



Klachtenregeling

Voorlopige vaststelling College van Bestuur	16/1/2024	Proces-/document- eigenaar	Bestuurssecretaris
Directieoverleg	30/1/2024	Versienummer	1.0
GMR - Personeelsgeleding Instemming/ advisering/ ter informatie - Oudergeleding Instemming/ advisering/ ter informatie - Leerling geleding Instemming/ advisering/ ter informatie	29/2/2024	Ingangsdatum	1/1/2024
		Evaluatie	1/1/2028
Raad van Toezicht - bespreken	26/2/2024	Communicatie	
Definitieve vaststelling College van Bestuur	15/3/2024	Website	Ja/ Nee
		Personeelshandboek	Ja/ Nee
		Personeelsinfo	Ja/ Nee

Inhoud

Inhoud.....	2
Inleiding	3
Klachtenregeling.....	4
Artikel 1 Begrippen	4
Artikel 2 Voortraject klachtindiening	4
Artikel 3 Benoeming en taken van de intern vertrouwenscontactpersoon	4
Artikel 4 Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon	5
Artikel 5 Openbaarheid van de klachtenregeling.....	5
Artikel 6 Het indienen van een klacht	5
Artikel 7 Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag	6
Artikel 8 De externe klachtencommissie (LKC)	6
Artikel 9 Informatieverstrekking aan de externe klachtencommissie	6
Artikel 10 Informeren medezeggenschapsorgaan.....	6
Artikel 11 Vertrouwelijkheid	7
Artikel 12 Evaluatie	7
Artikel 13 Wijziging van de klachtenregeling	7
Artikel 14 Overige bepalingen	7
Bijlage 1: taakomschrijving intern vertrouwenscontactpersoon	8
Bijlage 2: belangrijke contactgegevens	10

Inleiding

Klachten, verschillend in soort en aanpak

In deze regeling kunt u lezen wat er voor afspraken zijn gemaakt over de behandeling van klachten binnen Aurelia Onderwijs. Klachten kunnen grofweg in twee categorieën worden onderverdeeld: klachten over organisatorische zaken en klachten over machtsmisbruik. Dit onderscheid is van belang, omdat het omgaan met een klacht verschilt naar de aard van de klacht. Voor vermoedens van misstanden en zedendelicten gelden andere wegen om te bewandelen.

Wat te doen bij klachten - samenvatting

Organisatorische klachten en klachten over ongewenst gedrag

Bespreek klachten over organisatorische zaken (beoordeling, begeleiding, aanpak in de klas, veiligheid gebouw enz.) of ongewenst gedrag eerst met de betreffende medewerker. Komt u er samen niet uit of wilt u een klacht over ongewenst gedrag liever niet eerst rechtstreeks bespreken met betrokkene, neemt u dan contact op met de intern vertrouwenscontactpersoon. Samen met u wordt gezocht worden naar oplossingen. Als naar uw oordeel niet goed wordt omgegaan met de klacht, kunt u contact opnemen met de directeur van de school of rechtstreeks met het bevoegd gezag van Aurelia Onderwijs (College van Bestuur) of met de externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon gaat dan samen met u na welke mogelijkheden er zijn om binnen de school tot een oplossing te komen en geeft daarbij ondersteuning en advies. De vertrouwenspersoon kan u begeleiden bij het indienen van de klacht bij het bevoegd gezag of bij de Landelijke Klachtencommissie (hierna: LKC). Een klacht dient in eerste instantie ingediend te worden bij het bevoegd gezag. Als de klacht rechtstreeks bij de LKC wordt ingediend, zal deze nagaan of de klacht intern in behandeling kan worden genomen en de klacht terugsturen naar het bevoegd gezag.

Vermoeden van machtsmisbruik/integriteitsschendingen

Bij integriteitsschendingen of een (vermoeden van) machtsmisbruik is het vaak niet mogelijk of wenselijk de klacht eerst te bespreken met de betreffende persoon. U kunt in dit geval direct contact opnemen met de interne vertrouwenscontactpersoon, die zorgt voor eerste opvang en namens u contact opneemt met de externe vertrouwenspersoon integriteit. U kunt ook zelf direct contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon integriteit. Samen wordt gekeken hoe verder te gaan en of er wellicht hulpverlening nodig is. Een klacht kan ook rechtstreeks worden ingediend bij het de extern vertrouwenspersoon integriteit.

