



OZEO

KLACHTENREGELING

Vaststelling CvB: 15-10-2024

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	3
Klachtenregeling.....	4
Artikel 1.....	4
Artikel 2: Voortraject klachtindiening.....	5
Artikel 3: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon.....	5
Artikel 4: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon.....	5
Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling.....	5
Artikel 6: Het indienen van een klacht.....	6
Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag.....	6
Artikel 8: De externe klachtencommissie.....	6
Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie.....	6
Artikel 10: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie.....	7
Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan.....	7
Artikel 12: Vertrouwelijkheid, rechtsbescherming.....	7
Artikel 13: Evaluatie.....	7
Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling.....	7
Artikel 15: Overige bepalingen.....	7

Instemming GMR's	24-06-2024
Goedkeuring raad van toezicht	15-10-2024
Vaststelling college van bestuur	15-10-2024

Samenvatting

Ozeo heeft onderwijskwaliteit en goed werkgeverschap hoog in het vaandel staan en heeft graag tevreden leerlingen, ouders en medewerkers. Maar ook binnen onze organisatie kunnen problemen ontstaan tussen ouders of leerlingen en (medewerkers van) de school. Vaak worden zulke problemen in onderling overleg bijgelegd. Soms is een meningsverschil van dien aard, dat iemand hierover een klacht wil indienen. Die mogelijkheid is er. Voor Ozeo is een klachtenregeling vastgesteld. Deze is voor iedereen die bij Ozeo betrokken is in te zien op de website van Ozeo: www.ozeo.nl of op de website van de school.

Wanneer u een klacht heeft, vinden wij het prettig dat u met een klacht eerst naar de persoon gaat waarover de klacht gaat. Als u dat om een bepaalde reden liever niet doet, kunt u altijd terecht bij de directie van de school. Ook met klachten op schoolniveau of als u vindt dat een klacht door een ander personeelslid onvoldoende is afgehandeld, kunt u terecht bij de directie van de betreffende school. Op elke school is er een interne vertrouwenspersoon, waar u ook met uw klachten terecht kunt. In de schoolgids van de school leest u wie de interne vertrouwenspersoon van uw school is.

De interne vertrouwenspersoon kan informatie geven over de klachtenregeling, biedt een luisterend oor en kan met u verkennen wie u het best kunt benaderen om uw klacht zo nodig verder te bespreken.

Wanneer u er met de directie van de school niet uitkomt, kunt u terecht bij het bestuur van Ozeo. U kunt ook bij één van de onafhankelijke externe vertrouwenspersonen van Ozeo terecht. Dat kan via doorverwijzing door de contactpersonen klachtenregeling, maar u kunt de externe vertrouwenspersonen ook zelf benaderen. De externe vertrouwenspersonen fungeren als klankbord, geven advies of bemiddelen, maar kunnen u ook ondersteunen bij het eventueel indienen van een officiële klacht. We vertrouwen erop dat we samen tot een goede oplossing kunnen komen.

Landelijke klachtencommissie onderwijs

Ozeo is voor de behandeling van klachten ook aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie: de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Zowel ouders en leerlingen als personeelsleden kunnen een klacht voorleggen aan de LKC. De LKC biedt verschillende mogelijkheden om de klacht te behandelen en op te lossen. Een medewerker van Onderwijsgeschillen neemt contact op met de klager en het schoolbestuur of degene over wie is geklaagd en bespreekt dan welke route het beste gekozen kan worden om de klacht op te lossen. Dit gesprek kan leiden tot interne klachtbehandeling door het schoolbestuur of de school, mediation of een formele procedure bij de Commissie:

- *interne klachtbehandeling*: als beide partijen ermee instemmen wordt de klacht doorgestuurd naar het schoolbestuur, die de klacht verder in behandeling neemt. De klacht kan dan intern worden opgelost.
- *mediation*: met mediation lost u samen met de andere partij uw conflict op met behulp van een onafhankelijke neutrale persoon: de mediator.
- *formele klachtbehandeling* via een procedure bij de LKC.

Mediation

Onderwijsgeschillen biedt ook mediation aan voordat er een officiële klacht bij de LKC is ingediend. U kunt dan tot een oplossing voor een (dreigend) conflict komen met behulp van een mediator van Onderwijsgeschillen en zo een formele procedure voorkomen. Om te bespreken of mediation tot de mogelijkheden behoort kunt u contact opnemen met

de Mediationdesk van Onderwijsgeschillen. U kunt de Mediatondesk bereiken via telefoonnummer 030-2809590 of email mediation@onderwijsgeschillen.nl.

De LKC is te bereiken bij Onderwijsgeschillen, Zwarte Woud 2 Utrecht, telefoon 030-2809590. U kunt ook een e-mail sturen naar info@onderwijsgeschillen.nl. Op de website www.onderwijsgeschillen.nl is meer informatie te vinden over klachtbehandeling.

Vertrouwensinspecteur inspectie

Voor een aantal zaken kunt u ook terecht bij de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs. Ouders, leerlingen, docenten, directies en besturen kunnen de vertrouwensinspecteur raadplegen wanneer zich in of rond de school problemen voordoen op het gebied van seksuele intimidatie en seksueel misbruik; lichamelijk geweld; grove pesterijen; discriminatie en radicalisering. Ernstige klachten die vallen binnen deze categorieën kunnen worden besproken met de vertrouwensinspecteur. Deze zal de klachten niet zelf behandelen maar zal adviseren en informeren. Zo nodig kan de vertrouwensinspecteur ook begeleiden in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte. De vertrouwensinspecteur is tijdens kantooruren bereikbaar op 0900-1113111 (lokaal tarief).

