

Klachtenregeling

Stichting Scholengroep Leonardo da Vinci



Het College van Bestuur van **Stichting Scholengroep Leonardo da Vinci** heeft d.d. 27 september 2018 gelet op de bepalingen van de Wet op het Voortgezet Onderwijs en na instemming van de GMR, de volgende Klachtenregeling vastgesteld.

Deze regeling strekt niet ter vervanging van een andere voorziening die op grond van een wettelijke regeling, niet zijnde een klachtenregeling, voor de klager openstaat of heeft opengestaan.

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

<i>Bevoegd Gezag</i>	het college van bestuur (CvB) van de Stichting Scholengroep Leonardo da Vinci
<i>Rector/directeur</i>	een functionaris die door het bevoegd gezag is benoemd of te werk is gesteld om leiding te geven aan een school van scholengroep Leonardo da Vinci
<i>School</i>	het DvC Kagerstraat en het DvC Lammenschans (samen brinnummer 20DF) en het Leonardo College (brinnummer 20CL)
<i>GMR</i>	de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad. Deze raad bestaat uit medewerkers, ouders en leerlingen
<i>Klachtencommissie</i>	de commissie bedoeld als in artikel 5
<i>Klager</i>	een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het Bevoegd Gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede één persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend
<i>Klacht</i>	een klacht over gedragingen en beslissingen van het Bevoegd Gezag de directie van een van de scholen/vestigingen of het personeel, waaronder discriminatie, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door het Bevoegd Gezag, de directie of het personeel;
<i>Aangeklaagde</i>	een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het Bevoegd Gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend

Artikel 2. Interne contactpersonen

1. De rectoren en directeur benoemen op iedere vestiging twee interne contactpersonen (één vrouw en één man). De benoeming vindt plaats na instemming van betrokken medezeggenschaps-/deelraad.
2. De interne contactpersoon informeert klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als klager een klacht wil indienen, verwijst de interne contactpersoon de klager naar de externe vertrouwenspersoon.
3. De interne contactpersoon is verplicht tot geheimhouding van zaken die hij/zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn of haar taak als interne contactpersoon heeft beëindigd.

Artikel 3. Externe vertrouwenspersonen

1. Het bevoegd gezag van de scholengroep benoemt na instemming van de GMR ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De externe vertrouwenspersoon maakt geen deel uit van de school.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt en gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij of zij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De externe vertrouwenspersoon verwijst klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij of zij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het Bevoegd Gezag.
6. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het Bevoegd Gezag te nemen besluiten.
7. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij of zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn of haar taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het Bevoegd Gezag schriftelijk verslag uit van zijn of haar werkzaamheden.

Artikel 4. Voorfase 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, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de rector of directeur.
3. De klager kan het probleem bespreken met de interne of externe contact-/vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend (artikel 6 en 7).

Artikel 5. Klachtencommissie LKC

Het Bevoegd Gezag van de Stichting Scholengroep Leonardo da Vinci Leiden is aangesloten bij de LKC:
Stichting Onderwijsgeschillen
Postbus 85191
3508 AD Utrecht
Tel.: 030-2809590
Email: info@onderwijsgeschillen.nl
Website: www.onderwijsgeschillen.nl



Artikel 6. Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij het Bevoegd Gezag. Het Bevoegd Gezag handelt de klacht af indien zij van mening is dat de klacht door het Bevoegd Gezag kan worden afgehandeld.
2. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar het Bevoegd Gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
3. De klager kan de klacht ook indienen bij de LKC indien klager dit gewenst acht.
4. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, door Bevoegd Gezag of klachtencommissie anders wordt beslist.
5. Het Bevoegd Gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
6. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
7. Het Bevoegd Gezag deelt de rector/directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door het Bevoegd Gezag of de klachtencommissie.
8. De aangeklaagde wordt na de officiële indiening van een klacht op de hoogte gesteld.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 7. Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 5 eerste lid, een verslag gemaakt dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij of zij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat tenminste:
 - a. de naam van de klager
 - b. de dagtekening
 - c. een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee werkweken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, dan wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het Bevoegd Gezag en de rector/directeur van de betrokken school gemeld.

Artikel 8. Indienen van een klacht bij Bevoegd Gezag

1. Klager kan een klacht indienen bij het Bevoegd Gezag. Klager ontvangt zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging. Tevens wordt klager zo spoedig mogelijk geïnformeerd over de wijze van klachtbehandeling.
2. Indien de klacht bij het Bevoegd Gezag wordt ingediend zal deze de, ten aanzien van deze klacht, gevolgde handelingen toetsen aan de binnen de scholengroep geldende procedures en regelingen. Indien de redelijkheid/billijkheid dit overduidelijk vereist, kan het Bevoegd Gezag de klacht op inhoudelijke en specifiek voor dit geval geldende gronden toewijzen.
3. Het Bevoegd Gezag neemt niet eerder een beslissing dan nadat aangeklaagde(n) in de gelegenheid is/zijn gesteld de klacht mondeling toe te lichten.

Artikel 9. Indienen van een klacht bij de LKC

1. Klager kan een klacht indienen bij de LKC. Deze neemt daarna contact op met klager over de geschikte route van de klacht. Als de LKC denkt dat een klacht snel op school(bestuurs)niveau kan worden opgelost, wordt - na overleg met de klager en het schoolbestuur - de klacht doorgestuurd naar het schoolbestuur. Als de betrokkenen dat al hebben geprobeerd of geen heil zien in interne klachtbehandeling, dan kan worden gekozen voor mediation of de formele klachtprocedure.
2. Indien de klacht formeel bij de LKC wordt ingediend, vormt deze zich een oordeel over de gegrondheid van de klacht en deelt dit oordeel, al dan niet vergezeld van aanbevelingen, schriftelijk mede aan de klager, degene over wie is geklaagd en het Bevoegd Gezag.
3. Binnen 20 schooldagen na ontvangst van het advies van de LKC deelt het Bevoegd Gezag aan de klager, de aangeklaagde, de rector/directeur van de betrokken school en de LKC schriftelijk gemotiveerd mee, of hij of zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt, en of hij of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de LKC en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
4. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Bij afwijking van deze termijn doet het Bevoegd Gezag daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het Bevoegd Gezag zijn standpunt bekend zal maken.

Artikel 10. Openbaarheid

Het Bevoegd Gezag legt deze regeling op elke school ter inzage en publiceert deze op de website van de Scholengroep.

Artikel 11. Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het Bevoegd Gezag, na instemming van de GMR, worden gewijzigd of ingetrokken, met inachtneming van de vigerende wettelijke bepalingen.

Artikel 12. Overige bepalingen en privacy

1. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het Bevoegd Gezag.
2. Degene die betrokken is bij de uitvoering van deze regeling en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter redelijkerwijze moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem/haar tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
3. Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden, met inachtneming van de wettelijke bewaartermijnen, bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor het Bevoegd Gezag en/of leden van de LKC.