

Klachtenregeling Stichting AURO

Besluitvorming		
Betrokkene	Onderdeel	Datum
Bestuurder	akkoord	29 november 2023
Diro	advies	12 december 2023
GMR	instemming	13 december 2023
Externe Vertrouwenspersoon	afstemming	12 december 2023
RvT	informatief	18 december 2023
Bestuurder	vaststelling	5 februari 2024

Dit document is opgenomen als bijlage in het Handboek Governance van Stichting AURO.

Schematische samenvatting



Het bevoegd gezag van Stichting AURO stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. School: een school vallende onder Stichting AURO;
2. Instelling: Stichting AURO
3. Bevoegd gezag: Bestuurder van Stichting AURO;
4. Directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
5. Externe klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8;
6. 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 instelling betrokken persoon of orgaan;
7. Interne vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
8. Externe vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
9. 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;
10. Klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of het bestuurskantoor van AURO ervaart, neemt contact op met degene die het probleem of de ontevredenheid heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing voor u leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie van de school of indien het een probleem met het bestuurskantoor betreft aan het bevoegd gezag, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de interne vertrouwenspersoon of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de externe klachtencommissie als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon

1. De directie van de school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging een interne vertrouwenspersoon.
2. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt.
3. De interne vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van een klacht en bij de verdere klachtenprocedure als de klager daarom verzoekt. De interne vertrouwenspersoon kan de klager ook verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.
4. Indien een klacht betrekking heeft op de interne vertrouwenspersoon kan de klager zich wenden tot een interne vertrouwenspersoon van een andere AURO-school. De klager kan bij de betreffende schoolleider terecht voor contactgegevens van de interne vertrouwenspersoon van de andere school.
5. De interne vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.

6. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

Op de AURO-scholen kan de rol van interne vertrouwenspersoon belegd zijn bij dezelfde medewerker die tevens de rol heeft van anti-pest coördinator. In dit geval is de benaming respectcoördinator. Artikel 3 is ook van toepassing op de taken van de respectcoördinator inzake de rol in uitingen van onvrede en klachten.

Artikel 4: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één externe vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
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 klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtenprocedure als de klager daarom verzoekt.
5. 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.
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 verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de externe klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de interne vertrouwenspersoon en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de websites van de school en de website van Stichting AURO.

Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de externe klachtencommissie of bij het bevoegd gezag¹.
2. De klacht 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 instelling waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. Een omschrijving van de klacht, de feiten en omstandigheden en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. Kopieën van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. De datum van indiening van de klacht en de ondertekening.
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de externe klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.

¹ Het indienen van een klacht bij de externe klachtencommissies gaat via het webportaal van de Landelijke Klachten Commissie. Het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag kan per brief of per email.

4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag of de externe klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Als de school of instelling niet bij de externe klachtencommissie waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de externe klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de bevoegde externe klachtencommissie.

Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder binnen welke termijn welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. 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.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de externe klachtencommissie waarbij de school en de instelling zijn aangesloten.
5. Een klacht over het (persoonlijk) optreden van bestuurder van Stichting AURO kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de geldende klachtenregeling van de stichting.

Artikel 8: De externe klachtencommissie

1. Er is een externe klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. Stichting AURO en alle scholen van AURO zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).
3. Op de samenstelling van de LKC, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement van de LKC van toepassing.

In de bijlage is informatie over de bereikbaarheid van de LKC te vinden.

Artikel 9: Informatieverstrekking aan de externe klachtencommissie

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 externe klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van externe klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de externe 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 externe klachtencommissie.

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk oordeel van de externe klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen of heeft genomen.

Artikel 12: 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 13: Evaluatie

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

Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de externe vertrouwenspersoon en nadat de wijziging ter instemming is voorgelegd aan de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad.

Artikel 15: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Stichting AURO'.
3. Deze regeling treedt in werking op 15 februari 2024.

De regeling is vastgesteld op 5 februari 2024.

Bijlage: aanvullende informatie

Interne vertrouwenspersoon

De naam van de interne vertrouwenspersoon staat vermeld op de website van de school en in de schoolgids.

Externe vertrouwenspersoon

Voor leerlingen, ouders en medewerkers van stichting AURO:

Karin van den Heuvel, k.vandenheuvel@kwadraad.nl of 06-40894202 of via Kwadraad: 088-9004000.

De contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon zijn te vinden op de website van AURO, in de schoolgids en op de website van de school.

Stichting AURO

Voor vragen over het indienen van een klacht bij de bestuurder van AURO kan contact worden gezocht via telefoonnummer 0297-255116 of per email aan secretariaat@stichtingauro.nl.

Het indienen van een klacht bij de bestuurder van AURO kan per brief of email:

secretariaat@stichtingauro.nl

Postadres:

Stichting AURO

Postbus 1108

3640 BC Mijdrecht

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

Reglement LKC is te vinden op:

<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>