



KLACHTENREGELING

Stichting O.V.O. Tiel (Lingecollege)

Vastgesteld in MT d.d. 1 april 2019.

Instemming MR d.d. 7 mei 2019.



Inleidende opmerkingen

1. Aanleiding

De onderwijswetgeving is met ingang van 1 augustus 1998 gewijzigd in verband met de invoering van de zogenaamde Kwaliteitswet. De inwerkingtreding van de Kwaliteitswet betekent onder meer dat de Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Tiel verplicht is om een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Deze klachtenregeling moet in ieder geval de instelling en werkwijze van een klachtencommissie vermelden, die klachten behandelt.

2. Doel

Het doel van deze regeling is, dat eventuele klachten zorgvuldig worden behandeld. Dat is in het belang van de klager en ook van de school. Een klacht is tegelijkertijd een advies om het onderwijs en de algemene gang van zaken op school opnieuw te bekijken en eventueel te verbeteren.

3. Doelgroep

Iedereen die deel uitmaakt van de scholengemeenschap kan een klacht indienen. Klachten kunnen gaan over dat wat het bevoegd gezag, personeel en anderen die deel uitmaken van de scholengemeenschap gezegd en gedaan hebben of juist niet gedaan hebben.

4. Werkwijze

Het doel is eventuele klachten op school af te handelen. De meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders/verzorgers, leerlingen, personeel en schoolleiding op een goede manier kunnen worden afgehandeld.

Meestal zal de klager zijn klacht bespreken met de direct betrokken medewerker van de school. Leidt dit gesprek niet tot een bevredigende oplossing, dan wendt de klager zich tot de direct leidinggevende, de afdelingsleider, van de betrokken medewerker, die ervoor zorgt dat de klacht wordt afgehandeld. Uitgangspunt is dat de klacht wordt afgehandeld door de medewerker zelf of als dat niet mogelijk is door zijn afdelingsleider.

De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend. De klacht bevat tenminste:

- de naam en het adres van de klager;
- de datum;
- de omschrijving van de klacht.

Een klacht wordt op een behoorlijke manier afgehandeld. Dit betekent:

- het verstrekken van voldoende informatie aan de klager;
- de klager in de gelegenheid stellen de klacht toe te lichten;
- eventueel informatie vragen aan derden;
- afhandeling binnen redelijke tijd (richtlijn is maximaal vier weken).

Wordt de klacht behandeld door een ander dan tegen wie de klacht is ingediend, dan geldt voor degene tegen wie de klacht is ingediend dezelfde behoorlijke afhandeling. De schriftelijke klacht wordt afgerond door een brief, waarin staat wat de school van de klacht vindt en wat er mee in de school gaat gebeuren. Wanneer de klacht door bemiddeling is opgelost, staat er hoe dat is gebeurd.

In deze brief wordt de klager gemeld dat hij wanneer hij het niet eens is met de beslissing, een klacht kan indienen bij de locatiedirectie en/of bestuurder.



Wanneer de brief van de locatiedirectie of van de bestuurder is, wordt de klager hierin gemeld dat hij, wanneer hij het niet eens is met de beslissing, nog een klacht kan indienen bij de Landelijke Klachtencommissie voor het openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs.

5. Klachtencommissie

RSG Lingecollege is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie voor het openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs. U kunt uw klacht indienen bij:

Onderwijsgeschillen
Postbus 85191
3508 AD Utrecht
info@onderwijsgeschillen.nl

Het (bezoek)adres van de Landelijke Klachtencommissie is:

LKC
Gebouw Woudstede
Zwarte Woud 2
3524 SJ Utrecht
Telefoon: 030 - 2809590
Email: info@onderwijsgeschillen.nl

6. Aparte regeling heeft voorrang

Klachten waarvoor een aparte regeling bij een commissie bestaat, moeten langs die lijn worden afgehandeld. Zo kan bijvoorbeeld een klacht die moet worden ingediend bij de commissie van beroep bij de examens, niet bij de klachtencommissie worden ingediend.

