

Klachtenregeling voor ouders en leerlingen: “En als we het niet eens zijn...”

Inleiding/Waarom een klachtenregeling/doel van de klachtenregeling.

Kentalis streeft ernaar om de zorg en het onderwijs zo goed mogelijk te laten verlopen, maar we kunnen helaas niet voorkomen dat er ook wel eens iets mis gaat. Als een ouder of leerling¹ zich benadeeld voelt of ontevreden is of als ouders zich zorgen maken, moet duidelijk zijn waar en met wie over het ongenoegen of de ontevredenheid gesproken kan worden.

Ouders en leerlingen verkeren in een afhankelijke positie ten opzichte van de onderwijsinstelling. Het is daarom belangrijk dat hun belangen zo goed mogelijk worden gewaarborgd. Om dit te bevorderen streven we ernaar dat men zich vrij voelt om zijn ontevredenheid te uiten. Dit doen we o.a. door een open klimaat te scheppen, waarmee we bedoelen dat medewerkers luisteren en een signaal van onvrede altijd serieus nemen. We willen al het mogelijke doen om de oorzaak van de onvrede weg te nemen en de klacht op te lossen.

De instelling gaat er vanuit dat de oplossing van een klacht veelal te vinden is op de plek waar hij is ontstaan. Vaak is een gesprek tussen de persoon die ontevreden is en de persoon over wie wordt geklaagd al voldoende om onvrede op te lossen, eventueel met hulp van een derde. Dit biedt de grootste kans op een bevredigende afhandeling voor de klager maar ook kan de organisatie er zo het beste van leren. Als een klacht op deze manier niet kan worden opgelost, dan kan de ouder of leerling een beroep doen op de klachtenfunctionaris, maar ook op de interne vertrouwenspersoon, de externe vertrouwenspersoon of de onafhankelijke klachtencommissie. In deze klachtenregeling die gebaseerd is op de *Wet op de Expertisecentra (WEC)*, wordt beschreven hoe dat in zijn werk gaat.

Van belang is om te weten dat de manager of het hoofd van de organisatie-eenheid/afdeling waar de ontevredenheid of de klacht speelt in eerste instantie verantwoordelijk is voor de behandeling en de afhandeling van klachten.

Bij het opstellen van deze modelregeling is gebruik gemaakt van de klachtenregeling van de besturen van de instellingen i.o., informatie van het ministerie van OCW, informatie over procedures externe organisaties en van de inbreng van een onderwijsjurist.

¹ Als wordt gesproken van een ‘ouder of leerling’ wordt daarmee ook bedoeld diens ouder/verzorger/wettelijk vertegenwoordiger.

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- | | | |
|----|----------------------------------|--|
| a. | De Instelling | stichting Kentalis Onderwijs |
| b. | Bevoegd gezag / Raad van Bestuur | Het bestuur van de instelling |
| c. | Commissie van Onderzoek | Ingesteld door het bevoegd gezag op grond van artikel 41 WEC. Besluit over toelaatbaarheid en geeft advies aan het bevoegd gezag van de instelling over: de noodzakelijke ondersteuning aan de leerling in een onderwijsarrangement. |
| d. | Afdelingsdirecteur Onderwijs | Leidinggevende van een leslocatie |
| e. | Onderwijs | Onderwijs behelst alle activiteiten ten gevolge van inschrijving bij de instelling alsmede alle activiteiten ter ondersteuning als een leerling is ingeschreven op een reguliere school voor zover de activiteiten zijn verricht door een medewerker van de instelling. |
| f. | Second opinion | De mogelijkheid om een (voorlopig) advies van de Commissie van Onderzoek ter beoordeling voor te leggen aan de Commissie van Onderzoek van een andere instelling voor het onderwijs aan auditief of communicatief beperkte leerlingen. Externe commissie voor onderwijs, aangezocht door het bevoegd gezag, die verantwoordelijke is voor een onpartijdig oordeel over de klacht. Voor klachten over toelating, verwijdering of OPP is dit de Geschillencommissie Passend Onderwijs. Voor overige klachten over onderwijs is dit de LKC van onderwijsgeschillen.nl |
| g. | Klachtencommissie | Externe commissie voor onderwijs, aangezocht door het bevoegd gezag, die verantwoordelijke is voor een onpartijdig oordeel over de klacht. Voor klachten over toelating, verwijdering of OPP is dit de Geschillencommissie Passend Onderwijs. Voor overige klachten over onderwijs is dit de LKC van onderwijsgeschillen.nl |
| h. | Leerling | Natuurlijke persoon aan wie de instelling onderwijs of begeleiding verleent of heeft verleend, of diens wettelijke vertegenwoordiger |
| i. | Medewerker | Een medewerker van de instelling met een dienstverband, een gedetacheerde medewerker of een door de instelling ingeschakelde vrijwilliger |

