



KLACHTENREGELING

1 mei 2024 – 1 mei 2028

Het College van Bestuur van Stichting Aurora Onderwijsgroep stelt met instemming van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraden de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. PO: primair onderwijs (basisonderwijs);
2. VO: voortgezet onderwijs;
3. school of instelling: scholen vallende onder Stichting Aurora Onderwijsgroep; RSG Slingerbos | Levant, Sprengenbeek College (voorheen RSG N.O.-Veluwe), en basisscholen van Stichting Proo (Aurora basisonderwijs);
4. bevoegd gezag: Stichting Aurora Onderwijsgroep. Het College van Bestuur (CvB) is bevoegd om namens het bevoegd gezag (Aurora Onderwijsgroep) te handelen;
5. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
6. klachtencommissie: een commissie als bedoeld in artikel 8;
7. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen;
8. 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;
9. verweerder: (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, tegen wie een klacht is ingediend;
10. contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
11. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
12. gemachtigde: een persoon die door de klager is aangewezen om de klager tijdens de klachtenprocedure te ondersteunen.

Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling 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, volgt de klager de volgende route totdat het probleem naar tevredenheid is opgelost. De klager legt het probleem voor aan:
 - a. PO (basisonderwijs):
 - i. bij klacht door ouder/verzorger: intern begeleider of schooldirecteur. Indien dit niet leidt tot een oplossing of de aard van het probleem zich daartegen verzet, kan contact worden opgenomen met de directeur onderwijs van Aurora basisonderwijs/Stichting Proo;

- ii. bij klacht door medewerker: leidinggevende. Indien dit niet leidt tot een oplossing of de aard van het probleem zich daartegen verzet, kan contact worden opgenomen met de directeur onderwijs van Aurora basisonderwijs/Stichting Proo.
- b. VO (voortgezet onderwijs):
 - i. bij klacht door leerling/ouder/verzorger: coach. Indien dit niet leidt tot een oplossing of de aard van het probleem zich daartegen verzet, kan contact worden opgenomen met de teamleider. Is het probleem dan nog niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kan de klager in contact treden met de directeur van de betrokken school of instelling.
 - ii. bij klacht door medewerker: leidinggevende. Indien de aard van het probleem zich daartegen verzet, of het probleem niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de klager in contact treden met de directeur van de betrokken school of instelling.
- 3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon (PO, zie artikel 3) of de vertrouwenspersoon (PO/VO, zie artikel 4).
- 4. Als het volgen van voorgaande informele routes gezien de aard van de klacht niet mogelijk is of het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag (via klachtenmelding@auroraonderwijsgroep.nl) of de klachten-commissie als bedoeld in artikel 8.

Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon (PO - basisonderwijs)

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging een contactpersoon.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, kan indien gewenst de interne vertrouwenspersoon van Aurora basisonderwijs/Stichting Proo of de externe vertrouwenspersoon van Aurora Onderwijsgroep de klager bijstaan in het te volgen traject.

Artikel 4: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één interne vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten over ongewenst c.q. nagelaten gedragingen. De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, verwijst de klager naar de juiste persoon door of adviseert over de verschillende mogelijkheden/routes.
2. Klager wordt de mogelijkheid geboden om, in plaats van de interne vertrouwenspersoon, de externe vertrouwenspersoon van Aurora Onderwijsgroep te benaderen.
3. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

4. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school. Iemand die deel uitmaakt (of in de laatste vijf jaar deel heeft uitgemaakt) van het bevoegd gezag of de schoolleiding, kan niet worden benoemd als vertrouwenspersoon.
5. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling/mediation kan worden opgelost, maar bemiddelt niet zelf tussen klager en verweerder.
6. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
7. De 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.
8. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
9. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die de vertrouwenspersoon bereiken daar aanleiding toe geven.
10. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks, aan het begin van ieder kalenderjaar, schriftelijk verslag uit aan het bevoegd gezag van de uitgevoerde werkzaamheden, het aantal meldingen (anoniem) en de aard daarvan.

Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de landelijke klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de in- en externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids en op de websites van de school of instelling en de website van het bevoegd gezag. De contactgegevens van onze vertrouwenspersonen staan ook vermeld op de routekaart (beknopte klachtenroute) van de betreffende stichting.

Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie (zie art. 8) of bij het bevoegd gezag (via klachtenmelding@auroraonderwijsgroep.nl).
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 of de instelling 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 dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te 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 of de 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 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.

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 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 klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie waarbij de school of instelling is aangesloten.

Artikel 8: De klachtencommissie

Er is een klachtencommissie voor alle scholen en instellingen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert. Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).
Postadres: 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. Dit reglement is te vinden op:
<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht de door de 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 de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school of instelling en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of het bevoegd gezag het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of het bevoegd gezag 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

Het bevoegd gezag informeert het betreffende medezeggenschapsorgaan terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is beoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 12: Intrekken van de klacht

1. Klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan het bevoegd gezag of een klachtencommissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken.
2. Indien de klager de klacht intrekt deelt het bevoegd gezag dit aan verweerder en de directeur van de betrokken school of instelling mee.

Artikel 13: 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 14: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, (met een afvaardiging van) de contactpersonen, de interne vertrouwenspersonen en het medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

Artikel 15: Wijziging van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de interne vertrouwenspersonen, met inachtneming van de voor de school of instelling geldende bepalingen op het gebied van medezeggenschap.

Artikel 16: Overige bepalingen

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

De klachtenregeling is door het CvB vastgesteld op 17 mei 2024 na verkregen instemming door de GMR van Stichting Proo (8 april 2024), de MR van Sprengenbeek College (voorheen RSG N.O.-Veluwe) (15 april 2024) en de MR van RSG Slingerbos | Levant (16 mei 2024).