Verklaring en richtlijn pluriformiteit en gelijkwaardigheid

Ozeo heeft zich gecommitteerd aan de [verklaring en richtlijn pluriformiteit en gelijkwaardigheid](#) in het Zeeuwse onderwijs. Het beschrijft de uitgangspunten voor het melden van discriminatie, uitsluiting en ongelijke behandeling bij gelijke gevallen. De klachtenregeling van Ozeo kan gebruikt worden in die situaties.

Voorliggende klachtenregeling is gebaseerd op de modelklachtenregeling Funderend Onderwijs van de PO-Raad en de VO-Raad, versie mei 2021.

Klachtenregeling

Het bevoegd gezag van Ozeo stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraden de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school vallende onder het bevoegd gezag Ozeo;
2. bevoegd gezag: bestuur van Ozeo;
3. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. externe klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8;
5. 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 of instelling betrokken persoon of orgaan;
6. interne vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. externe vertrouwenspersoon: externe persoon als bedoeld in artikel 4;
8. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
9. klacht: klacht, mondeling of schriftelijk, over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Artikel 2: Voortraject 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 directie, tenzij dit om bepaalde redenen niet wenselijk is.
3. De klager kan ook contact opnemen met de interne vertrouwenspersoon van de eigen school.
4. Indien deze contacten niet tot een oplossing leiden, dan kan de klager het probleem ter oplossing voorleggen aan het bestuur, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
5. De klager kan ook contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon.
6. Als het probleem niet is of wordt opgelost langs de hiervoor beschreven routes dan kan een klacht worden ingediend bij de externe klachtencommissie als bedoeld in artikel 8.

Artikel 3: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon

1. De directie van de school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan van de school een interne vertrouwenspersoon.
2. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, informeert en adviseert de interne vertrouwenspersoon de klager over waar de klager met de klacht terecht kan. De interne vertrouwenspersoon kan de klager verwijzen naar de persoon waar de klacht over gaat, naar de directie, naar het bestuur of naar de externe vertrouwenspersoon.
4. De interne vertrouwenspersoon zorgt ervoor dat de klachtenregeling bekend is bij ouders, leerlingen en personen werkzaam op de school.

Artikel 4: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één externe vertrouwenspersoon voor de instelling, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Een externe vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De externe vertrouwenspersoon staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
4. De externe vertrouwenspersoon gaat tijdens het gesprek met de klager na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
5. De externe vertrouwenspersoon kan de klager ondersteunen bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
6. 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.
7. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren als signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden, waarbij privacywetgeving in acht wordt genomen.

Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de externe klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersonen klachtenregeling, het bestuur en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn

door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de websites van de school en de website van het bevoegd gezag.

Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de externe klachtencommissie (schriftelijk) of bij het bevoegd gezag (mondeling of schriftelijk).
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 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.
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.

Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, handelt het bevoegd gezag de klacht binnen vier werkweken af. De behandeling van klachten is maatwerk. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf onderzoeken, maar kan ook een externe klachtonderzoeker of mediation inschakelen, afhankelijk van de complexiteit en de aard van de klacht.
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. Een klacht over het (persoonlijk) optreden van (een lid van) het bevoegd gezag 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 klachtenregeling. De raad van toezicht kan de klacht zelf onderzoeken, maar kan ook een externe klachtonderzoeker of mediation inschakelen of doorverwijzen naar de externe klachtencommissie, afhankelijk van de complexiteit en de aard van de klacht.

Artikel 8: De externe klachtencommissie

Er is een externe klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

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>

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 directie van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of hij de conclusie van de commissie overneemt 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. Hierbij wordt de wetgeving ten aanzien van privacy (AVG) in acht genomen.

Artikel 12: Vertrouwelijkheid, rechtsbescherming

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict, kindermishandeling, overige strafbare feiten of wanneer de sociale veiligheid van de organisatie in het geding is. De externe vertrouwenspersoon c.q. de interne vertrouwenspersoon maakt de melder bekend met dit voorbehoud.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.
3. Geen enkel lid van de schoolorganisatie mag in zijn/haar positie binnen de onderwijsinstelling worden geschaad, doordat hij/zij als de interne vertrouwenspersoon is betrokken bij een klachtenprocedure, zoals neergelegd in deze klachtenregeling.
4. Zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid kenmerken het werk van de externe vertrouwenspersoon en de interne vertrouwenspersoon. Uit de aard van de functie volgt dat er een intern verschoningsrecht geldt. De externe vertrouwenspersoon en de interne vertrouwenspersoon zijn alleen verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag van de organisatie en leggen geen inhoudelijke verantwoording af over individuele kwesties.

Artikel 13: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersonen klachtenregeling, de externe vertrouwensperso(o)n(en) en de gemeenschappelijke medezeggenschapsorganen geëvalueerd.

Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de externe vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school of instelling 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 Ozeo'.
3. Deze regeling treedt in werking op 15-10-2024.