

Klachtenregeling van stichting Leerrijk

Vastgesteld : 15 december 2023

leer
rijk

't beste voor
ieder kind!

Inhoud

Inhoud	2
Inleiding.....	3
Hoofdstuk 1: De eerste stap bij ontevredenheid	3
1.1 Bespreek uw klacht met de persoon in kwestie.....	3
Hoofdstuk 2: Personen die u kunnen ondersteunen bij uw klacht	4
2.1 Kernteam sociale veiligheid.....	4
2.2 Interne vertrouwenspersoon op de Leerrijk-school	4
2.3 Externe vertrouwenspersoon	5
2.4 De afdeling HR van Leerrijk	6
2.5 De medezeggenschapsorganen.....	6
Hoofdstuk 3: Wat als het niet lukt om het probleem op school op te lossen?.....	7
3.1 Een klacht indienen bij het schoolbestuur	7
3.2 De behandeling van de klacht door het schoolbestuur	7
3.3 Het besluit op de klacht	8
3.4 Intrekking van de klacht.....	8
3.5 Informatie-uitwisseling tijdens behandeling van een klacht	8
Hoofdstuk 4: Externe klachtenbehandeling	9
4.1 Mogelijkheden voor ouders	9
4.2 Mogelijkheden voor medewerkers	9
4.3 Besluit na externe klachtbehandeling.....	9
Hoofdstuk 5: Overige bepalingen	10
5.1 Informatieverstrekking aan GMR en RvT	10
5.2 Openbaarheid van de klachtenregeling	10
5.3 Evaluatie en bijstelling regeling.....	10
5.4 Slotbepalingen	10

Stichting Leerrijk

Dodenauweg 2
5171 NG Kaatsheuvel

Telefoon 0416-320768
E-mail: info@leerrijk.nl
Website: www.leerrijk.nl

Inleiding

Dit is de klachtenregeling van stichting Leerrijk (hierna vermeld als Leerrijk). Hierin is beschreven:

- Welke eerste stap u zet als u ergens ontevreden over bent (hoofdstuk 1);
- Welke interne en externe professionals kunnen ondersteunen bij een klacht (hoofdstuk 2);
- Op welke manier een klacht ingediend kan worden bij het schoolbestuur en hoe deze behandeld wordt (hoofdstuk 3);
- Welke externe organisaties klachten behandelen (hoofdstuk 4).

In deze regeling wordt gesproken over 'de klager' en 'de verweerder'. Met 'de klager' wordt de persoon bedoeld die ontevreden is en een klacht heeft. Met 'de verweerder' wordt de persoon of personen bedoeld waartegen de klacht gericht is.

In de bijlage van de klachtenregeling staat meer informatie. Hierin is informatie opgenomen over: een begrippenlijst, de rolbeschrijving van de interne en externe vertrouwenspersoon, de tekst die in elke schoolgids van Leerrijk staat, etc. Vragen of opmerkingen over deze regeling kan u richten aan de bestuurssecretaris van Leerrijk door een mail te sturen naar klachten@leerrijk.nl.

Hoofdstuk 1: De eerste stap bij ontevredenheid

1.1 Bespreek uw klacht met de persoon in kwestie

1. Een klager die een probleem op of met de school¹ ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt en bespreekt dit op een oplossingsgerichte manier.
2. Als dat gesprek/ die gesprekken niet tot een oplossing leidt, bespreekt de klager het probleem met de directeur van de school.
3. Een klacht die gericht is tegen een medewerker van het servicebureau en die niet in gesprek met de persoon in kwestie opgelost wordt, bespreekt de klager met de bestuurssecretaris van Leerrijk.
4. De gesprekken vinden op een oplossingsgerichte manier plaats (zie hoofdstuk 10 a en b in de bijlage van de klachtenregeling).
5. Als het probleem naar mening van de klager niet is of wordt opgelost, kan de klager een klacht indienen bij het schoolbestuur (zie hoofdstuk 3) of bij de landelijke klachtencommissie (zie hoofdstuk 4).

¹ Met 'school' wordt in deze regeling alle Leerrijk-scholen en het Leerrijk-servicebureau bedoeld.

