

Klachtenregeling deel B

Leerlingen, ouders en
belanghebbenden

Afdeling bestuurszaken

31 januari 2023

Versie 2.0

Klachtenregeling deel B

Leerlingen, ouders en belanghebbenden

Opsteller:	Afdeling bestuurszaken
Datum:	31 januari 2023
Versie:	2.0 Definitieve versie na instemming Medezeggingsraad
Status:	Vastgesteld

Algemene toelichting

In het funderend onderwijs is het bevoegd gezag verplicht een klachtenregeling vast te stellen.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school, bij het aanmeldpunt en bij de ambulante dienstverlening zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/studenten, personeel en leidinggevenden kunnen worden afgehandeld.

Ouders en leerlingen/studenten kunnen zich bij zo'n overleg laten bijstaan door een derde. Iedere Auris locatie heeft één of meer interne vertrouwenspersonen. Deze kunnen ouders en leerlingen/studenten adviseren en bijstaan in een overleg. Daarnaast kan de onpartijdige en onafhankelijk klachtenfunctionaris van Auris voor begeleiding of bemiddeling worden ingeschakeld. Indien er een vraag ligt om vertrouwelijke afhandeling en herstel van vertrouwen biedt Auris ook mediation als optie aan. De mediation wordt in principe uitgevoerd door de klachtenfunctionaris. Het bevoegd gezag kan desgevraagd ook besluiten om een mediator in te schakelen vanuit de landelijke klachtencommissie.

Indien het echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is om het gesprek op de locatie aan te gaan, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend.

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, dienen langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij het college van beroep voor de examens, niet via deze klachtenregeling worden behandeld. Verder is de Geschillencommissie passend onderwijs in eerste instantie de aangewezen commissie om geschillen tussen ouders en bevoegd gezag te behandelen over het vast- en bijstellen van ontwikkelingsperspectief, het vaststellen van de toelaatbaarheid en de verwijdering van leerlingen.

Commissie van Onderzoek (CvO)

Indien de (reguliere) school, ouders/leerling/student en Auris geen overeenstemming bereiken over het al dan niet toekennen van een onderwijsarrangement, dient als eerste de Commissie van Onderzoek (CvO) van Auris benaderd te worden. Eén van de mogelijkheden is dan een second opinion bij een andere instelling.

Ambulante dienstverlening door Auris

Ouders/leerlingen/studenten die ontevreden zijn over de wijze waarop Auris ambulante dienstverlening uitvoert op de (reguliere) school, dienen hierover in gesprek te gaan met de school of het bevoegd gezag van die school waar de leerling/student onderwijs volgt. De reguliere school is verantwoordelijk voor het aanbod aan de bij haar ingeschreven leerlingen. Dit geldt ook voor de

inzet van de ambulante dienstverlening. De Auris klachtenregeling is ontvankelijk voor klachten van een school over de inzet van de ambulante dienstverlening. De school kan hiervan ook melding maken bij de onderwijsinspectie.

Ongeacht bovenstaande kan het optreden van en de bejegening door een medewerker van Auris voor de (reguliere) school of de ouders/leerling/student klachtwaardig zijn bij Auris.