Zedendelict

Bij een klacht over een vermeend zedendelict, geldt voor alle medewerkers een meldplicht bij het bevoegd gezag. Bij een redelijk vermoeden van een strafbaar feit doet het bevoegd gezag, na overleg met de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs, aangifte bij politie/justitie. Voor de aangifte stelt het bevoegd gezag de aangeklaagde en de ouders van de klager op de hoogte van de aangifte. Mogelijke bedenkingen van betrokkenen ontslaan het bevoegd gezag niet van de verplichting tot het doen van aangifte.

Misstanden

Bij misstanden gaat het niet om persoonlijk gerelateerde klachten, maar om een maatschappelijk belang of inbreuk op het Unierecht (EU). Voor misstanden geldt de route van zoals beschreven in de meldregeling misstanden. U kunt deze melden bij de externe vertrouwenspersoon integriteit of bij een daarvoor aangewezen externe commissie.

Klachten waarvoor een aparte regeling is opgesteld en proceduremogelijkheid bij het bevoegd gezag of een commissie bestaat, dienen langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de Commissie van Beroep Examens, niet via deze klachtenregeling worden behandeld.

Klachtenregeling

Het bevoegd gezag van stichting Aurelia stelt met instemming van de Gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1 Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

Aurelia Onderwijs	: stichting Aurelia
Bevoegd gezag	: College van Bestuur van stichting Aurelia
Directeur	: degene bij wie, onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag, de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
Intern vertrouwenscontactpersoon	: persoon als bedoeld in artikel 3;
Klachtencommissie	: de externe klachtencommissie als bedoeld in artikel 8 van dit reglement (Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, LKC)
Klager	: een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of stichting betrokken persoon of orgaan;
Externe Vertrouwenspersoon	: persoon als bedoeld in artikel 4;
Verweerder	: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
Klacht	: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.
School	: een school vallende onder stichting Aurelia
Stichting	: stichting Aurelia

Artikel 2 Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of stichting 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 directeur van de school, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de intern vertrouwenscontactpersoon of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 8.

Artikel 3 Benoeming en taken van de intern vertrouwenscontactpersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt op voordracht van de directeur en na advies van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad twee interne vertrouwenscontactpersonen per school, bij voorkeur 1 man en 1 vrouw.
2. De intern vertrouwenscontactpersoon fungeert als aanspreekpunt bij klachten en informeert de klager over de mogelijkheden die deze klachtenregeling biedt.
3. De taken van de intern vertrouwenscontactpersoon zijn nader uitgewerkt in de bijlage van de klachtenregeling.
4. De intern vertrouwenscontactpersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

Artikel 4 Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon (hierna vertrouwenspersoon).
2. De externe vertrouwenspersoon biedt begeleiding op verzoek van de melder of klager.
3. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
4. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
5. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht bij het bevoegd gezag of de Landelijke Klachtencommissie (LKC) 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 is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
8. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
9. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5 Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, namen en adres/contactgegevens van de interne contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de Landelijke Klachtencommissie (LKC) voldoende bekend zijn en publiceert de klachtenregeling in ieder geval in de schoolgids en op de websites van de individuele scholen en de website van Aurelia Onderwijs.

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag of extern bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC).¹
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 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 moet binnen één jaar na de gedraging of beslissing 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 bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht, indien deze is gericht aan het bevoegd gezag.
6. Als de school 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.

¹ Een klacht dient in eerste instantie ingediend te worden bij het bevoegd gezag. Als de klacht rechtstreeks bij de LKC wordt ingediend, zal deze nagaan of de klacht intern in behandeling kan worden genomen en de klacht terugsturen naar het bevoegd gezag.

Artikel 7 Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan deze 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 (lid 3 t/m 9 van dit artikel).
3. Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
4. De klager en aangeklaagde worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij het bevoegd gezag anders bepaalt.
5. Klager en aangeklaagde kunnen zich bij het hoorgesprek laten bijstaan door een derde.
6. Op verzoek van de klager of de aangeklaagde kan de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig zijn.
7. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
8. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat in ieder geval:
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd;
 - c. ondertekening door het bevoegd gezag.
9. Het bevoegd gezag rapporteert haar bevindingen, oordeel en te treffen maatregelen schriftelijk aan de klager, de aangeklaagde en de directeur, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlengingen meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de directeur.
10. 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 externe klachtencommissie (LKC).
11. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de externe klachtencommissie (LKC).

