



Klachtenregeling voor ouders en leerlingen OSG Twente

in eenvoudige taal

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Artikel 1: Begrippen	3
Artikel 2: Voordat je een klacht indient	4
Artikel 3: De signaalpersoon	4
Artikel 4: De interne vertrouwenspersoon	4
Artikel 5: De externe vertrouwenspersoon	4
Artikel 6: Bekendmaking van de klachtenregeling	5
Artikel 7: Het indienen van een klacht	5
Artikel 8: Behandeling van de klacht door het bestuur	5
Artikel 9: De externe klachtencommissie	6
Artikel 10: Het advies van de externe klachtencommissie	6
Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan	6
Artikel 12: Vertrouwelijkheid	6
Artikel 13: Het aanpassen van de klachtenregeling	6
Artikel 14: Overig	7
Bijlage 1: afbeelding - een klacht indienen bij de externe klachtencommissie -	8

Inleiding

De **stichting** OSG Twente vindt een veilige **school** belangrijk. Daarom zijn er verschillende mensen die je kunnen helpen als je een probleem wil melden of een klacht hebt.

Voor leerlingen en ouders is de mentor het eerste aanspreekpunt voor problemen.

Als je het probleem niet met de mentor kan besproken dan kan je terecht bij de **signaalpersoon** van de school. De signaalpersoon werkt bij de school waar de leerling op zit. De signaalpersoon luistert, denkt mee en vertelt welke mogelijkheden er zijn.

De stichting OSG Twente heeft ook een **interne vertrouwenspersoon**. Deze persoon heeft een opleiding tot vertrouwenspersoon gevolgd. De interne vertrouwenspersoon luistert, denkt mee over een oplossing en kan eventueel helpen bij het indienen van een **klacht**.

Tot slot is er de **externe vertrouwenspersoon**. Dit is iemand die niet bij OSG Twente werkt. Je kan deze persoon inschakelen als je graag begeleiding wil van iemand buiten de organisatie.

Niet iedere melding is een klacht. Vaak kan een probleem al eerder worden opgelost. Deze klachtenregeling gaat over de situatie waarin iemand besluit een klacht in te dienen.

Artikel 1: Begrippen

In deze klachtenregeling kom je een aantal moeilijke woorden tegen. Hieronder staat uitgelegd wat deze woorden betekenen. In de tekst zijn deze woorden steeds **dikgedrukt**.

<i>stichting:</i>	de stichting OSG Twente;
<i>school:</i>	een school die onderdeel is van OSG Twente;
<i>signaalpersoon:</i>	de persoon die in artikel 3 wordt beschreven;
<i>interne vertrouwenspersoon:</i>	de persoon die in artikel 4 wordt beschreven;
<i>externe vertrouwenspersoon:</i>	de persoon die in artikel 5 wordt beschreven;
<i>klacht:</i>	een klacht over het gedrag of een beslissing van een persoon. Een klacht moet gaan over de kwaliteit van het onderwijs of over ongewenst gedrag. Ook moet de klacht gaan over een persoonlijk belang;
<i>directie:</i>	de personen die verantwoordelijk zijn voor de dagelijkse leiding van de school;
<i>bestuur:</i>	de personen die verantwoordelijk zijn voor OSG Twente;
<i>melder:</i>	se persoon die een probleem meldt;
<i>verweerder:</i>	de persoon of organisatie waarover de klacht gaat;
<i>externe klachtencommissie:</i>	de onafhankelijke commissie die klachten behandelt (zie artikel 8).

Artikel 2: Voordat je een klacht indient

1. Heb je een probleem op **school** of met een medewerker? Bespreek dit dan eerst met de mentor of de persoon om wie het gaat. Doe dit alleen als het veilig is.
2. Is het probleem niet opgelost? Bespreek het probleem dan met de **directie** van de school. Doe dit alleen als dit veilig is.
3. Je kan ook altijd contact opnemen met:
 - de **signaalpersoon** van de school;
 - de **interne vertrouwenspersoon**; of
 - de **externe vertrouwenspersoon**.

Zij luisteren naar je verhaal en vertellen welke mogelijkheden er zijn. Hun gegevens staan in de schoolgids.

4. Is het probleem nog steeds niet opgelost? Dan kan je een klacht indienen bij het **bestuur** of bij de **externe klachtencommissie**.

