



OGVO

Onderwijsgemeenschap Venlo & Omstreken

Klachtenregeling

Onderwijsgemeenschap Venlo & Omstreken

De regeling is door het bevoegd gezag vastgesteld op 9 april 2021

De GMR heeft instemming verleend aan deze regeling op 15 april 2021

INHOUD

I.	INLEIDING	3
II.	ALGEMENE BEPALINGEN	8
	Artikel 1 Begripsbepalingen	8
	Artikel 2 Werkingssfeer	9
	Artikel 3 Algemene bepalingen	10
III.	BEHANDELING ALGEMENE KLACHTEN EN KLACHTPROCEDURE	11
	Artikel 4 De eerste stap bij een klacht.....	11
	Artikel 5 Vervolgstap bij een klacht.....	11
	Artikel 6 Ombudspersoon	11
	Artikel 7 Bemiddeling	12
	Artikel 8 Functioneren Ombudspersoon	12
	Artikel 9 Vervolgprocedure	12
	Artikel 10 Jaarverslag	12
IV.	BEHANDELING KLACHTEN ONGEWENSTE OMGANGSVORMEN	13
	Artikel 11 Algemene verplichtingen	13
	Artikel 12 Interne vertrouwenspersoon.....	13
	Artikel 13 Taken interne vertrouwenspersoon	14
	Artikel 14 Bevoegdheden interne vertrouwenspersoon.....	14
	Artikel 15 Verantwoording/bescherming.....	15
	Artikel 16 Verslaglegging en vertrouwelijkheid	15
V.	EXTERNE VERTROUWENSPERSOON	17
	Artikel 17 Externe vertrouwenspersoon	17
	Artikel 18 Taken en bevoegdheden externe vertrouwenspersoon	17
	Artikel 19 Verantwoording/bescherming.....	17
VI.	KLACHTENCOMMISSIE.....	18
	Artikel 20 De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs	18
	Artikel 21 Informatieverstrekking aan de LKC.....	18
	Artikel 22 Intrekken van de klacht.....	18
	Artikel 23 Uitspraak van de LKC	18
	Artikel 24 Beslissing op advies.....	19
	Artikel 25 Informeren medezeggenschapsorgaan	19
VII.	SLOTBEPALINGEN	20
	Artikel 26 Bekendmaking	20
	Artikel 27 Evaluatie.....	20
	Artikel 28 Wijziging van de klachtenregeling	20
	Artikel 29 Overige bepalingen	20

I. INLEIDING

Binnen OGVO zijn we ons ervan bewust dat problemen, klachten en geschillen in velerlei vormen kunnen voorkomen. De meeste problemen en klachten zijn gelukkig eenvoudig van aard en kunnen op schoolniveau worden opgelost; andere klachten zijn uitgebreider in ernst en omvang. Elke klacht of zorg verdient een passende behandeling. Wij zijn er namelijk van overtuigd dat een zorgvuldige behandeling van klachten bijdraagt aan het algehele gevoel van veiligheid binnen onze scholen en de OGVO-organisatie.

Het is belangrijk om er in een vroeg stadium achter te komen of een leerling of ouder tevreden of ontevreden is over de school en/of de samenwerking. Zo weet je waar de leerling of ouder mee zit, kun je het gesprek aangaan en naar een oplossing zoeken.

Als werkgever en onderwijsinstelling draagt OGVO er ook zorg voor dat er een werk- en schoolomgeving bestaat die vrij van onderscheid op het gebied van seksuele intimidatie, agressie/geweld en pesten (hierna te noemen: 'ongewenste omgangsvormen') is. Dit doen we door ongewenste omgangsvormen te voorkomen en te bestrijden, maar ook door op te treden in geval van incidenten.

Aanleiding voor deze (herziene) interne klachtenregeling

Deze klachtenregeling is opgesteld om tegemoet te komen aan de wens om organisatiebreed een integrale klachtenbehandeling te laten plaatsvinden.

Deze regeling voorziet zowel in de klachtenbehandeling voor klachten die betrekking hebben op ongewenste omgangsvormen als op klachten van algemene aard. De onderscheiden behandeling van beide soorten klachten blijkt uit de hoofdstukindeling en ook uit de hierna volgende toelichting.

Deze regeling heeft vanuit het klachtrecht twee doelen:

Het bieden van een laagdrempelige voorziening aan ouders, leerlingen en personeelsleden voor klachten over het bevoegd gezag van de school die in en voor de school werkzaam zijn;

Signaalfunctie voor de school over de kwaliteit van het onderwijs.

De klachtenregeling is dus een schakel in het door de scholen te voeren kwaliteitsbeleid en dient te leiden tot de verbetering van de kwaliteit van het onderwijs.

Voor de overzichtelijkheid is ervoor gekozen om de taakbeschrijvingen van vertrouwenspersonen en de Ombudspersoon integraal onderdeel uit te laten maken van deze klachtenregeling. Met deze klachtenregeling wordt voldaan aan de wettelijke verplichtingen van artikel 24b van de Wet op het Voortgezet Onderwijs, alsook aan artikel 3, tweede lid, van de Arbowet (interne regeling voor afhandeling klachten).