KLACHTENREGELING

Het bevoegd gezag, de Raad van Bestuur van de Koninklijke Auris Groep (verder te noemen: Auris) stelt met instemming van de medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school vallende onder de Stichting Onderwijs Koninklijke Auris Groep;
2. aanmeldpunt: het regionale aanmeldpunt van Auris;
3. CvO: de Commissie van Onderzoek die conform artikel 41 van de WEC de toelaatbaarheid van een leerling met specifieke onderwijsbehoefte bepaalt;
4. ambulante dienstverlening: de ondersteuning die de instelling aan scholen biedt conform artikel 9, lid 1, b en c van de WEC;
5. bevoegd gezag: de Raad van Bestuur van de Stichting Onderwijs Koninklijke Auris Groep;
6. leidinggevende: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
7. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8;
8. klager: een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling/student, een medewerker van een school die door Auris ondersteund wordt;
9. (reguliere) school: iedere PO, VO of MBO school, niet vallende onder cluster 2, die door de minister bekostigd wordt;
10. interne vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
11. klachtenfunctionaris: persoon als bedoeld in artikel 4;
12. mediator: de daartoe opgeleide klachtenfunctionaris voor Auris of de geregistreerd mediator van Onderwijsgeschillen die in overleg op verzoek van de klager door het bevoegd gezag kan worden ingeschakeld om een mediation traject uit te voeren;
13. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij Auris betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
14. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school, het aanmeldpunt of de ambulante dienst 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 leidinggevende, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet;
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: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging minstens één interne vertrouwenspersoon, die contactpersoon is voor de klachtenregeling;
2. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de interne vertrouwenspersoon de klager naar de klachtenfunctionaris;
3. De interne vertrouwenspersoon kan door de klager of de verweerder gevraagd worden om als derde aan te sluiten bij een overleg conform artikel 2, lid 1.

Artikel 4: Benoeming en taken van de klachtenfunctionaris

1. Het bevoegd gezag benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één klachtenfunctionaris, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten;
2. Een klachtenfunctionaris dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld;
3. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school, het aanmeldpunt of de ambulante dienstverlening;
4. De klachtenfunctionaris gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost;
5. De klachtenfunctionaris kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt;
6. De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling;
8. De klachtenfunctionaris kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven;
9. De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden;
10. De klachtenfunctionaris adviseert het bevoegd gezag jaarlijks over mogelijke verbeteringen op basis van de informatie die via de klachtprocedure is verkregen. Hiervan doet de klachtenfunctionaris verslag in het jaarverslag.
11. Het bevoegd gezag stelt een profiel en een nadere taakomschrijving van de klachtenfunctionaris vast na instemming van de medezeggenschapsraad.

Artikel 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 interne vertrouwenspersonen en de klachtenfunctionaris voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids, op de websites van de scholen en de website van het bevoegd gezag.

Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie 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, het aanmeldpunt of ambulante dienst 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 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 Auris 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. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht;
6. Als Auris niet bij de klachtencommissie waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk 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 het bevoegd gezag 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 waarbij de school is aangesloten;
5. Auris legt in haar klachtenbeleid vast welke termijnen voor de interne afhandeling worden gehanteerd. Deze termijnen worden via de gangbare communicatiekanalen kenbaar gemaakt aan betrokkenen.

Artikel 8: De klachtencommissie

Auris is 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.

Artikel 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.

Artikel 10: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de leidinggevende 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.

Artikel 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.

Artikel 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.

Artikel 13: Evaluatie

De regeling wordt binnen twee jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de interne vertrouwenspersonen, de klachtenfunctionaris en het medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de klachtenfunctionaris, met inachtneming van de voor Auris geldende bepalingen op 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 B Leerlingen, ouders en belanghebbenden Auris'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 februari 2023

De regeling is vastgesteld op 31 januari 2023.

1.1 Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 vijfde lid

Ook een ex-leerling kan een klacht indienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Daarom is in artikel 6, derde lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen of organen die anderszins functioneel betrokken zijn bij de organisatie kan gedacht worden aan bijvoorbeeld vrijwilligers, stagiairs en leraren in opleiding.

Artikel 1 achtste lid

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel geen klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling/cursist. Een ouder of een leerling kan slechts als verweerder worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de school (bijvoorbeeld als overblijfskracht, of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad/deelraad).

Artikel 2

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/deelnemers/studenten, personeel en leidinggevende worden afgehandeld. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een formele klacht indienen. De klachtenfunctionaris kan echter al in het eerste stadium bij de gesprekken betrokken worden, bijvoorbeeld als onpartijdig gespreksleider, om daarmee escalatie van klachten te voorkomen.

