



Klachtenregeling OSG Twente

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Artikel 1: Begripsbepaling.....	4
Artikel 2: Voortraject klachtindiening	5
Artikel 3: Benoeming en taken van de signaalpersoon	5
Artikel 4: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon	5
Artikel 5: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon	6
Artikel 6: Openbaarheid van de klachtenregeling.....	6
Artikel 7: Het indienen van een klacht	6
Artikel 8: Behandeling van de formele klacht door het bevoegd gezag.....	7
Artikel 9: De externe klachtencommissie	7
Artikel 10: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie	8
Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan	8
Artikel 12: Vertrouwelijkheid.....	8
Artikel 13: Evaluatie	8
Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling	8
Artikel 15: Overige bepalingen	8
Bijlage 1: visuele weergave klacht indienen LKC	9

Inleiding

Binnen OSG Twente zijn verschillende rollen en functies op het gebied van sociale veiligheid vastgesteld. Om de functionarissen zoals benoemd in deze klachtenregeling goed te kunnen duiden, volgt hieronder een korte toelichting:

Op alle scholen is minimaal één *signaalpersoon* aangesteld. Deze signaalpersoon is (na de mentor) het eerste aanspreekpunt voor leerlingen, medewerkers en ouders bij (persoonlijke) problemen of ongewenst gedrag. De signaalpersoon gaat in gesprek met de melder en kan, indien passend, verwijzen naar deze klachtenregeling om een klacht in te dienen. Bij complexe casussen kan de signaalpersoon de interne vertrouwenspersoon raadplegen.

Binnen de stichting OSG Twente is één *interne vertrouwenspersoon* aangewezen. De interne vertrouwenspersoon gaat in gesprek met de melder en kan, indien passend, verwijzen naar deze klachtenregeling om een klacht in te dienen. De interne vertrouwenspersoon kan de melder tevens begeleiden bij het indienen van een klacht.

Voor de gehele stichting is één *externe vertrouwenspersoon* aangewezen. De externe vertrouwenspersoon kan door de melder, de signaalpersoon of de interne vertrouwenspersoon ingeschakeld worden op het moment dat de melder een klacht indient en hierbij begeleidt wil worden door iemand van buiten de organisatie.

Een melding die bij een signaalpersoon of interne vertrouwenspersoon gedaan wordt, hoeft niet per se een klacht te zijn/worden. Echter, omdat dit de klachtenregeling betreft, wordt in de hierop volgende artikelen uitgegaan van de situatie waarin de melder een klacht wil indienen/indient. Een volledige rolbeschrijving van genoemde rollen is op te vragen bij het bevoegd gezag.

Artikel 1: Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

<i>school:</i>	een school vallend onder de stichting OSG Twente;
<i>stichting:</i>	de stichting OSG Twente;
<i>bevoegd gezag:</i>	het college van bestuur van OSG Twente;
<i>directie:</i>	degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
<i>externe klachtencommissie:</i>	de commissie zoals bedoeld in artikel 8;
<i>melder:</i>	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, vóórdat hij/zij een formele klacht heeft ingediend;
<i>klager:</i>	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, nádat hij/zij een formele klacht heeft ingediend;
<i>signaalpersoon:</i>	de persoon zoals bedoeld in artikel 3;
<i>interne vertrouwenspersoon:</i>	de persoon zoals bedoeld in artikel 4;
<i>externe vertrouwenspersoon:</i>	de persoon zoals bedoeld in artikel 5;
<i>verweerder:</i>	(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, tegen wie een klacht is ingediend;
<i>klacht:</i>	een klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder. Een klacht dient altijd betrekking te hebben op het onderwerp ‘onderwijskwaliteit’ of ‘ongewenst gedrag’ en dient toegespitst te zijn op een individueel belang.

Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een persoon 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 persoon het probleem ter oplossing voor aan de directie/direct leidinggevende, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De persoon kan over het probleem contact opnemen met de signaalpersoon, de interne vertrouwenspersoon óf de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een formele klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3: Benoeming en taken van de signaalpersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging minimaal één signaalpersoon.
2. De signaalpersoon is voor medewerkers, leerlingen en ouders het eerste aanspreekpunt op het moment dat zij een formele klacht willen indienen¹.
3. De signaalpersoon hoort de melder aan en informeert de melder over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt.

Artikel 4: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één interne vertrouwenspersoon die functioneert als mogelijk aanspreekpunt bij klachten².
2. De interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De interne vertrouwenspersoon gaat na of de formele klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De interne vertrouwenspersoon kan de melder begeleiden bij het indienen van de formele klacht en bij de verdere klachtprocedure als de melder daarom verzoekt.
5. De interne vertrouwenspersoon informeert de melder over instanties of instellingen die de melder behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de melder zo nodig bij het leggen van contact.
6. De interne vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
7. De interne vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk (geanonimiseerd) verslag uit van zijn werkzaamheden.

¹² Zie de inleiding voor een verdere verduidelijking van deze rol.

Artikel 5: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als mogelijk aanspreekpunt bij klachten³.
2. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de formele klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De externe vertrouwenspersoon kan de melder begeleiden bij het indienen van de formele klacht en bij de verdere klachtprocedure als de melder daarom verzoekt.
5. De externe vertrouwenspersoon informeert de melder over instanties of instellingen die de melder behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de melder zo nodig bij het leggen van contact.
6. De externe vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
7. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk (geanonimiseerd) verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 6: Openbaarheid van de klachtenregeling

1. Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, de contactgegevens van de signaalpersonen, de interne vertrouwenspersoon, de externe vertrouwenspersoon en het adres van het bevoegd gezag en de externe klachtencommissie voldoende bekend zijn. Deze gegevens worden ieder geval gepubliceerd in de schoolgids, op de websites van de scholen en op de website van de stichting.

Artikel 7: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een formele klacht indienen bij het bevoegd gezag of de externe klachtencommissie.
2. Indien de klager een formele klacht indient bij de externe klachtencommissie, zal de externe klachtencommissie vragen of de klacht al bij het bevoegd gezag is neergelegd. Zo niet, dan wordt de klager terugverwezen naar het bevoegd gezag. Zie bijlage 1 voor een visuele weergave.
3. 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 stichting 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 Zie de inleiding voor een verdere verduidelijking van deze rol.

4. De formele 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 formele klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.
5. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
6. Het bevoegd gezag bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de formele klacht.

Artikel 8: Behandeling van de formele klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn formele klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag stuurt binnen twee dagen na de ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging.
3. Het bevoegd gezag bepaalt of de klacht ontvankelijk is. Op het moment dat de klacht ontvankelijk is meldt het bevoegd gezag aan de klager en de verweerder welke stappen ondernomen worden om de klacht af te handelen. Dit kan bijvoorbeeld een intern onderzoek zijn waarbij alle partijen gehoord worden.
4. Het bevoegd gezag behandelt de klacht binnen 4 weken na ontvangst en geeft uiterlijk 6 weken na ontvangst een advies. Deze termijnen kunnen met uiterlijk 4 weken verlengd worden.
5. 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 (zie artikel 9).
6. Als het bevoegd gezag de behandeling van de formele klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de externe klachtencommissie waarbij de school is aangesloten (zie artikel 8).

Artikel 9: De externe klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag van de Stichting OSG Twente heeft zich 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

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.

2. Personeelsleden 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: 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 directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt 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

1. 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.

Artikel 12: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de formele 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 13: Evaluatie

1. De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de signaalpersonen, de interne vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling

1. Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school of stichting 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 OSG Twente'.
3. Deze regeling is door het bevoegd gezag vastgesteld op 25-06-2026 na instemming van de GMR en goedkeuring van de RvT.
4. Bij deze klachtenregeling hoort een klachtenregeling in eenvoudige taal. Deze is ook gepubliceerd op de website van de scholen en de stichting.

Bijlage 1: visuele weergave klacht indienen LKC

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