Artikel 3: De signaalpersoon

1. Op iedere school is minimaal één **signaalpersoon** aanwezig. Het **bestuur** benoemt deze persoon na overleg met de medezeggenschap.
2. De **signaalpersoon** is het eerste aanspreekpunt als je een **klacht** wil indienen.
3. De **signaalpersoon** luistert naar de **melder** en legt uit wat de mogelijkheden er zijn.

Artikel 4: De interne vertrouwenspersoon

1. Het **bestuur** benoemt, na overleg met de medezeggenschap, minimaal één **interne vertrouwenspersoon**.
2. Als er een melding binnenkomt bekijkt de **interne vertrouwenspersoon** eerst of het probleem door overleg of bemiddeling kan worden opgelost.
3. Als de **melder** dat wil, helpt de **interne vertrouwenspersoon** bij het indienen van een **klacht** en tijdens de verdere behandeling van de klacht.
4. De **interne vertrouwenspersoon** kan de **melder** ook verwijzen naar andere organisaties die kunnen helpen.
5. De **interne vertrouwenspersoon** gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie. Alleen als er een vermoeden is van seksueel misbruik of kindermishandeling moet de **interne vertrouwenspersoon** dit melden.

Artikel 5: De externe vertrouwenspersoon

1. Het **bestuur** benoemt, na overleg met de medezeggenschap, minimaal één **externe vertrouwenspersoon**.
2. De **externe vertrouwenspersoon** is niet in dienst van de **school** of **stichting**.
3. Als er een melding binnenkomt bekijkt de **externe vertrouwenspersoon** eerst of het probleem door een gesprek of bemiddeling kan worden opgelost.
4. Als de **melder** dat wil, helpt de **externe vertrouwenspersoon** bij het indienen van een **klacht** en tijdens de verdere behandeling van de klacht.
5. De **externe vertrouwenspersoon** kan de **melder** ook verwijzen naar organisaties die kunnen helpen bij het oplossen van het probleem.
6. De **externe vertrouwenspersoon** gaat zorgvuldig om met vertrouwelijke informatie. Alleen als er een vermoeden is van seksueel misbruik of kindermishandeling moet de vertrouwenspersoon dit melden.

Artikel 6: Bekendmaking van de klachtenregeling

1. Het **bestuur** zorgt ervoor dat iedereen de klachtenregeling gemakkelijk kan vinden. Ook worden de contactgegevens van de **signaalpersonen**, de **interne vertrouwenspersoon**, de **externe vertrouwenspersoon** en de **externe klachtencommissie** bekendgemaakt. Deze informatie staat in ieder geval:
 - in de schoolgids van alle scholen;
 - op de website van de school; en
 - op de website van OSG Twente.

Artikel 7: Het indienen van een klacht

1. Je kan een **klacht** indienen door een klachtbrief te schrijven naar het **bestuur** van OSG Twente of de **externe klachtencommissie**. De adressen vind je in de schoolgids.
2. Als je een klachtbrief stuurt naar de **externe klachtencommissie**, vragen zij eerst of je de klacht al naar het **bestuur** hebt gestuurd. Als je dat nog niet gedaan hebt, moet je dat eerst doen. Zie ook de tekening op pagina 8.
3. In een klachtbrief beschrijf je minimaal:
 - a. je naam en adres;
 - b. de naam van de persoon of organisatie waar de **klacht** over gaat;
 - c. een omschrijving van de **klacht** en wanneer deze heeft plaatsgevonden;
 - d. kopieën van documenten die belangrijk zijn voor de **klacht**;
 - e. de datum waarop je de **klacht** indient.
4. Je moet een klachtbrief schrijven maximaal één jaar nadat de gebeurtenis heeft plaatsgevonden. Alleen in bijzondere situaties geldt dit niet.
5. Tijdens de behandeling van de **klacht** kan je hulp vragen aan bijvoorbeeld de **interne of externe vertrouwenspersoon** of iemand uit je eigen omgeving.
6. Als het **bestuur** je klachtbrief heeft ontvangen krijg je daar binnen twee werkdagen een bericht van.