j.	Klacht	Elke uiting van onvrede over een handeling/gedraging of een beslissing, dan wel het nalaten van een handeling/gedraging en het niet nemen van beslissingen door medewerkers van de instelling, met gevolgen voor een cliënt.
k.	Klager	De persoon die de klacht indient
l.	Aangeklaagde	De persoon op wiens handelen of nalaten daarvan of op wiens besluit de klacht betrekking heeft
m.	Inspecteur	De bevoegde inspecteur voor het onderwijs
n.	Medezeggenschapsraad	het ouder/leerlingendeel van de medezeggenschapsraad ingesteld door de Raad van Bestuur op grond van de Wet Medezeggenschap Scholen
o.	Klachtenfunctionaris	De functionaris binnen de instelling die belast is met de opvang en de coördinatie van klachten van cliënten en leerlingen
p.	Grensoverschrijdend gedrag/machtsmisbruik	Alle vormen van (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten, die zich voor kunnen doen binnen of in samenhang met het onderwijs.

Hoofdstuk 2 Klachtafhandeling

Artikel 2 Doelstelling

1. Bevorderen van het herstel van de relatie c.q. van de oplossing van problemen tussen leerling/diens ouders en onderwijsorganisatie en het versterken van de rechtspositie van de individuele leerling/diens ouders.
2. Het leveren van een bijdrage aan het kwaliteitsbeleid van Kentalis door het op grond van de ontvangen klachten adviseren van het bestuur over het aanbrengen van verbeteringen in het onderwijs en de dienstverlening.

Artikel 3 Het indienen van een klacht

- a. Een klacht kan mondeling, telefonisch, schriftelijk of digitaal worden ingediend bij de klachtenfunctionaris.
- b. Nadat een klacht is ingediend zoals bedoeld in het artikel 3 lid 1, ontvangt klager binnen 5 werkdagen een bevestiging. Vervolgens bespreekt de klachtenfunctionaris

de klacht met klager en informeert klager over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Desgewenst kan aanvullende schriftelijke informatie aan klager worden verstrekt. Heeft klager aangegeven geen telefonisch contact te wensen over de klacht, dan wordt klager schriftelijk geïnformeerd over de mogelijkheden van klachtbehandeling. Is dit niet mogelijk of wordt daarop geen reactie ontvangen, dan wordt door de klachtenfunctionaris op basis van de klacht en overige omstandigheden het meest aangewezen/geschikte traject ingezet. De klager bepaalt, na informatie van en overleg met de klachtenfunctionaris, het traject.

- c. Een klacht bij de klachtencommissie moet schriftelijk worden ingediend bij de externe klachtencommissie voor onderwijs.
- d. Een verzoek aan de onderwijsconsulenten moet ook schriftelijk worden ingediend. Een geschil over een besluit van het bevoegd gezag over (weigering tot) toelating moet schriftelijk worden ingediend bij de landelijke geschillencommissie passend onderwijs en/of via een bezwaarprocedure bij het bevoegd gezag worden ingediend.

Artikel 4 Wie kan een klacht indienen?

Een klacht over een besluit over, een gedraging of handeling jegens de leerling kan worden ingediend door:

- a. de betreffende leerling,
- b. diens wettelijke vertegenwoordiger,
- c. diens gemachtigde,
- d. diens zaakwaarnemer,
- e. diens nabestaanden.