Hoofdstuk 2: Personen die u kunnen ondersteunen bij uw klacht

2.1 Kernteam sociale veiligheid

1. Iedere Leerrijk-school heeft een kernteam sociale veiligheid
2. Het kernteam sociale veiligheid bestaat uit een interne vertrouwenspersoon, een anti-pestcoördinator en een coördinator voor de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

2.2 Interne vertrouwenspersoon op de Leerrijk-school

1. Er is op iedere school ten minste één interne vertrouwenspersoon. Deze Leerrijk-medewerker is opgeleid of volgt een opleiding tot vertrouwenswerk in het onderwijs.
2. De interne vertrouwenspersoon is een aanspreekpunt voor klachten van ouders en leerlingen.
3. De interne vertrouwenspersoon maakt deel uit van het kernteam sociale veiligheid binnen de school.
4. De interne vertrouwenspersoon vangt de klager op, luistert naar de klager en adviseert de klager over de mogelijkheden die er zijn om de klacht op te lossen.
5. De interne vertrouwenspersoon verwijst de klager naar de verweerder, de schoolleider of het schoolbestuur. Daarnaast kan de interne vertrouwenspersoon ook verwijzen naar de ondersteuningsmogelijkheden van de externe vertrouwenspersoon of van instanties die gespecialiseerd zijn in opvang en nazorg.
6. De interne vertrouwenspersoon gaat vertrouwelijk met de informatie om. Er geldt een meldplicht voor alle medewerkers in het onderwijs bij een vermoeden van een mogelijk zedendelict. Bij een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling hanteert de interne vertrouwenspersoon de meldcode.
7. Van gesprekken tussen de interne vertrouwenspersoon en de klager wordt op hoofdlijnen een verslag gemaakt. Dit verslag stuurt de interne vertrouwenspersoon aan de klager. De reactie van de klager op het verslag wordt onverkort aan het verslag toegevoegd. In het verslag staat ten minste:
 - a. de datum van het gesprek;
 - b. de deelnemers van het gesprek;
 - c. een samenvatting van de klacht;
 - d. tegen wie de klacht is gericht;
 - e. welk advies gegeven is/ wat het vervolg na de bespreking is.
8. De algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is van toepassing op bewaarde gegevens. Gespreksverslagen worden op een vertrouwelijke wijze bewaard en maximaal twee jaar na dato van het sluiten van de casus verwijderd.
9. De interne vertrouwenspersoon adviseert de schoolleider gevraagd en ongevraagd als er signalen zijn die daartoe aanleiding geven.
10. Jaarlijks reflecteren de schoolleider en de interne vertrouwenspersoon op de wijze waarop de taak wordt uitgevoerd.
11. De schoolleider benoemt, na overleg met het medezeggenschapsorgaan (hierna afgekort tot MR), de interne vertrouwenspersoon.
12. De interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van de taak niet te worden benadeeld.

13. Wanneer de taak niet naar behoren wordt ingevuld of ingeval van een misstand kan de schoolleider de interne vertrouwenspersoon schorsen of uit de taak ontheffen. Hiervan wordt de MR van de school op hoofdlijnen geïnformeerd.
14. De interne vertrouwenspersoon informeert de MR jaarlijks schriftelijk op een geanonimiseerde wijze over de aard, de inhoud van de gemelde klachten, de signalen en eventuele adviezen voor ontwikkeling op het gebied van sociale en fysieke veiligheid.
15. In de bijlage van deze klachtenregeling is opgenomen: de taakbeschrijving van de interne vertrouwenspersoon, een format gespreksverslag, de procedure voor opslag en verwijdering van gespreksverslagen en een format informatieverstrekking aan de medezeggenschapsraad.