Artikel 8: Behandeling van de klacht door het bestuur

1. Als je een **klacht** indient bij het **bestuur**, kan het bestuur de klacht zelf behandelen of je doorsturen naar de **externe klachtencommissie** (zie artikel 9).
2. Het **bestuur** behandelt de klacht binnen vier weken.
3. Het **bestuur** informeert jou en de **verweerder** welke stappen genomen worden om de **klacht** te behandelen. Vaak is dit een intern onderzoek waarbij iedereen zijn verhaal mag vertellen.
4. Uiterlijk zes weken nadat je de klachtbrief hebt gestuurd ontvang je een beslissing. Als het bestuur meer tijd nodig heeft, dan kan deze periode met maximaal vier weken verlengd worden.
5. Ben je niet tevreden over de uitkomst van de behandeling door het **bestuur**? Dan kan je de **klacht** alsnog indienen bij de **externe klachtencommissie**

Artikel 9: De externe klachtencommissie

1. Stichting OSG Twente is aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC):
 - Adres: Stichting Onderwijsgeschillen
Postbus 85191
3508 AD Utrecht
 - Telefoon: 030 - 280 95 90
 - E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl
 - Website: www.onderwijsgeschillen.nl
2. Voor de behandeling van klachten gelden de regels en termijnen van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.
3. Medewerkers van OSG Twente moeten de vragen van de externe klachtencommissie eerlijk en volledig beantwoorden. Ook het **bestuur** moet alle informatie geven die nodig is voor het goed behandelen van de **klacht**.
4. Alle medewerkers en het **bestuur** gaan vertrouwelijk om met deze informatie

Artikel 10: Het advies van de externe klachtencommissie

1. Het **bestuur** ontvangt een advies van de **externe klachtencommissie**. Binnen vier weken na de ontvangst van het advies laat het bestuur per brief weten:
 - a. of het bestuur het advies van de externe klachtencommissie overneemt;
 - b. of er maatregelen worden genomen; en
 - c. welke maatregelen dat zijn.
2. Dit besluit wordt gestuurd naar:
 - a. degene die de klacht heeft ingediend;
 - b. de **verweerder**;
 - c. de **directie** van de betrokken school; en
 - d. de **externe klachtencommissie**.
3. Heeft het **bestuur** meer tijd nodig? Dan mag deze periode maximaal vier weken verlengd worden. Het **bestuur** laat schriftelijk weten waarom de verlenging nodig is.

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan

1. Als de **externe klachtencommissie** het eens is met de klacht, dan informeert het **bestuur** zo snel mogelijk de medezeggenschapsraad.

Artikel 12: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die betrokken is bij een melding of een **klacht** gaat vertrouwelijk om met informatie.
2. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook gelden als iemand niet meer betrokken is bij de **school** of de **stichting**.

Artikel 13: Het aanpassen van de klachtenregeling

1. Het **bestuur** bekijkt minimaal één keer per vier jaar of deze klachtenregeling aangepast moet worden. De **signaalpersonen**, de **interne vertrouwenspersoon**, de **externe vertrouwenspersoon** en de medezeggenschapsraad worden daar bij betrokken.

Artikel 14: Overig

1. Staat een bepaalde situatie niet in deze klachtenregeling beschreven? Dan beslist het **bestuur**.
2. Het **bestuur** heeft de klachtenregeling vastgesteld na akkoord van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR) en de Raad van Toezicht (RvT).
3. Dit document is gemaakt om de klachtenregeling makkelijker te begrijpen. De originele klachtenregeling is de officiële versie. Als er verschillen zijn tussen beide documenten, geldt de originele versie.

Bijlage 1: afbeelding - een klacht indienen bij de externe klachtencommissie -

Procedure LKC

Van klacht tot oplossing | Als de school aangesloten is bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

Stap 1

Bespreek eerst uw klacht op school, zo nodig met het schoolbestuur



Stap 2

Als de klacht niet wordt opgelost ...



Stap 3

...dien de klacht in bij de LKC: www.onderwijsgeschillen.nl



Stap 4

De LKC checkt bij het schoolbestuur en de klager of er toch een oplossing vanuit de school mogelijk is



Stap 5

De LKC onderzoekt de klacht en nodigt partijen uit voor de hoorzitting



Stap 6

De LKC hoort de partijen



Stap 7

De LKC geeft een schriftelijk oordeel



Stap 8

Het schoolbestuur laat aan de klager en LKC weten wat met het oordeel wordt gedaan