Artikel 5 Wat doet de klachtenfunctionaris van de instelling

De klachtenfunctionaris biedt leerlingen hulp bij het oplossen van problemen, onvrede, conflicten of klachten op informele basis. De klachtenfunctionaris neemt een onafhankelijke en neutrale positie in binnen de organisatie en de contacten met de klachtenfunctionaris zijn vertrouwelijk.

De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

- a. informeren van leerlingen, medewerkers en derden over de klachtenregeling,
- b. adviseren en begeleiden van personen die een klacht aan de orde stellen,
- c. bijdragen aan preventie, voorkomen van herhaling en bevorderen van structurele verbeteringen in het onderwijs, op basis van informatie uit de klachtenafhandeling.

De taken en verantwoordelijkheden van de klachtenfunctionaris staan omschreven in de functiebeschrijving van de klachtenfunctionaris.

Hoofdstuk 3 Klachtbehandeling

Artikel 6 Klachtencommissie voor het onderwijs.

Voor het onderwijs wordt gebruik gemaakt van een landelijke externe klachtencommissie. (zie voor contactgegevens en het reglement: www.onderwijsgeschillen.nl)

De commissie neemt kennis van klachten over een gedraging of beslissing van iemand die betrokken is bij de desbetreffende leslocatie. De commissie onderzoekt de klacht en brengt advies uit aan het bevoegd gezag over de ontvankelijkheid van de klacht en over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. De commissie kan in haar advies een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te nemen maatregelen.

Artikel 7 Landelijke geschillencommissie passend onderwijs.

Klager kan een besluit over (weigering tot) toelating tot het onderwijs op een leslocatie van de instelling of verwijdering van een leslocatie of een geschil over het ontwikkelingsperspectief, voorleggen aan de Geschillencommissie passend onderwijs. Als klager dit tegelijkertijd doet met een bezwaar bij het bevoegd gezag over toelating of verwijdering, wordt de beslistermijn van het bevoegd gezag opgeschort tot het oordeel van de Geschillencommissie bekend is. (zie verder: www.onderwijsgeschillen.nl)

Van belang is te weten dat een klacht bij de geschillencommissie alleen kan worden ingediend nadat het bevoegd gezag een beslissing heeft genomen over (weigering tot) toelating tot het onderwijs van de instelling, over verwijdering of op het vastgestelde ontwikkelingsperspectief door de Commissie van Onderzoek. Deze procedure staat los van de mogelijkheid van klager om op ieder ander moment een klacht kenbaar te kunnen maken bij de instelling.

Artikel 8 Kosten

Voor de behandeling van een klacht worden door de instelling geen kosten in rekening gebracht aan de klager of de aangeklaagde.

Artikel 9 Wijze van openbaarmaking klachtenregeling

1. De Raad van Bestuur maakt deze regeling, binnen tien dagen nadat deze is vastgesteld, openbaar op de website van de instelling
2. Afschriften van deze regeling worden ter beschikking gesteld aan de medezeggenschapsraden van de instelling.
3. De regeling wordt desgevraagd in de vorm van een folder verstrekt aan leerlingen, met vermelding van het adres waar een klacht kan worden ingediend.

Artikel 10 Evaluatie

1. De Raad van Bestuur evalueert de klachtenregeling binnen twee jaar na inwerkingtreding en vervolgens zo vaak als de Raad van Bestuur dit wenselijk vindt.
2. De Raad van Bestuur betreft bij iedere evaluatie ten minste de directie van de instelling, de klachtenfunctionaris en de medezeggenschapsraad.

Artikel 11 Onvoorziene omstandigheden

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur.

Artikel 12 Overgangsbepaling

Klachten die op het moment van inwerkingtreding van deze regeling zijn ingediend, worden behandeld op basis van de klachtenregeling, zoals die gold op het moment waarop de klacht werd ingediend.

Artikel 13 Vaststelling en wijziging regeling

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door de Raad van Bestuur.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt de Raad van Bestuur en ter instemming voor aan de medezeggenschapsraad.

Artikel 14. Datum van inwerkingtreding

Deze herziene regeling treedt in werking per april 2018.