

Interne klachtenregeling

Deze interne klachtenregeling geldt voor alle scholen van Stichting Elevantio.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. bevoegd gezag: Stichting Elevantio;
- b. school: een school vallende onder het bevoegd gezag;
- c. directeur: de directeur van de school die voor deze klachtenprocedure op basis van het managementstatuut namens het bevoegd gezag gemandateerd is te handelen op de eigen school;
- d. LKC: de externe commissie als bedoeld in artikel 8;
- e. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een leerling, een lid van het personeel of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
- f. verweerder: een lid van het personeel, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
- g. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Artikel 2: Voorfase klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school 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 directie van de school.
3. De klager kan het probleem bespreken met de schoolvertrouwenspersoon of externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3: De schoolvertrouwenspersoon

1. De directeur wijst na overleg met de medezeggenschapsraad tenminste één vertrouwenspersoon voor de school aan, niet zijnde een leidinggevende en/of een lid van de medezeggenschapsraad van de school.
Anderszins functioneel bij de school betrokken personen of organen kunnen zich rechtsreeks wenden tot de externe vertrouwenspersoon als bedoeld in artikel 4.
2. De schoolvertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de schoolvertrouwenspersoon de klager naar de externe vertrouwenspersoon.

Artikel 4: De externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon ten behoeve van alle scholen van het bevoegd gezag.
2. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
3. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt.
4. 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.

5. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.

6. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5: Informatie over de klachtenregeling

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

Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de LKC of bij het bevoegd gezag.

2. Het klaagschrift bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de klager;
- b. de naam van verweerder en de naam van de school 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 klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.

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. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.

2. 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 LKC.

3. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de LKC.

Artikel 8 De klachtencommissie

Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) van de Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90 E: info@onderwijsgeschillen.nl, W:

www.onderwijsgeschillen.nl

Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het Reglement van de Commissie van toepassing. Dit reglement is te vinden op:

[Landelijke Klachtencommissie Onderwijs \(LKC\) | Onderwijsgeschillen](#)

Artikel 9 Informatieverstrekking aan de LKC

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de LKC 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 op advies van de LKC

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van LKC deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de LKC schriftelijk en gemotiveerd mee of het bevoegd gezag 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 LKC.

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsraad

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraad van de school over elk oordeel van de LKC 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 klacht 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: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de externe vertrouwenspersoon, met inachtneming van de bepalingen van het reglement van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad.

Artikel 14: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Elevantio'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2022.

De regeling is vastgesteld op 20 december 2021