Klachtenregeling RSG Lingecollege

Artikel 1 Begripsbepalingen

Deze regeling verstaat onder:

1. School: de Regionale Scholengemeenschap (RSG) Lingecollege te Tiel.
2. Commissie: de commissie als bedoeld in artikel 5.
3. Klager: een (ex-)leerling, een ouder/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de school, die een klacht heeft ingediend.
4. Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.
5. Contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2.
6. Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3.
7. Verweerder: een (ex-)leerling en ouder/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de school, tegen wie een klacht is ingediend.



Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op elke locatie ten minste één contactpersoon.
2. De op elke locatie aanwezige counselor(s) treedt/treden tevens op als contactperso(o)nen.
3. De contactpersoon informeert de klager en verwijst de klager naar de vertrouwenspersoon. Daarbij geeft de contactpersoon aan dat er twee vertrouwenspersonen zijn, een man en een vrouw.

Artikel 3 Aanwijzing en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste twee vertrouwenspersonen vanuit een externe organisatie, één man en één vrouw. De vertrouwenspersoon fungeert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De GGD Gelderland-Zuid voorziet in de externe vertrouwenspersonen voor de school. Deze zijn bereikbaar onder T: 088-1447330
3. Het bevoegd gezag wijst tevens de interne vertrouwenspersonen/contactpersonen aan.
 - Locatie Heiligestraat:
 - * mevrouw Petra Bongers - bon@rsglingecollege.nl
 - * de heer Barry Scholten - sct@rsglingecollege.nl
 - Locatie Teisterbantlaan:
 - * mevrouw Mechelien Wolderingh - wol@rsglingecollege.nl
 - Locatie Rozenstraat:
 - * mevrouw Maria Sandstra - msw@rsglingecollege.nl
 - * de heer Twan Vos - vos@rsglingecollege.nl
4. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij/zij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
5. De vertrouwenspersoon stelt de verweerder zo spoedig mogelijk in kennis van het feit dat een klacht tegen betrokkene is ingediend.
6. De vertrouwenspersoon verwijst de klager indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
7. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij/zij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon informeert de verweerder over zijn/haar conclusies.
8. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
9. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn/haar taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
10. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden.



Artikel 4 Klachtafhandeling op schoolniveau

1. Op het niveau van de school bestaat er een voorfase klachtenbehandeling, die de mogelijkheid biedt tot afhandeling van een klacht op schoolniveau. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders/verzorgers, leerlingen, personeel en directie op een juiste wijze kunnen worden afgehandeld.
2. De school heeft tot taak klachten zoveel mogelijk te voorkomen. Mocht zich echter een klacht voordoen, dan dient deze klacht op een effectieve manier te worden opgelost. De school gaat er hierbij van uit dat klachten in de regel van eenvoudige aard zijn en in principe binnen school kunnen worden opgelost.
3. In de regel zal de klager zijn klacht mondeling bespreken met de directe betrokkene. Leidt dit contact niet tot een bevredigende oplossing, dan wendt de klager zich tot de direct leidinggevende van de betrokkene, die ervoor zorgt dat de klacht wordt afgehandeld. Uitgangspunt daarbij is dat de klacht wordt afgehandeld door de betrokkene/verweerder zelf of als dat niet mogelijk is door zijn direct leidinggevende.
De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend. De klacht bevat tenminste:
 - de naam en het adres van de klager;
 - de dagtekening;
 - de omschrijving van de klacht.
4. De afhandeling van de klacht zal op een behoorlijke manier geschieden. Hierbij staat bemiddeling om tot een oplossing te komen voorop. Onder behoorlijke afhandeling van een klacht is in ieder geval te verstaan:
 - het verstrekken van voldoende informatie aan klager;
 - klager in de gelegenheid stellen zijn/haar klacht toe te lichten;
 - eventueel informatie vragen aan derden;
 - afhandeling binnen redelijke termijn (richtlijn is maximaal vier weken).
5. Indien de klacht wordt behandeld door een ander dan degene tegen wie de klacht is gericht, dient ten aanzien van de verweerder eveneens een behoorlijke afhandeling in acht te worden genomen.
6. De afronding van een schriftelijke klacht geschiedt door een schriftelijke mededeling, waarin wordt aangegeven wat de bevindingen en de conclusies zijn naar aanleiding van de ingediende klacht en hoe op de klacht zal worden gereageerd. Indien de klacht door bemiddeling is opgelost, wordt aangegeven op welke wijze dat is geschied.
7. In de schriftelijke mededeling wordt de klager gewezen op de mogelijkheid indien hij/zij het niet eens is met de beslissing, een klacht in te dienen bij de locatiedirectie en/of bestuurder. Indien het een schriftelijke mededeling van de locatiedirectie c.q. de bestuurder betreft, wordt de klager in deze berichtgeving gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie voor het openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs.