2.3 Externe vertrouwenspersoon

1. Leerrijk beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon. Deze persoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische relatie of afhankelijkheidsrelatie tot een Leerrijk-medewerker. Ouders en Leerrijk-medewerkers kunnen de externe vertrouwenspersoon rechtstreeks benaderen. De contactgegevens staan in de schoolgids en op de website van Leerrijk.
2. De externe vertrouwenspersoon adviseert de klager over passende mogelijkheden, die erop gericht zijn om de klacht op te lossen. Deze gesprekken zijn altijd vertrouwelijk.
3. Indien gewenst begeleidt de externe vertrouwenspersoon de klager bij de klachtenprocedure.
4. De externe vertrouwenspersoon informeert de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, over instanties die behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van het probleem. Desgewenst legt de externe vertrouwenspersoon contact met deze instanties voor de klager of verleent de externe vertrouwenspersoon bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
5. De externe vertrouwenspersoon adviseert de voorzitter college van bestuur gevraagd en ongevraagd als er signalen zijn die daartoe aanleiding geven of over besluiten die door de voorzitter college van bestuur genomen worden. Gedeelde informatie over een klacht door de externe vertrouwenspersoon aan de voorzitter college van bestuur is niet te herleiden naar de klager.
6. Wanneer er meer dan twee klachten of signalen van een school binnenkomen in een periode van minder dan drie maanden, neemt de externe vertrouwenspersoon actief contact op met de voorzitter college van bestuur.
7. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die in die hoedanigheid worden vernomen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of een vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling. De geheimhoudingsplicht vervalt niet, nadat betrokkene de taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd, is geschorst of van de taak is ontheven door het bevoegd gezag.
8. De voorzitter college van bestuur benoemt, schorst en ontslaat, na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, de externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van de taak niet te worden benadeeld.
9. Jaarlijks bespreken de externe vertrouwenspersoon en de voorzitter college van bestuur op geanonimiseerde wijze de inzet van de externe vertrouwenspersoon. Minimaal één keer per jaar brengt de externe vertrouwenspersoon schriftelijk verslag uit van de werkzaamheden.

2.4 De afdeling HR van Leerrijk

1. Wanneer een Leerrijk-medewerker een probleem of klacht ervaart ten aanzien van arbeidsverhoudingen of een arbeidsconflict, kan de klager contact opnemen met de beleidsadviseur HR van Leerrijk.
2. De beleidsadviseur HR luistert naar de klager en onderzoekt met de klager samen welke mogelijkheden er zijn om de klacht binnen de school of met behulp van externen op te lossen.
3. Indien gewenst en indien mogelijk kan de beleidsadviseur HR op verzoek van de klager aansluiten bij een gesprek met de klager en de schoolleider. Hierbij heeft de beleidsadviseur HR een bemiddelende positie.
4. Wanneer de klacht niet opgelost wordt, kan mediation vanuit een externe organisatie ingezet worden.
5. De afdeling HR informeert en adviseert de schoolleider en de voorzitter college van bestuur gevraagd en ongevraagd bij signalen die daartoe aanleiding geven en over de te nemen besluiten.

2.5 De medezeggenschapsorganen

1. Wanneer ouders of Leerrijk-medewerkers problemen hebben met het schoolbeleid of met de schoolorganisatie en hierover advies willen, kan contact opgenomen worden met de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad. De (G)MR luistert naar het probleem. Op basis hiervan informeert de (G)MR de klager over de rol die de (G)MR op zich kan nemen. De rol van de (G)MR staat omschreven in de wet medezeggenschap op scholen en in het reglement van het betreffende orgaan.

Hoofdstuk 3: Wat als het niet lukt om het probleem op school op te lossen?

3.1 Een klacht indienen bij het schoolbestuur

1. Als de klacht na bespreking op school (hoofdstuk 2) niet opgelost is, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij Leerrijk. Dit kan per post, Dodenaauweg 2, 5171NG Kaatsheuvel, per mail, klachten@Leerrijk.nl en via de website van Leerrijk. Een voorbeeld van de opzet van een klaagschrift is als bijlage in de klachtenregeling opgenomen.
2. Een mondelinge klacht wordt gezien als een signaal en wordt niet behandeld als een klacht.
3. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en contactgegevens van de klager;
 - b. de naam van de verweerder en de naam van de school waarop de klacht betrekking heeft;
 - c. de vermelding van het woord 'klacht';
 - d. een omschrijving van de klacht, zoals deze zich volgens de klager heeft voorgedaan;
 - e. de acties die de klager heeft uitgevoerd om de klacht op school op te lossen;
 - f. de datum/ periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - g. de datum waarop de klacht wordt ingediend.
4. De klacht dient te worden ingediend:
 - a. binnen een jaar na de gedraging of;
 - b. binnen de periode die vermeld staat in de brief van het genomen besluit.
5. Over klachten die meer dan één jaar na de gedragingen worden ingediend, besluit de voorzitter college van bestuur of deze wel of niet in behandeling worden genomen.
6. Een ingediende klacht wordt ontvangen door de bestuurssecretaris van Leerrijk. De bestuurssecretaris controleert of het klaagschrift voldoet aan de gestelde eisen. Als het klaagschrift niet aan de gestelde vereisten voldoet, neemt de bestuurssecretaris contact op met de klager en kan de klager de ontbrekende gegevens aan het klaagschrift toevoegen.
7. De klager kan zich laten bijstaan of vertegenwoordigen. De klager maakt schriftelijk kenbaar bij Leerrijk wie bijstand of vertegenwoordiging verleent en welke rol deze persoon heeft bij de klachtbehandeling. Voor vertegenwoordiging of bijstand door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.