Artikel 3

De interne vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school, het aanmeldpunt of de ambulante dienstverlening. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle betrokken partijen. De interne vertrouwenspersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De interne vertrouwenspersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en verweerder. Wel kan deze op verzoek aanwezig zijn bij een gesprek tussen klager en verweerder om de klager te kunnen adviseren. De interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

Artikel 4

Hoewel de functie van klachtenfunctionaris naar zijn aard een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de klachtenfunctionaris niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht.

De klachtenfunctionaris heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren. Als er geen sprake is van een externe maar van een interne klachtenfunctionaris, valt deze onder de meld- en aangifteplicht bij een vermoeden van een zedenmisdrif (artikel 4a WPO, artikel 3 WVO). Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" op zowel de interne als externe klachtenfunctionaris van toepassing.

Een klachtenfunctionaris zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de klachtenfunctionaris besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

De klachtenfunctionaris dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de klachtenfunctionaris rekening met de diversiteit van de populatie leerlingen/cursisten en ouders. De klachtenfunctionaris is toegankelijk voor alle betrokkenen. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle betrokken partijen. De klachtenfunctionaris bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren.

Artikel 4, eerste lid

De klachtenfunctionaris is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

Artikel 4, vierde lid

De klachtenfunctionaris gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de leidinggevende van de betrokken locatie op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor worden gekozen.

De klachtenfunctionaris kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. De klachtenfunctionaris onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan het bevoegd gezag en de klachtencommissie. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de organisatie verzwakken.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de klachtenfunctionaris nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de klachtenfunctionaris hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de klachtenfunctionaris in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de klachtenfunctionaris het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 4, vijfde lid

Een klager kan voorafgaand aan een procedure bij de klachtencommissie zich tot de klachtenfunctionaris wenden, maar dit kan ook in een later stadium in de klachtprocedure.

Artikel 4, achtste lid

De klachtenfunctionaris kan het bevoegd gezag naar aanleiding van signalen adviseren, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

Artikel 6, eerste lid

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de klachtencommissie. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen.

Als de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en die de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school, het aanmeldpunt of de ambulante dienstverlening of het bevoegd gezag op te lossen.

Artikel 6, geheel

Auris legt in haar klachtenbeleid vast welke termijnen het hanteert voor het sturen van een ontvangstbevestiging bij een klacht en de maximale termijn waarbinnen de klachtenfunctionaris contact opneemt met een klager.

Artikel 7, eerste lid

Een klacht over het (persoonlijk) optreden van (een lid van) de Raad van Bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de geldende interne klachtenregeling van de school.

Artikel 7, vierde lid

Als het bevoegd gezag de klacht niet zelf behandelt maar naar de klachtencommissie verwijst, kan het de klager ook verwijzen naar de klachtenfunctionaris.

Artikel 7, vijfde lid

In het Auris Klachtenbeleid 1.1 dd. 17-11-2022 heeft Auris het volgende vastgelegd:
Na ontvangst van een klacht stuurt Auris binnen een week een bevestiging van ontvangst aan de klager. De klachtenfunctionaris neemt binnen twee weken contact opneemt met de klager. Indien via een klacht een standpunt van het bestuur wordt gevraagd, stuurt het bestuur binnen zes weken na de datum van ontvangst een reactie. Deze termijn kan éézijdig met vier weken verlengd worden, als de klager daarvan tijdig op de hoogte wordt gebracht.

Artikel 10, eerste lid

Deze termijn is voor de instelling vastgelegd in artikel 23, zevende lid WEC.

Artikel 11

Zie ook artikel 8, tweede lid onder e van de Wet medezeggenschap op scholen (Wms). Het is wenselijk als het bevoegd gezag de medezeggenschapsorganen informeert 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.

Artikel 12

Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.

Artikel 13

Bij inwerkingtreding van dit reglement is de standaard evaluatietermijn bij Auris twee jaar. Tenzij er argumenten zijn om het anders te doen, vindt de evaluatie van dit reglement conform die standaard eens in de twee jaar plaats. Mocht er iets in die situatie veranderen dan kan de termijn van vier jaar gebruikt worden, die in het modelreglement van de PO-raad wordt gebruikt.