Inhoud van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling begint met een aantal algemene bepalingen en verplichtingen. Hierover handelt Hoofdstuk II.

De klachtenregeling voorziet in de benoeming en instandhouding van een Ombudspersoon. Deze Ombudspersoon heeft tot taak om door bemiddeling tot een oplossing te komen bij algemene klachten, problemen, klachten of geschillen. Hierover handelt Hoofdstuk III.

De vertrouwenspersonen hebben tot taak om klachten te behandelen die betrekking hebben op ongewenste omgangsvormen zoals agressie/geweld, pesten, discriminatie en seksuele intimatie. Over de taken en verplichtingen van de interne vertrouwenspersonen handelt Hoofdstuk IV.

OGVO kent daarnaast ook een externe vertrouwenspersoon die klachten ter zake van ongewenste omgangsvormen in behandeling kan nemen. De taken en bevoegdheden van vertrouwenspersonen zijn opgenomen in Hoofdstuk V.

Mocht een klager of slachtoffer zich niet kunnen verenigen met (de uitkomst van) de behandeling van een klacht of melding door de hoogste in lijn (het bevoegd gezag, vertegenwoordigd door het College van Bestuur), dan kan een klager of slachtoffer zich wenden tot de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Deze procedure is opgenomen in Hoofdstuk VI.

Afsluitend bevat deze klachtenregeling in Hoofdstuk VII nog een aantal bepalingen met betrekking tot de bekendmaking, evaluatie en aanpassing van deze regeling.

Verhouding tot andere regelingen

De geschillenprocedure in deze klachtenregeling heeft geen betrekking op geschillen inzake medezeggenschap.

Arbeidsgerelateerde klachten (zoals door een medewerker ervaren werkdruk of ontevredenheid over het functioneren van een leidinggevende) vallen buiten het toepassingsbereik van deze regeling en lopen via de leidinggevend en de afdeling Personeel & Organisatie.

Deze klachtregeling moet verder onderscheiden worden van de Meldregeling klokkenluiders en de 'Regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie'. De Meldregeling klokkenluiders kent een eigen vertrouwenspersoon op het gebied van integriteit.

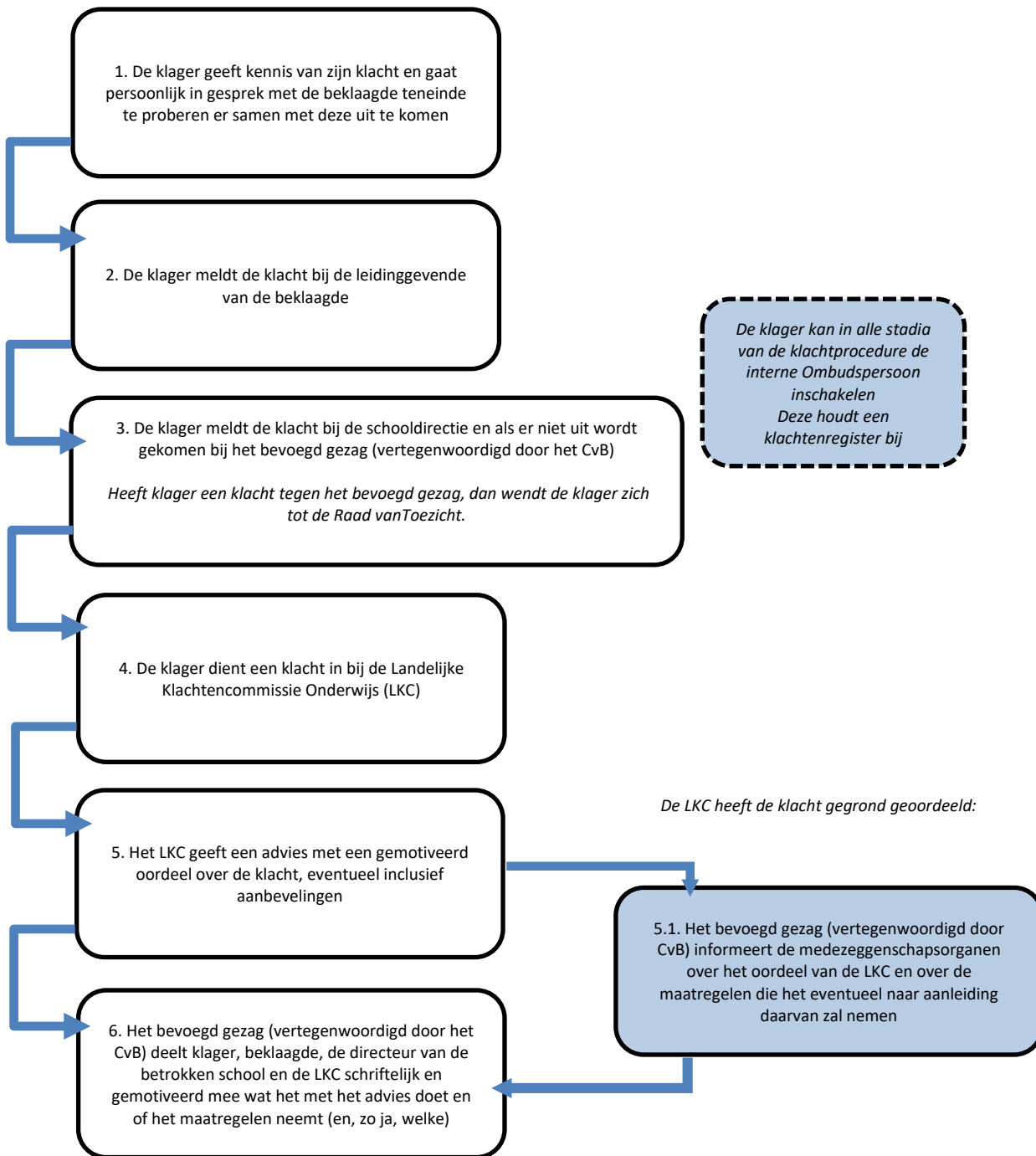
Schematisch overzicht van de klachtenprocedures