Artikel 8 De externe klachtencommissie (LKC)

1. Er is een externe klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de bij de klachtencommissie ingediende klachten onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. 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
3. 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 externe klachtencommissie

Medewerkers in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de externe 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 Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad over elke klacht die bij de externe klachtencommissie is ingediend en informeert de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad over de uitkomst van de ingediende klacht.

Artikel 11 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 12 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de intern vertrouwenscontactpersoon, de externe vertrouwenspersoon en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 13 Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd, na overleg met de externe vertrouwenspersoon en met inachtneming van de voor de school of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 14 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Aurelia Onderwijs'
3. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2024.

De regeling is vastgesteld door het bevoegd gezag op 15 maart 2024, na advies van het directieoverleg en instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR).

Bijlage 1: taakomschrijving intern vertrouwenscontactpersoon

De intern vertrouwenscontactpersoon is het aanspreekpunt voor leerlingen, hun ouders en medewerkers bij klachten. De intern vertrouwenscontactpersoon streeft ernaar, dat klachten volgens de correcte klachtroutes, zoals beschreven in deze klachtenregeling, worden behandeld.

Benoeming en beëindiging taak

- Het bevoegd gezag benoemt voor iedere school, op voordracht van de directeur, twee interne vertrouwenscontactpersonen, waarvan bij voorkeur 1 man en 1 vrouw. Bij de benoeming wordt beoordeeld of de in te vullen taak verenigbaar is met andere taken/verantwoordelijkheden binnen de stichting.
- De intern vertrouwenscontactpersoon wordt benoemd voor de duur van 1 schooljaar, ingaande per 1 augustus van het schooljaar. Herbenoeming kan plaatsvinden na beoordeling van het functioneren van de intern vertrouwenscontactpersoon.
- De intern vertrouwenscontactpersoon heeft een onafhankelijke positie en voert zijn taken, binnen de grenzen van de klachtenregeling en deze taakomschrijving, volledig zelfstandig uit zonder last of ruggespraak.
- De intern vertrouwenscontactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van deze taak niet worden benadeeld in de eigenlijke functie, disciplinair worden gestraft of ontslagen.
- De intern vertrouwenscontactpersoon kan door het bevoegd gezag van de taak worden ontheven als er sprake is van grove nalatigheid of fouten in het functioneren als intern vertrouwenspersoon, ook als de periode van benoeming nog niet is verstreken.
- De intern vertrouwenscontactpersoon die zijn taak wil beëindigen, doet dat door een schriftelijke mededeling aan het bevoegd gezag.

Omschrijving taak

- De intern vertrouwenscontactpersoon is het aanspreekpunt voor leerlingen, hun ouder(s)/verzorger(s) en medewerkers bij klachten.
- De intern vertrouwenscontactpersoon streeft ernaar, dat klachten volgens de correcte klachtroutes worden bewandeld, zoals beschreven in de klachtenregeling.
- De interne vertrouwenscontactpersoon doet zelf geen onderzoek naar de gegrondheid van de klacht of zorg van de klager, maar leidt waar nodig toe naar instanties die daartoe wel bevoegd zijn.
- De intern vertrouwenscontactpersoon wekt bij klager niet de verwachting dat de intern vertrouwenscontactpersoon het "probleem" zelf zal (helpen) oplossen, maar volgt het proces en rondt zijn betrokkenheid waar mogelijk af met een vraag aan de klager over de stand van zaken, nadat de klacht is ingetrokken dan wel behandeld.
- Bij klachten en conflicten zijn de klager (en aangeklaagde) niet alleen gebaat bij het oplossen van de klacht, maar ook bij relatieherstel. Daarom is het goed, de klager eerst aan te raden om te kijken of een klacht oplossing binnen het informele traject (schoolintern) mogelijk is. De intern vertrouwenscontactpersoon vervult daarbij een doorverwijzende rol, bijvoorbeeld naar de externe vertrouwenspersoon.
- Indien het niet mogelijk is om de klacht binnen het informele traject (schoolintern) op te lossen verwijst de intern vertrouwenscontactpersoon de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk naar de externe vertrouwenspersoon (hierna: vertrouwenspersoon) of andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg, bijvoorbeeld op het gebied van integriteit of sociale veiligheid. Bij een verwijzing naar de externe vertrouwenspersoon legt de intern vertrouwenscontactpersoon desgewenst het eerste contact.
- Indien leerlingen onder de 18 jaar met een klacht bij de intern vertrouwenscontactpersoon komen, dan informeert de intern vertrouwenscontactpersoon de ouder(s)/verzorger(s) hier in de regel over. Het informeren van de ouder(s)/verzorger(s) gebeurt bij voorkeur met instemming van de klager.

