgesteld op 29-06-2021

Contactgegevens

1. Klachtenteam OPSPoor

Adres: Waterlandlaan 30, 1441 MP Purmerend

Website: <https://opspoor.nl>

Mail: klachten@opspoor.nl

Telefoon: 0299-820900 - vragen naar lid klachtenteam

2. Bestuur OPSPoor:

Adres: Waterlandlaan 30, 1441 MP Purmerend

Website: <https://opspoor.nl>

Mail: bestuur@opspoor.nl

Telefoon: 0299-820900 - vragen naar bestuurssecretaris

3. Externe vertrouwenspersoon, Bernadette Hes:

Mail: bernadettehes@gmail.com

Telefoon: 06-25538458

4. Vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs:

Website: <https://onderwijsinspectie.nl>

Telefoon: 0900-1113111

5. Landelijke KlachtenCommissie (LKC):

Adres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht

Website: <https://onderwijsgeschillen.nl>

Mail: info@onderwijsgeschillen.nl

Telefoon: 030-2809590