In dit Klachtenreglement wordt – als gezegd – een onderscheid gemaakt tussen enerzijds de behandeling van algemene klachten en anderzijds de behandeling van klachten betreffende

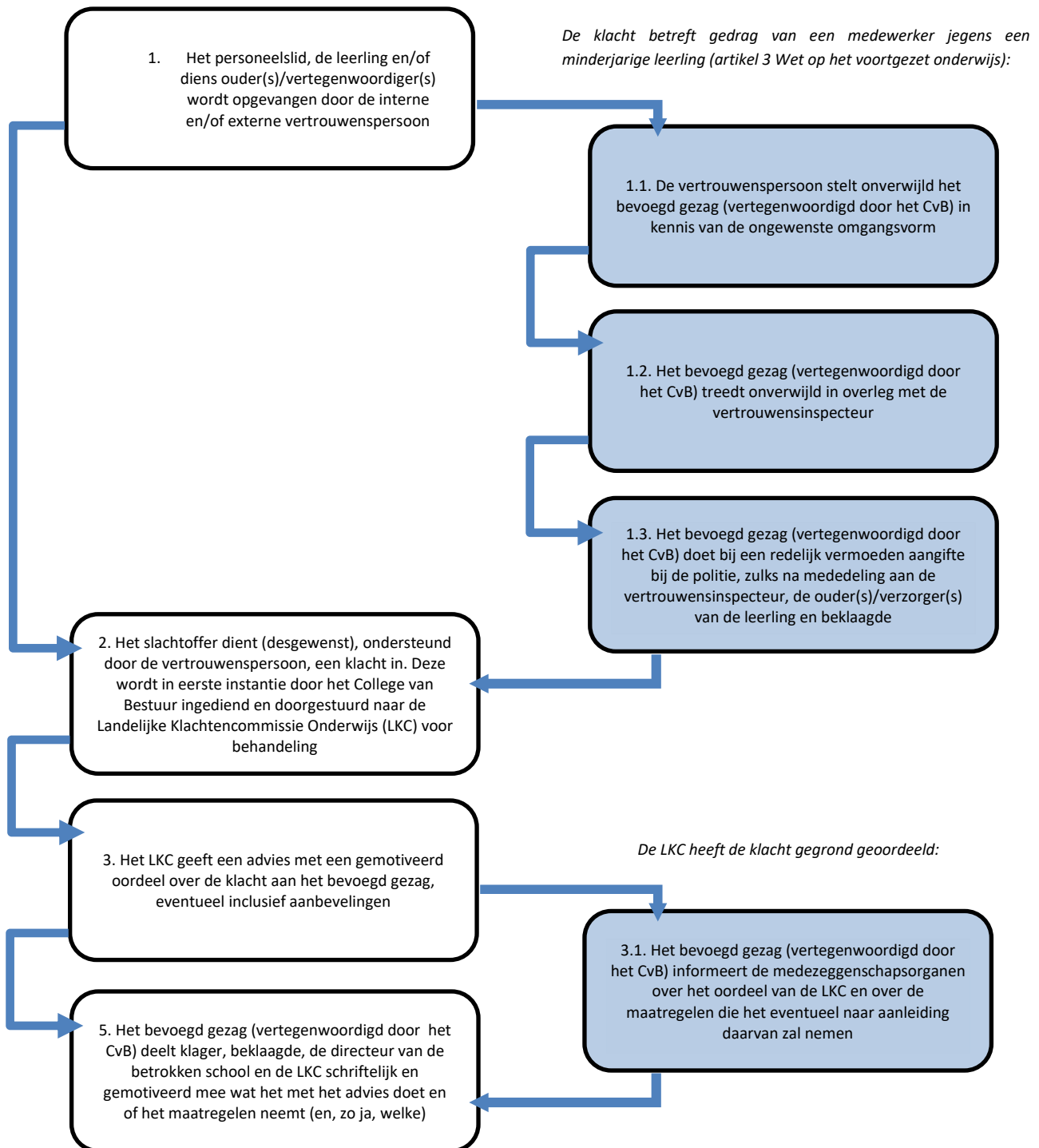
ongewenste omgangsvormen (waarbinnen weer een bijzonder stramien geldt ingeval de ongewenste omgangsvorm de relatie tussen een medewerker en een minderjarige leerling betreft).