De ouder(s)/verzorger(s) worden niet geïnformeerd indien zwaarwegende belangen zich hiertegen verzetten, bijvoorbeeld als daardoor een verslechtering van de situatie van de leerling ontstaat. De intern vertrouwenscontactpersoon dient dit goed te registreren en eventueel in voorkomende gevallen ter toetsing voor te leggen aan de externe vertrouwenspersoon of een andere externe derde.

- Bij klachten met betrekking tot een vermeend zedendelict geldt voor de intern vertrouwenscontactpersoon een meldplicht bij het bevoegd gezag.
- De intern vertrouwenscontactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze geheimhoudingsplicht geldt niet ten opzichte van de klager (en diens ouder(s)/verzorger(s)), de externe vertrouwenspersoon, de LKC, gerechtelijke autoriteiten en artsen. De geheimhoudingsplicht vervalt niet na beëindiging van de uitoefening van de taak.
- De intern vertrouwenscontactpersoon doet één keer per jaar (geanonimiseerd) verslag van zijn werkzaamheden.

Eigenschappen en kwaliteiten

Om de eerste opvang goed te kunnen uitvoeren beschikt de intern vertrouwenscontactpersoon over de volgende eigenschappen en kwaliteiten:

- Vertrouwen binnen de school genieten;
- Letterlijk en figuurlijk gemakkelijk te benaderen zijn;
- Met klagers kunnen communiceren;
- Beschikken over een invoelend vermogen, in staat elke klacht serieus te nemen, signalen van klagers kunnen verstaan;
- Kennis hebben van de gevolgen die ongewenste omgangsvormen emotioneel voor klagers kunnen hebben;
- Met vertrouwelijke informatie kunnen omgaan;
- Deskundig zijn op het terrein van opvang en verwijzing.
- Bereid om passende scholing / opleiding te volgen ter uitoefening van de taak

Faciliteiten taak

- De taak van de interne vertrouwenscontactpersoon wordt gefaciliteerd met een vast aantal uren per persoon, ter nadere afstemming in het directieoverleg.
- Het bevoegd gezag overlegt minimaal één keer per jaar met de intern vertrouwenscontactpersoon over de uitvoering van de taak.
- De stichting zorgt voor faciliteiten voor de intern vertrouwenscontactpersoon om zich te professionaliseren voor de taak en voor een laagdrempelige bereikbaarheid van de intern vertrouwenscontactpersoon.

Bijlage 2: belangrijke contactgegevens

Intern vertrouwenspersoon	: De contactgegevens van de intern vertrouwenspersoon staan vermeld in de schoolgids van de school. U kunt ook contact opnemen met de locatie om te informeren naar de contactgegevens van de intern vertrouwenspersoon.
Extern vertrouwenspersoon	: mw. J. Hoogland 085 – 1055 055 jutta@hetvtb.nl
Extern vertrouwenspersoon integriteit	: mw. D. Bodenstaff 06 – 13 02 64 16. b.j.bodenstaff@hetnet.nl
Klachtencommissie (extern)	: Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90 E: info@onderwijsgeschillen.nl , W: www.onderwijsgeschillen.nl
Adres Bevoegd Gezag (College van Bestuur)	: Aurelia Onderwijs T.a.v.: College van Bestuur Postbus 2041 7801 CA Emmen Tel: 088 – 0009600 Mail: bestuurssecretariaat@aurelia-onderwijs.nl