3.2 De behandeling van de klacht door het schoolbestuur

1. Als de klacht aan de gestelde eisen (3.1 lid 3) voldoet, zet de bestuurssecretaris de klacht door naar de voorzitter college van bestuur. De voorzitter college van bestuur bepaalt wie de klacht in behandeling neemt. Doorgaans wordt klachtbehandeling belegd bij een medewerker van het servicebureau van Leerrijk. De voorzitter college van bestuur kan ook externen inzetten voor klachtbehandeling.
2. De klager ontvangt binnen zeven dagen na ontvangst van de klacht, een ontvangstbevestiging. Hierin is aangegeven wie de klacht behandelt en welke stap de behandelaar zet om de klacht nader te onderzoeken.

3. De behandelaar brengt de oorzaak van de klacht in beeld en voert hoor en wederhoor uit met de verweerder en indien mogelijk en/of noodzakelijk met de klager en/of de schoolleider.
4. De behandelaar informeert de voorzitter college van bestuur over de uitkomst van het hoor en wederhoor en adviseert de voorzitter college van bestuur over oplossingsmogelijkheden en/of maatregelen.
5. De voorzitter college van bestuur en/of de raad van toezicht kunnen gedurende en na de behandeling van een klacht een voorlopige voorziening treffen. Daarbij wordt ook bepaald tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Dit is in beginsel tot het moment dat er een besluit is genomen over de klacht.

3.3 Het besluit op de klacht

1. Op basis van de informatie van de behandelaar neemt de voorzitter college van bestuur een besluit over de ingediende klacht.
2. Het besluit wordt schriftelijk aan de klager, de verweerder en aan de schoolleider van de betrokken school verstrekt.
3. In het besluitschrift staat vermeld:
 - a. welk besluit is genomen;
 - b. wat de klager kan doen wanneer de klager het niet eens is met het genomen besluit.
4. Wanneer de klager een reactie geeft op het besluit, wordt dit onverkort aan het besluit toegevoegd.
5. Nadat het besluit is genomen en de reactie van de klager eraan is toegevoegd, wordt de klachtenprocedure afgesloten.

3.4 Intrekking van de klacht

1. De klager kan tijdens de behandeling van de klacht op ieder moment de klacht intrekken door dit schriftelijk mede te delen aan de klachtbehandelaar.
2. Bij een intrekking van de klacht deelt de behandelaar dit direct mede aan de verweerder, de schoolleider en aan de voorzitter college van bestuur.
3. De klachtenprocedure wordt na intrekking van de klacht afgesloten.

3.5 Informatie-uitwisseling tijdens behandeling van een klacht

1. Leerrijk-medewerkers zijn verplicht om gevraagde informatie te verstrekken aan de behandelaar van de klacht.
2. Bij deze informatieverstrekking nemen alle betrokkenen vertrouwelijkheid in acht.
3. Van gevoerde gesprekken wordt op hoofdlijnen verslag gemaakt. Het verslag wordt gedeeld met de betrokkenen, waarna deze kunnen reageren op de inhoud van het verslag. De reactie wordt onverkort aan het verslag toegevoegd.
4. De algemene verordening gegevensuitwisseling is van kracht. Verslagen worden tot uiterlijk twee jaar na behandeling van de klacht bewaard.
5. Het besluit op de klacht en eventuele andere stukken worden opgeslagen binnen een vertrouwelijke omgeving. Twee jaar na afhandeling van de klacht worden de stukken verwijderd.