Hierna kan voor iedere klachtenprocedure een stroomschema worden gevonden waarin de weg wordt beschreven die de klager volgt als hij ervoor kiest alle ter beschikking staande middelen uit te putten. De schema's schrijven dus niet een route voor die te allen tijde dient te worden gevolgd: indien klager 'hogerop' wil wegens ontevredenheid met de behandeling van de klacht tot dusver, dan maken deze schema's inzichtelijk welke route kan worden behandeld (maar dus niet tot het einde behoeft te worden doorlopen).

Schematisch overzicht behandeling algemene klachten



Schematisch overzicht behandeling klachten betreffende ongewenste omgangsvormen



II. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

Algemene klachten:	Alle klachten op grond van deze klachtenregeling die geen betrekking hebben op ongewenste omgangsvormen.
Beklaagde:	De natuurlijke persoon tegen wiens handeling een klacht gericht is.
Belanghebbende:	ouders, voogden, verzorgers, leerlingen en personeelsleden (tevens inhoudende stagiairs en vrijwilligers);
Bevoegd gezag:	Samenwerkingsstichting Voortgezet Onderwijs regio Venlo, handelend onder de naam Onderwijsgemeenschap Venlo & Omstreken (OGVO), rechtsgeldig vertegenwoordigd door het College van Bestuur.
CMR:	De medezeggenschapsraad van een school, zoals bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs en de Wet medezeggenschap op scholen, alsmede het medezeggenschapsorgaan van de Service Unit.
CvB:	Het College van Bestuur, zijnde het bestuur van OGVO.
Directeur:	Degene die leiding geeft aan een school of aan de Service Unit.
Discriminatie:	Elke vorm van onderscheid, waarbij iemand op een andere wijze wordt behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie wordt of zou worden behandeld, op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte.
GMR:	De Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs en de Wet medezeggenschap op scholen.
Klacht:	Al dan niet juridische melding over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van/door beklaagde.
Klager:	Natuurlijke persoon die voornemens is een klacht in te dienen, indient of heeft ingediend. Hieronder wordt alléén diegene verstaan die valt in de categorie 'belanghebbende', zolang de relatie met de onderwijsorganisatie bestaat dan wel niet langer dan zes maanden geleden is beëindigd.
Leerlingen:	De leerlingen van een school die door OGVO in stand wordt gehouden.
LKC:	Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, onderdeel van de Stichting Onderwijsgeschillen.
Medewerkers:	De personen die een dienstverband bij OGVO hebben óf bij OGVO zijn tewerkgesteld.
Ombudspersoon:	Functionaris met als taak het bemiddelen bij algemene klachten.
Ongewenste omgangsvormen:	Alle vormen van (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie/geweld, pesten.
Organisatieonderdeel:	De onder OGVO ressorterende scholen en de Service Unit.
Raad van Toezicht	het orgaan van de stichting dat het intern toezicht binnen OGVO uitoefent;

School:	School voor voortgezet onderwijs die ressorteert onder en in stand wordt gehouden door OGVO, te weten het Blariacumcollege, College den Hulster, het Valuacollege.
Pesten:	Alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter van een of meerdere werknemers of leerlingen (collega's, leidinggevenden, leerlingen) gericht tegen een werknemer of groep werknemers of leerling of groep leerlingen die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag.
Seksuele intimidatie:	Enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie (gevoelswaarde). Elk gedrag, elke houding, elke uiting – verbaal, non-verbaal of fysiek – binnen of in samenhang met de onderwijssituatie tot één of meerdere personen gericht, welk gedrag, houding als ongewenst wordt beschouwd. In het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende kwetsende situatie wordt gecreëerd dan wel door slachtoffer wordt ervaren..
Slachtoffer:	Degene die ongewenste omgangsvormen ervaart.
Teamleider:	Functionaris die belast is met management en leidinggevende taken op een school of bij de Service Unit.
Vertrouwensinspecteur:	De onderwijsinspecteur die kan worden geraadpleegd door ouders, leerlingen, docenten, directies en besturen, maar ook vertrouwenspersonen bij problemen of vragen op het gebied van ongewenste omgangsvormen. In het geval dat er een vermoeden is van seksueel misbruik (zedemisdrijf) geldt in een aantal gevallen een meld-, overleg- en aangifteplicht van het bevoegd gezag.
Vertrouwenspersoon:	De vertrouwenspersoon helpt medewerkers en of leerlingen om te gaan met het ongewenste omgangsvormen. Naast een luisterend oor biedt hij of zij ondersteuning bij het bespreekbaar maken van het probleem binnen de organisatie. Alles wat besproken wordt, valt onder het beroepsgeheim en is vertrouwelijk. Er zijn interne en externe vertrouwenspersonen.