Artikel 5 De Landelijke Klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag sluit zich aan bij de Landelijke Klachtencommissie voor het openbaar en het algemeen toegankelijk onderwijs te Utrecht.
2. De Landelijke Klachtencommissie onderzoekt de klacht en adviseert het bevoegd gezag hierover.
3. De school conformeert zich aan het advies van de Landelijke Klachtencommissie.

Artikel 6 Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke locatie ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 7 Evaluatie

De regeling wordt één jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactperso(o)n(en), de vertrouwensperso(o)n(en) en de medezeggenschapsraad geëvalueerd. Na de eerste evaluatie vindt vervolgevaluatie elke twee jaar plaats.

Artikel 8 Wijziging van de regeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwensperso(o)n(en) en de landelijke klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 9 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling RSG Lingecollege".
3. Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2019.



Toelichting “Klachtenregeling”

In de regeling wordt gesproken over bevoegd gezag. Afhankelijk van de in het managementstatuut neergelegde taakverdeling en bevoegdheidsregeling tussen bestuurder en locatiedirecteuren, dient in voorkomende gevallen in plaats van “bevoegd gezag” te worden gelezen “locatiedirecteur”. Aanpassing van de regeling is niet noodzakelijk, omdat de locatiedirecteur in dergelijke gevallen namens de bestuurder optreedt.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1, lid 3

Ook een ex- leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover geklaagd wordt en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen.

Artikel 1, lid 4

Naast klachten van algemene aard kunnen klachten gaan over bijvoorbeeld seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

- *seksuele intimidatie*: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders/verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn;
- *discriminerend gedrag*: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene Wet Gelijke Behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of andere terreinen van het openbaar leven worden teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn;
- *agressie, geweld en pesten*: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de school.

Artikel 2

Op elke locatie is een contactpersoon aanwezig. De school heeft om redenen van duidelijkheid en efficiency ervoor gekozen dat de op elke locatie aanwezige counselor ook fungeert als contactpersoon. De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen van de school. Zijn/haar taak bestaat uitsluitend uit het geven van informatie over de mogelijkheden welke de klager ten dienste staan. Voorts verwijst hij/zij de klager naar de externe vertrouwenspersoon.



Artikel 3, lid 1

De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten daarin. Voorts dient de vertrouwenspersoon kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren. Er wordt gekozen voor twee personen, één man en één vrouw. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht. De contactpersoon stelt de klager voor bij welke persoon hij/zij zijn/haar klacht deponereert.

Artikel 3, lid 3

De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de inhoud van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de betrokkene c.q. diens direct leidinggevende, de directie of de Landelijke Klachtencommissie dan wel aangifte te doen politie/justitie. Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem/haar 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 betreft, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 3, lid 4

Zodra de vertrouwenspersoon door de klager in kennis is gesteld van de klacht, informeert hij/zij de verweerder omtrent de inhoud van de klacht. De vertrouwenspersoon wijst de verweerder op de mogelijkheid zich te wenden tot een vertrouwenspersoon.

