



Klachtenregeling deel B voor leerlingen, ouders en andere belanghebbenden

Stichting Onderwijs Koninklijke Auris
Groep

Opsteller

AOD, bestuurssecretaris

Datum

18 mei 2017/ revisie 2020

Versie

3.0

Status

definitief

De Klachtenregeling deel B van de Stichting Onderwijs Koninklijke Auris Groep is opgesteld voor leerlingen en hun ouders die een klacht hebben. In deze klachtenregeling worden deze leerlingen en ouders als cliënt aangeduid. Auris neemt alle signalen van onvrede van cliënten serieus. We vinden het belangrijk om bij ongenoegen of ontevredenheid van cliënten in goed overleg tot een oplossing te komen die voor beide partijen bevredigend is.

Wij zoeken de dialoog om problemen op tijd bespreekbaar te maken, op te lossen, genoegdoening te geven en de relatie te herstellen. Auris werkt ten behoeve van haar leerlingen samen met scholen voor regulier en speciaal onderwijs. Deze klachtenregeling is ook voor hen van toepassing, indien het om een onderwerp gaat dat niet via een andere procedure kan worden aangekaart (bijvoorbeeld via bezwaarprocedure van de Commissie van Onderzoek). In deze klachtenregeling, die voldoet aan de eisen die door de Wet op de Expertisecentra (artikel 23) worden gesteld, wordt beschreven hoe dat in zijn werk gaat. Daar waar andere wettelijke regelingen boven deze regeling gaan, wordt verondersteld dat naar deze laatste hogere wetgeving wordt gehandeld (bijvoorbeeld in casu geheimhoudingsplicht: deze vervalt zodra er sprake is van vermoeden van huiselijk geweld en kindermishandeling, waar de wet op de Meldcode van toepassing is).

Met de versie 2.0 van de klachtenregeling introduceert Auris de klachtenfunctionaris voor klachten met betrekking tot het onderwijs. Het takenpakket van de klachtenfunctionaris wordt beschreven in deze regeling en is vergelijkbaar met die van de vertrouwenspersoon in de Modelklachtenregeling voor het onderwijs. Bij ontevredenheid of een klacht heeft de klager de mogelijkheid de klachtenfunctionaris in te schakelen om haar/hem bij te staan. Het is van belang voor leidinggevendenden, die als eerste verantwoordelijk zijn voor de klachtafhandeling, om bij ontevredenheid of een klacht de klager direct te wijzen op de mogelijkheid om gebruik te maken van de interne vertrouwenspersoon of de Auris Klachtenfunctionaris. Auris streeft hiermee na dat er bij de klachtafhandeling sprake is van gelijkwaardigheid tussen de leidinggevende en de klager en dat ontevredenheid en klachten altijd serieus worden genomen.

KLACHTENREGELING DEEL B:

voor leerlingen, ouders en andere belanghebbende bij de stichting Onderwijs Koninklijke Auris Groep

Het bevoegd gezag, de Raad van Bestuur van de Koninklijke Auris Groep (verder te noemen Auris),
gelet op de wettelijke bepalingen;
gehoord de medezeggenschapsraad;
stelt de volgende Klachtenregeling voor cliënten onderwijs vast.

HOOFDSTUK 1 BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1 In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school vallende onder Stichting Onderwijs Koninklijke Auris Groep
- b. instelling: Stichting Onderwijs Koninklijke Auris Groep
- c. bevoegd gezag: de Raad van Bestuur van de Stichting Onderwijs Koninklijke Auris Groep
- d. Landelijke Klachten Commissie (LKC): de commissie als bedoeld in artikel 9;
- e. klager: een (ex-)leerling/deelnemer/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling/deelnemer/student, een vertegenwoordiger namens een school of schoolbestuur waar Auris ondersteunende diensten verleent
- f. 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;
- g. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder.
- h. Interne vertrouwenspersoon: een medewerker binnen Auris in de directe omgeving van de cliënt, die de eerste opvang kan verzorgen als de cliënt wordt geconfronteerd met problemen die voortkomen uit ontvangen onderwijs, bejegening en grensoverschrijdend gedrag, conform de door het bevoegd gezag vastgestelde taakomschrijving
- i. Mediator: geregistreerd mediator van Onderwijsgeschillen die door de klager ingeschakeld kan worden om als onafhankelijke te bemiddelen bij een klacht op basis van contractuele afspraken tussen partijen
- j. Klachtenfunctionaris: De onafhankelijk functionaris van Auris die belast is met de onpartijdige opvang en bemiddeling en afhandeling van klachten en ondersteuning van en advisering aan klagers hieromtrent

HOOFDSTUK 2 BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

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 teamleider of regiodirecteur
3. De klager kan het probleem bespreken met de klachtenfunctionaris of de interne vertrouwenspersoon en kan met steun van de klachtenfunctionaris het gesprek met de Auris medewerker of leidinggevende voorbereiden
4. De klager kan in overleg met de klachtenfunctionaris haar/hem verzoeken bij het probleem te bemiddelen
5. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3 Aanstelling en taken klachtenfunctionaris

1. De instelling wijst in overleg met de Medezeggenschapsraad een klachtenfunctionaris aan
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de klachtenfunctionaris. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
3. De klachtenfunctionaris gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De klachtenfunctionaris gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt

de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

4. De klachtenfunctionaris verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de klachtenfunctionaris slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De klachtenfunctionaris geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De klachtenfunctionaris neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De klachtenfunctionaris is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als klachtenfunctionaris heeft beëindigd.
8. De klachtenfunctionaris stelt zich binnen de instelling onafhankelijk op ten opzichte van het bevoegd gezag en de leidinggevenden
9. De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

PARAGRAAF 1 DE INTERNE VERTROUWENSPERSOON

Artikel 4 Aanstelling en taken interne vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling wijst na overleg met de medezeggenschapsraad op iedere vestiging een interne vertrouwenspersoon aan.
2. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, ondersteunt de interne vertrouwenspersoon de klager bij het formuleren van de klacht of verwijst de klager indien gewenst naar de mediator van de LKC.
3. De vertrouwenspersoon en de (school) leiding zorgen ervoor dat hij/zij laagdrempelig beschikbaar zijn voor (potentiële) klagers

PARAGRAAF 2 DE KLACHTENCOMMISSIE

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 klachtenfunctionaris 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 Landelijke Klachtencommissie (hierna: LKC) of bij de Raad van Bestuur van Auris.
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, dan wel de Raad van Bestuur als de klacht daar is ingediend en de Raad van bestuur de klacht zelf afhandelt.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Auris of de LKC bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij de Raad van Bestuur, kan dit de klacht zelf afhandelen.
2. Het bestuur meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Het bevoegd gezag wijst de klager op de mogelijkheid de onafhankelijke Auris klachtenfunctionaris of mediation via Onderwijsgeschillen in te schakelen en informeert de klager over de inhoud van deze opties
4. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, is er sprake van een geschil. De klager kan de klacht vervolgens indienen bij de LKC.
5. 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

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

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.

HOOFDSTUK 3 SLOTBEPALINGEN

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, tenzij hogere wetgeving ander gedrag eisen (zoals de wet op de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling).
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 of ingetrokken, na overleg met de interne vertrouwenspersoon en met inachtneming van de vigerende bepalingen met betrekking tot 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 Stichting Onderwijs Koninklijke Auris Groep deel A'.
3. Deze regeling treedt in werking op 15 juni 2020
4. De regeling is vastgesteld op 15 juni 2020