Artikel 2 Werkingsfeer

- 2.1 Deze klachtenregeling is bindend voor allen die, al dan niet tijdelijk, onder de zeggenschap van het bevoegd gezag vallen.
- 2.2 Een minderjarige leerling kan optreden:
- in eigen persoon, en/of
 - vertegenwoordigd door zijn ouder(s) of voogd, en/of
 - vertegenwoordigd door zijn feitelijke verzorger(s), en/of
 - vertegenwoordigd door een door de klager en/of vertegenwoordiger(s) aangezochte raadsman/-vrouw.

In geval van onenigheid over wie namens de minderjarige leerling optreedt, is het standpunt van de ouder(s) of voogd beslissend.

- 2.3 Met betrekking tot de in deze klachtenregeling genoemde termijnen geldt dat voor de berekening ervan schoolvakantiedagen en/of de periode dat de behandeling is opgeschort, niet worden meegerekend.
- 2.4 Deze klachtenregeling is niet van toepassing op klachten waarvoor een speciale regeling en/of een andere behandelende instantie bestaat en dient een individueel belang en onderwijskwaliteit te raken .
- 2.5 Een klacht die voldoet aan het gestelde in het vierde lid wordt niet in behandeling genomen en klager wordt geïnformeerd over de procedure en/of verwezen naar de betreffende instantie.

Artikel 3 Algemene bepalingen

- 3.1 Eenieder die op de hoogte is gebracht of gekomen van informatie of stukken betreffende een concrete klacht, is verplicht daarmee zorgvuldig om te gaan teneinde onnodige schade voor klager, beklagde, getuige, school of een ander organisatiedeel van de stichting en/of andere mogelijke betrokkenen te voorkomen.
- 3.2 Klachten van algemene aard worden standaard via 'de lijn' opgepakt, al dan niet met ondersteuning of via bemiddeling door de Ombudspersoon (facultatief). Mocht de behandeling door een docent of teamleider niet tot het gewenste resultaat leiden, dan is het mogelijk om de klacht voor te leggen aan diens leidinggevende of de schooldirectie en, mocht klager het daar niet mee eens zijn, bij het CvB. In geval van klachten betreffende leden van de schooldirectie kan de klacht direct worden voorgelegd aan het CvB. Richt de klacht zich tegen een lid van het CvB, dan kan de klager zich wenden tot de Raad van Toezicht.

III. BEHANDELING ALGEMENE KLACHTEN EN KLACHTPROCEDURE

Artikel 4 De eerste stap bij een klacht

- 4.1 De eerste stap bij een klacht is deze te delen door een persoonlijk gesprek met de beklagde aan te vragen of aan te gaan.. Door de klacht bespreekbaar te maken is het wellicht mogelijk om samen tot een oplossing te komen. Van de beklagde wordt verwacht dat deze zo snel mogelijk reageert op de onvrede.
- 4.2 Klager probeert eventueel van tevoren de klacht kort en krachtig op papier te zetten en daarin aan te geven wat er speelt en wat hij met het gesprek wil bereiken. Klager mag, indien gewenst, iemand meenemen ter ondersteuning bij het gesprek.

Artikel 5 Vervolgstap bij een klacht

- 5.1 Indien een persoonlijk gesprek niet wenselijk is of indien men na een gesprek niet tot een oplossing komt, dan kan de klager melding van de klacht doen bij de leidinggevende van de beklagde of de ombudspersoon inschakelen (facultatief).
- 5.2 Indien en voor zover de onder het eerste lid van dit artikel bedoelde stappen niet tot een passende oplossing leiden of niet wenselijk wordt geacht kan de Ombudspersoon worden ingeschakeld.

Artikel 6 Ombudspersoon

- 6.1 Er kan een interne (onafhankelijke) Ombudspersoon worden belast met het behandelen van algemene klachten die geen betrekking hebben op ongewenste omgangsvormen. Deze kan door een klager (naast de melding aan de betrokken medewerker of diens leidinggevende) worden benaderd voor advies op het gebied van welke procesgang geldt of andere vragen ter zake van het indienen van een klacht.
- 6.2 De Ombudspersoon heeft ten minste de volgende taken:
 - a. het informeren over deze klachtenregeling;
 - b. het adviseren over de mogelijkheid een klacht in te dienen en desgevraagd te helpen bij het formuleren daarvan;
 - c. in samenspraak met klager zorgvuldig de mogelijkheden te onderzoeken om tot een oplossing van de klacht te komen.
- 6.3 Een klacht kan mondeling of schriftelijk bij de Ombudspersoon worden ingediend. De Ombudspersoon kan klager helpen bij het schriftelijk formuleren van diens klacht.

- 6.4 Elke klacht wordt door de Ombudspersoon geregistreerd, in beginsel zonder vermelding van klager en beklagde.

Artikel 7 Bemiddeling

- 7.1 De Ombudspersoon richt zich bij het verrichten van zijn werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de klacht en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem doet en degene op wie de klacht betrekking heeft.
- 7.2 Van de afhandeling van een klacht wordt klager in kennis gesteld. Ten aanzien van schriftelijke klachten geschiedt dat schriftelijk; ten aanzien van mondelinge klachten kan klager mondeling of schriftelijk worden ingelicht.