Hoofdstuk 4: Externe klachtenbehandeling

4.1 Mogelijkheden voor ouders

1. Ouders kunnen een klacht over een Leerrijk-school of over Leerrijk indienen bij Stichting Onderwijsgeschillen. Stichting Onderwijsgeschillen bestaat uit verschillende commissies:
 - a. de Landelijke klachtencommissie onderwijs (LKC);
 - b. de Geschillencommissie passend onderwijs.
2. Daarnaast is het mogelijk om een klacht in te dienen bij de rechtbank.
3. In de bijlage van de klachtenregeling staan de contactgegevens van Stichting Onderwijsgeschillen en de rechtbank. Op de website van de betreffende organisaties is informatie te vinden over de wijze van klachtindiening en klachtbehandeling.

4.2 Mogelijkheden voor medewerkers

1. Medewerkers kunnen een klacht over een Leerrijk-school of over Leerrijk indienen bij Stichting Onderwijsgeschillen. Stichting Onderwijsgeschillen bestaat uit verschillende commissies:
 - a. de Landelijke klachtencommissie onderwijs (LKC);
 - b. de Commissie van beroep in het funderend onderwijs.
2. In de bijlage van de klachtenregeling staan de contactgegevens van Stichting Onderwijsgeschillen en de rechtbank. Op de website van de betreffende organisaties is informatie te vinden over de wijze van klachtindiening en klachtbehandeling.

4.3 Besluit na externe klachtbehandeling

1. Nadat de externe klachtbehandeling heeft plaatsgevonden, ontvangt de voorzitter college van bestuur het besluit of het advies van de organisatie die de klacht in behandeling heeft genomen. Binnen vier werkweken na ontvangst van dit schrijven, geeft de voorzitter college van bestuur aan de betrokkenen en aan de organisatie die de klacht heeft behandeld schriftelijk en met redenen omkleed aan op welke manier Leerrijk met het besluit of advies omgaat.
2. Indien noodzakelijk wordt deze termijn ten hoogste met vier werkweken verlengd. Deze verlenging meldt de voorzitter college van bestuur met redenen omkleed aan de betrokkenen.

Hoofdstuk 5: Overige bepalingen

5.1 Informatieverstrekking aan GMR en RvT

1. Leerrijk informeert de GMR en de raad van toezicht (afgekort RvT) jaarlijks op hoofdlijnen, schriftelijk en geanonimiseerd over klachten die bij Leerrijk zijn ingediend.
2. Uitspraken van de Stichting Onderwijsgeschillen worden gedeeld met de voorzitter van de GMR en met de voorzitter van de RvT, zodra deze bij de voorzitter college van bestuur bekend zijn. Daarbij geeft de voorzitter college van bestuur aan op welke wijze het advies en/of het besluit van de klachtencommissie wordt opgevolgd.

5.2 Openbaarheid van de klachtenregeling

1. Leerrijk zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de vertrouwenspersonen voldoende bekend zijn. De website van Leerrijk, de website van de school en de schoolgids zijn hierbij de primaire informatiebronnen.
2. De interne vertrouwenspersonen zijn verantwoordelijk voor de bekendheid van alle aspecten van de klachtenregeling op schoolniveau.

5.3 Evaluatie en bijstelling regeling

1. De klachtenregeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door de voorzitter college van bestuur, de bestuurssecretaris, de interne en externe vertrouwenspersonen en de GMR geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.
2. Bijstelling van de klachtenregeling vindt alleen plaats na overleg met de GMR.

5.4 Slotbepalingen

1. In gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de voorzitter college van bestuur.
2. Een ingediende klacht waarbij de verweerder de voorzitter college van bestuur is, wordt doorgezet naar de voorzitter raad van toezicht. De voorzitter raad van toezicht bepaalt op welke wijze en door wie klachtbehandeling plaatsvindt.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling van stichting Leerrijk”.
4. De GMR heeft instemming op de klachtenregeling van stichting Leerrijk en bijbehorende bijlage verleend op 13 december 2023.