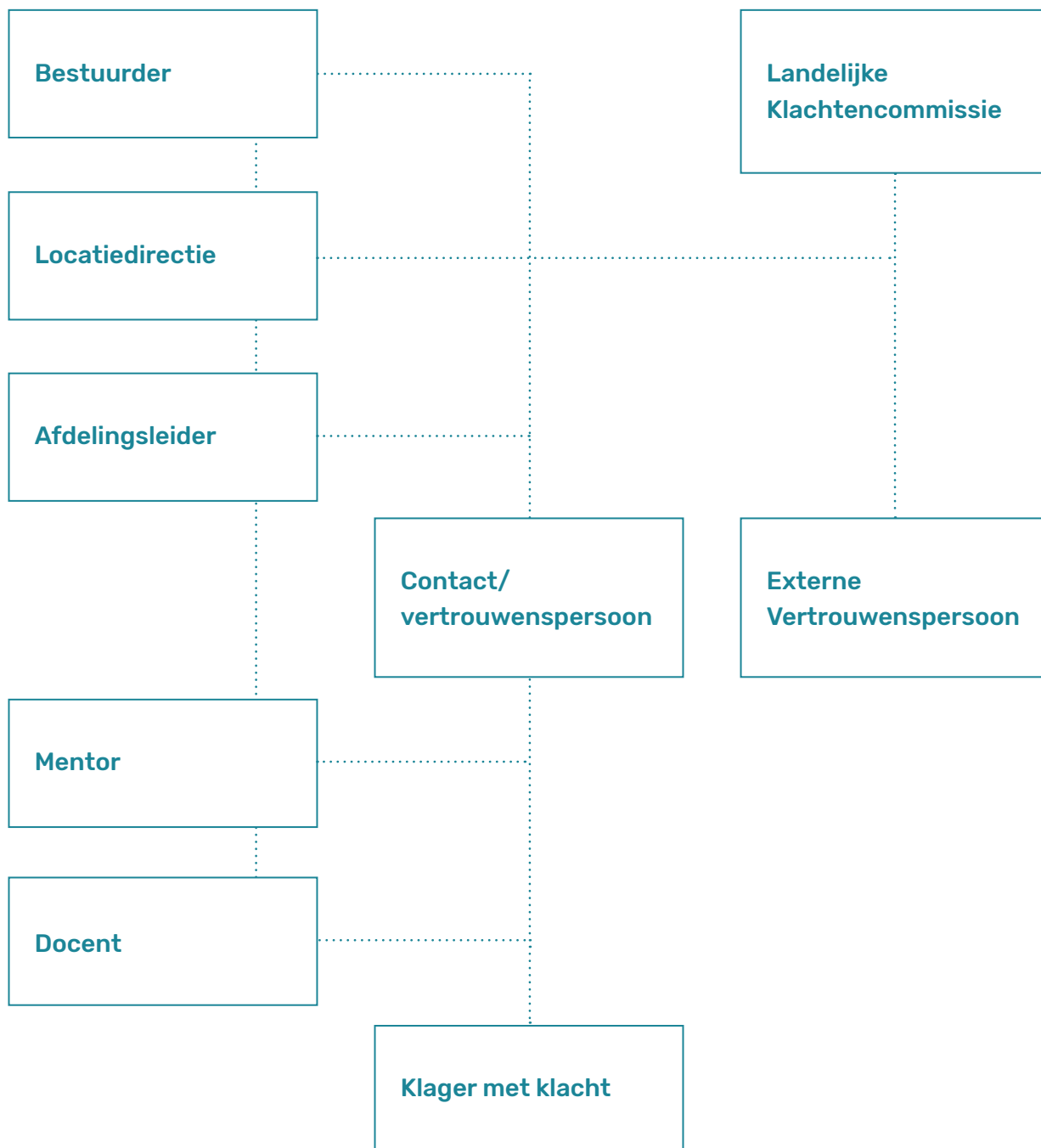
Artikel 3, lid 6

De vertrouwenspersoon informeert de verweerder over zijn conclusies: er wordt geen klacht ingediend, de klacht is in der minne geschikt, de klacht wordt ingediend bij het bevoegd gezag, de klacht wordt ingediend bij de landelijke klachtencommissie of er wordt aangifte gedaan bij politie of justitie.



Klachtenroute

RSG Lingecollege



Aan elke locatie van RSG Lingecollege zijn één of meer contact/vertrouwenspersonen verbonden. De namen zijn te vinden in de schoolgids.