Artikel 8 Functioneren Ombudspersoon

- 8.1 Het bevoegd gezag waarborgt dat de Ombudspersoon zijn functie onafhankelijk kan uitvoeren en benadeelt de Ombudspersoon niet wegens de wijze waarop de functie wordt uitgeoefend.
- 8.2 De Ombudspersoon heeft een vergelijkbare ontslagbescherming als leden van de (G)MR conform artikel 3, dertiende lid, van de Wet medezeggenschap op scholen.
- 8.3 Indien de Ombudspersoon zelf betrokken is (geweest) bij een aangelegenheid waarop de klacht betrekking heeft, dient de Ombudspersoon dit zo snel mogelijk bij het bevoegd gezag te melden. Het bevoegd gezag zal er vervolgens voor zorgen dat een vervanger wordt aangewezen.

Artikel 9 Vervolgprocedure

Als de behandeling van de klacht ondanks bemiddeling door de Ombudspersoon naar het oordeel van klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan klager de klacht indienen bij het bevoegd gezag (vertegenwoordigd door het CvB).

Artikel 10 Jaarverslag

- 10.1 De Ombudspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag een geanoniseerd verslag uit van zijn werkzaamheden, het aantal en de aard van de bij hem gemelde casussen en/of klachten en het resultaat van zijn activiteiten.
- 10.2 In het geval dat meerdere Ombudspersonen zijn aangewezen, dienen zij een gezamenlijk jaarverslag uit te brengen.

IV. BEHANDELING KLACHTEN ONGEWENSTE ONGANGSVORMEN

Artikel 11 Algemene verplichtingen

- 11.1 Op grond van artikel 3 WVO vloeit de verplichting tot overleg en aangifte inzake zedenmisdrijven in de relatie medewerker/leerling. Indien een personeelslid, op enigerlei wijze bekend is geworden dat een ten behoeve van de school of ander organisatiedeel met taken belast persoon zich jegens een leerling van de school mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf zoals omschreven in het Wetboek van Strafrecht, stelt deze belanghebbende daarvan onverwijld het bevoegd gezag (vertegenwoordigd door het CvB) in kennis.
- 11.2 Indien het bevoegd gezag (vertegenwoordigd door het CvB) op enigerlei wijze bekend is geworden met het feit dat een ten behoeve van zijn school of ander organisatiedeel met taken belast persoon zich jegens een leerling (van de school) mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden, treedt het bevoegd gezag onverwijld in overleg met de vertrouwensinspecteur en doet bij een redelijk vermoeden van zo'n misdrijf onverwijld aangifte bij de politie. Dit wordt aangeduid als meldplicht.
- 11.3 Voordat het bevoegd gezag tot aangifte overgaat, stelt het eerst de vertrouwensinspecteur, de ouder(s)/verzorger(s) van de leerling en beklagde hiervan op de hoogte.
- 11.4 Publiciteit en het onderhouden van contacten met de pers en andere media ter zake van een ingediende klacht behoren uitsluitend tot de verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag.
- 11.5 Indien het bevoegd gezag een (voorgenomen) klacht ontvangt, heeft het de bevoegdheid en verantwoordelijkheid om voorlopige maatregelen te treffen.
- 11.6 Iedere belanghebbende die een geschrift ontvangt dat een klacht over ongewenste omgangsvormen bevat, stuurt dat geschrift door naar de interne of externe vertrouwenspersoon.

Artikel 12 Interne vertrouwenspersoon

- 12.1 Het bevoegd gezag wijst ter behandeling van klachten betreffende ongewenste omgangsvormen voor elke school, na overleg met de directie, ten minste twee gekwalificeerde medewerkers (één man en één vrouw) aan als interne vertrouwenspersoon ten behoeve van personeelsleden en leerlingen en/of hun ouder(s)/verzorger(s).
- 12.2 De directie zorgt voor een laagdrempelige bereikbaarheid van de interne vertrouwenspersoon.
- 12.3 Het bevoegd gezag zorgt voor voldoende faciliteiten voor de interne vertrouwenspersoon.

Artikel 13 Taken interne vertrouwenspersoon

- 13.1 De interne vertrouwenspersoon richt zich op ongewenste omgangsvormen en heeft tot taak:
- a. zorg te dragen voor de eerste opvang van en advies aan een personeelslid, leerling en/of diens ouder(s)/verzorger(s) die overwegen een klacht betreffende ongewenste omgangsvormen in te dienen;
 - b. om daar waar het een leerling betreft die rechtstreeks bij de vertrouwenspersoon aanklopt, de ouders/verzorgers van het slachtoffer te informeren, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het informeren van ouders/verzorgers gebeurt bij voorkeur met instemming van de minderjarige. Naarmate de leerling ouder is, is deze instemming zwaarwegender;
 - c. voor zover nodig en gewenst het slachtoffer te verwijzen naar gespecialiseerde hulpverleningsinstanties;
 - d. met instemming van het slachtoffer en (voor zover van toepassing) diens ouders/verzorgers passende actie(s) te ondernemen;
 - e. het slachtoffer te ondersteunen bij het nagaan of een klacht zich leent voor bemiddeling c.q. het indienen van een klacht bij de LKC;
 - f. indien er sprake is van mogelijke strafbare feiten, het slachtoffer te wijzen op de mogelijkheid tot het doen van aangifte bij de politie;
 - g. het onderhouden van contacten met het slachtoffer om te bezien of het indienen van een klacht niet leidt tot repercussies voor het slachtoffer of, nadat de klacht is afgehandeld, de aanleiding van de klacht daadwerkelijk is weg genomen;
 - h. bij een klacht over overige zaken niet zijnde ongewenste omgangsvormen de casus zo snel mogelijk terug te verwijzen of indien noodzakelijk door te verwijzen naar de beklaagde, diens leidinggevende ter ondersteuning daarbij; uiteraard alleen met toestemming van de klager en (voor zover van toepassing) diens ouders/verzorgers;
 - i. bij verwijzing naar de externe vertrouwenspersoon in overleg het eerste contact te regelen;
 - j. het slachtoffer en (voor zover van toepassing) diens ouders/verzorgers op zijn verzoek te begeleiden bij het melden van een klacht bij de externe vertrouwenspersoon;
 - k. een bijdrage leveren aan de verbetering van het schoolklimaat in de vorm van gevraagd en ongevraagd advies aan het CvB en de schooldirecties;
 - l. het (stimuleren tot het) geven van voorlichting aan personeelsleden, leerlingen en (voor zover van toepassing) ouders/verzorgers over de klachtenregeling van de betreffende onderwijsorganisatie.

Artikel 14 Bevoegdheden interne vertrouwenspersoon

- 14.1 De interne vertrouwenspersoon onderneemt geen stappen dan met instemming van het slachtoffer en (voor zover van toepassing) diens ouders/verzorgers.
- 14.2 Indien de interne vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan de interne vertrouwenspersoon deze ter kennis brengen van de directie.

- 14.3 De interne vertrouwenspersoon beschikt over de volgende bevoegdheden:
- a. het recht om met alle leden van de onderwijsorganisatie en andere betrokkenen gesprekken te voeren;
 - b. het recht op het raadplegen van deskundigen;
 - c. het recht op toegang tot alle afdelingen van de betreffende school;
 - d. het recht op inzage in relevante documenten;
 - e. het recht op aanwezigheid tijdens een zitting van de externe onafhankelijke klachtencommissie op verzoek van het slachtoffer en (voor zover van toepassing) diens ouder(s)/verzorger(s).

Artikel 15 Verantwoording/bescherming

- 15.1 De interne vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend functioneel verantwoordelijk verschuldigd aan het bevoegd gezag.
- 15.2 De interne vertrouwenspersoon is onafhankelijk, hetgeen wil zeggen dat aan de benoeming van de interne vertrouwenspersoon geen instructies mogen zijn gekoppeld.
- 15.3 De interne vertrouwenspersoon dient te bewaken dat er geen sprake is of kan zijn van belangenverstrengeling.
- 15.4 De interne vertrouwenspersoon heeft recht op facilitering om zijn werk goed te kunnen uitvoeren, zoals beschikbare overlegruimte, tijd in uren om het werk te kunnen doen, een eigen telefoonnummer, et cetera.
- 15.5 De interne vertrouwenspersoon kan door het bevoegd gezag al dan niet met onmiddellijke ingang uit zijn taak als interne vertrouwenspersoon worden ontheven als er naar het oordeel van het bevoegd gezag sprake is van grove nalatigheid of fouten in het uitoefenen van zijn taak als interne vertrouwenspersoon.
- 15.6 De interne vertrouwenspersoon die zijn taak wil beëindigen doet dat door een schriftelijke mededeling aan het bevoegd gezag.
- 15.7 De interne vertrouwenspersoon heeft een vergelijkbare ontslagbescherming als leden van de (G)MR conform artikel 3, dertiende lid, van de Wet medezeggenschap op scholen.

Artikel 16 Verslaglegging en vertrouwelijkheid

- 16.1 De interne vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van al hetgeen hem in verband met de werkzaamheden als interne vertrouwenspersoon ter kennis komt, met uitzondering van de wettelijke meldingsplicht in geval van (mogelijke) misdrijven tegen de zeden jegens een minderjarige leerling van de school (artikel 3 WVO) .

- 16.2 De vertrouwelijkheidsplicht vervalt niet na beëindiging van de taak als vertrouwenspersoon.
- 16.3 De vertrouwenspersoon houdt van de door hem behandelde casussen, al dan niet klachten, archief bij. De inrichting van het archief geschiedt in overeenstemming met het vertrouwelijke karakter van de gegevens. Het archief is uitsluitend voor de door het bevoegd gezag aangewezen vertrouwenspersoon.
- 16.4 De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag een geanonimiseerd verslag uit van zijn werkzaamheden, het aantal en de aard van de bij hem gemelde casussen en/of klachten en het resultaat van zijn activiteiten.
- 16.5 In het geval dat meerdere interne vertrouwenspersonen zijn aangewezen, dienen zij een gezamenlijk jaarverslag uit te brengen. Deze wordt dan namens de vertrouwenspersonen door een afgevaardigde aan het CvB aangeboden.

V. EXTERNE VERTROUWENSPERSOON

Artikel 17 Externe vertrouwenspersoon

- 17.1 Het bevoegd gezag wijst ter behandeling van klachten op het gebied van ongewenste gedragingen ten minste één externe vertrouwenspersoon ten behoeve van personeelsleden en leerlingen en/of hun ouder(s)/verzorger(s). Bij meerdere externe vertrouwenspersonen worden minimaal één man en één vrouw daartoe aangewezen en benoemd.
- 17.2 De externe vertrouwenspersoon is deskundig op het gebied van de problematiek van klachten terzake ongewenste omgangsvormen en is geen lid van OGVO.
- 17.3 Het bevoegd gezag is mede verantwoordelijk voor een adequate bereikbaarheid en zorgt voor voldoende faciliteiten voor de externe vertrouwenspersoon.

Artikel 18 Taken en bevoegdheden externe vertrouwenspersoon

- 18.1 De externe vertrouwenspersoon heeft dezelfde taken als opgenomen in artikel 13 van deze klachtenregeling.
- 18.2 De externe vertrouwenspersoon heeft dezelfde bevoegdheden als opgenomen in artikel 14 van deze klachtenregeling.
- 18.3 Op de externe vertrouwenspersoon zijn dezelfde bepalingen omtrent verslaglegging en vertrouwelijkheid van toepassing als opgenomen in artikel 16 van deze klachtenregeling.

Artikel 19 Verantwoording/bescherming

- 19.1 De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend functioneel verantwoordelijk verschuldigd aan het bevoegd gezag.
- 19.2 De externe vertrouwenspersoon kan uit hoofde van zijn functie niet worden benadeeld.
- 19.3 Het bevoegd gezag sluit een overeenkomst met de externe vertrouwenspersoon voor een periode van vijf jaar. Na afloop hiervan kan de overeenkomst worden verlengd.
- 19.4 De externe vertrouwenspersoon kan door het bevoegd gezag al dan niet met onmiddellijke ingang uit zijn taak als externe vertrouwenspersoon worden ontheven als er naar het oordeel van het bevoegd gezag sprake is van grove nalatigheid of fouten in het uitoefenen van zijn functie als externe vertrouwenspersoon.
- 19.5 De externe vertrouwenspersoon die zijn functie wil beëindigen doet dat door een schriftelijke mededeling aan het bevoegd gezag en zorgt voor een adequate overdracht aan zijn opvolger.

VI. KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 20 De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

Conform artikel 24b WVO is er ten behoeve van de behandeling van klachten een klachtencommissie bevoegd. Het bevoegd gezag heeft daartoe zijn scholen aangesloten bij een externe klachtencommissie die aan de wettelijke voorwaarden voldoet, te weten de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC):

Stichting Onderwijsgeschillen
Postbus 85191
3508 AD UTRECHT

Telefoon: 030 280 95 90
E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl
Website: www.onderwijsgeschillen.nl

Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het Reglement van de LKC van toepassing.

Artikel 21 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 22 Intrekken van de klacht

Indien klager tijdens de procedure bij de LKC de klacht intrekt, deelt de LKC dit aan beklagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school mee.

Artikel 23 Uitspraak van de LKC

- 23.1 De LKC geeft een advies waarin een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht is opgenomen.
- 23.2 De LKC kan in haar advies tevens aanbevelingen doen.
- 23.3 Het advies vermeldt de leden van de LKC, alsmede de datum waarop het advies is vastgesteld, en wordt door de voorzitter en de secretaris ondertekend.
- 23.4 De LKC zendt het advies (via de gemachtigde) toe aan het bevoegd gezag, klager en beklagde.

- 23.5 Het advies van de LKC wordt in geanonimiseerde en samengevatte vorm gepubliceerd op de website van de Stichting Onderwijsgeschillen.
- 23.6 Tegen het advies van de LKC als zodanig kan geen beroep ingesteld worden.

Artikel 24 Beslissing op advies

- 24.1 Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de LKC deelt het bevoegd gezag aan klager, beklagde, de directeur van de betrokken school en de LKC schriftelijk en gemotiveerd mee of het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en, zo ja, welke.
- 24.2 Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan klager, beklagde en de LKC.

Artikel 25 Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen geanonimiseerd 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.

VII. SLOTBEPALINGEN

Artikel 26 Bekendmaking

- 26.1 Deze klachtenregeling is voor iedereen (digitaal) ter inzage bij de stichting en de school en/of andere organisatieonderdelen. Naar deze regeling wordt ook verwezen in het leerlingenstatuut van de school.
- 26.2 Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat de zakelijke inhoud van deze klachtenregeling, alsmede het postadres van de LKC, bekend worden gemaakt aan alle belanghebbenden.

Artikel 27 Evaluatie

Deze klachtenregeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 28 Wijziging van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van het instemmingsrecht van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad.

Artikel 29 Overige bepalingen

- 29.1 In gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
- 29.2 De kosten van de klachtenprocedure zijn voor rekening van het bevoegd gezag.
- 29.3 Deze regeling kan worden aangehaald als: 'Klachtenregeling OGVO'.