

Klachtenregeling 2023

Stichting Scholengroep Leonardo da Vinci



Het College van Bestuur van **Stichting Scholengroep Leonardo da Vinci** heeft d.d. 19 april 2023, gelet op artikel 3.35 van de Wet op het Voortgezet Onderwijs 2022 en na instemming van de GMR d.d. 18 april 2023, de volgende Klachtenregeling vastgesteld.

Algemeen

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

CvB	College van Bestuur van de gehele scholengroep (Bevoegd Gezag)
Rector/directeur	degene die is benoemd om leiding te geven aan een school van de scholengroep
School	een van de scholen ressorterend onder de stichting: DvC Kagerstraat, DvC Lammenschans, DvC ISK en Leonardo College
GMR	Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad
Klager	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 alsmede één persoon die werkzaamheden verricht voor de school, die een klacht heeft ingediend;
Klacht	een klacht over gedragingen en beslissingen van het CvB, de directie van een school/vestiging of het personeel, hieronder valt ook het nalaten/niet nemen van gedragingen/beslissingen
Aangeklaagde	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 CvB of een vrijwilliger alsmede één persoon die werkzaamheden verricht voor de school, tegen wie een klacht is ingediend

Contact- en vertrouwenspersonen

De scholengroep heeft interne contactpersonen (van de school) en externe vertrouwenspersonen (buiten de school). Bij problemen kan contact worden opgenomen met een interne contactpersoon. Rechtstreeks of na overleg met de interne contactpersoon kan (ook) contact worden opgenomen met een externe vertrouwenspersoon. De namen en contactgegevens van de interne contactpersonen en externe vertrouwenspersonen staan vermeld op de website van de scholengroep: [https://www.davinci-leiden.nl/Over ons/Statuten en reglementen](https://www.davinci-leiden.nl/Over_ons/Statuten_en_reglementen)

Artikel 2. Interne contactpersonen

1. De rectoren en directeur benoemen op iedere school twee interne contactpersonen (één vrouw en één man). Deze maken deel uit van de scholengroep. De benoeming vindt plaats na instemming van de betrokken medezeggenschaps-/deelraad.
2. De interne contactpersoon informeert klager over de mogelijkheden die deze klachtenregeling biedt en verwijst naar de externe vertrouwenspersoon.
3. De interne contactpersoon is verplicht tot geheimhouding van zaken die hij/zij hoort. Deze verplichting vervalt niet nadat de benoeming als interne contactpersoon is beëindigd.

Artikel 3. Externe vertrouwenspersonen (EVP)

1. Het CvB benoemt na instemming van de GMR, één EVP voor leerlingen/ouders en één EVP voor medewerkers. Deze maken geen deel uit van de scholengroep.
2. De EVP probeert allereerst door bemiddeling een oplossing te bereiken.
3. Als dit niet lukt gaat bereikt beoordeelt de EVP samen met klager of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een formele klacht.
4. De EVP verwijst klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de EVP slechts aanwijzingen (geen concrete klachten bereiken), kan hij/zij deze ter kennis brengen van het CvB.
6. De EVP geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het CvB te nemen besluiten.
7. De EVP is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij of zij hoort. Deze verplichting vervalt niet nadat betrokkene de taak als EVP heeft beëindigd.
8. De EVP brengt jaarlijks aan het CvB schriftelijk verslag uit van de werkzaamheden.

Oplossing probleem op school (informeel)

Artikel 4. Voorfase

Wij voelen ons verantwoordelijk voor het realiseren van goed onderwijs en een prettig pedagogisch klimaat. Mochten er ondanks onze inspanningen toch zaken anders gaan dan u verwacht had, dan kunt u ons hierop aanspreken. Uitgangspunt is dat problemen in eerste instantie worden besproken met degene(n) op school die direct betrokken zijn, bijvoorbeeld de docent.

1. Een klager die op school een probleem 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, zoekt klager contact met docent, mentor of teamleider om samen tot een oplossing te komen.
3. Indien dit ook niet tot een oplossing leidt, kan het probleem worden voorgelegd aan de rector of directeur van de betrokken school. Deze hoort de direct betrokkenen en probeert gezamenlijk met partijen tot een oplossing te komen.

Indienen formele klacht - algemeen

Artikel 5. Indienen klacht bij klachtencommissie CvB en/of de Landelijke Klachtencommissie (LKC)

Als het probleem, naar de mening van klager, in de voorfase niet naar tevredenheid is opgelost, kan klager een formele klacht indienen:

- bij (de klachtencommissie van) het CvB (artikel 6) en/of:
- bij de LKC waarbij de scholengroep is aangesloten (artikel 8).

Indienen formele klacht bij (de klachtencommissie van) het CvB

Artikel 6. Indienen klacht bij (de klachtencommissie van) het CvB

1. Als het probleem, naar de mening van klager, in de voorfase niet naar tevredenheid is opgelost, kan een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie CvB.
2. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan, verwijst de ontvanger de klager door naar de klachtencommissie van het CvB. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
3. Klachten die de gehele scholengroep of het CvB betreffen of klachten die gaan over discriminatie, seksuele intimidatie etc. worden door de klachtencommissie van het CvB doorverwezen naar de LKC.
4. De klacht bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van klager en zo nodig de gekozen woonplaats voor de duur van de procedure;
 - b. de naam van verweerder;

- c. een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden, zoals die zich volgens klager hebben voorgedaan;
 - d. dagtekening en ondertekening;
 - e. afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken. Alle aan de klachtencommissie CvB over te leggen stukken dienen goed leesbaar te zijn.
5. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het vorige lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld dit (de ontbrekende gegevens) binnen twee werkweken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het vorige lid, dan wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, dan wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en de rector/directeur van de betrokken school schriftelijk gemeld.
 6. Klager ontvangt binnen twee weken een ontvangstbevestiging met informatie over de wijze van klachtbehandeling.
 7. De klachtencommissie CvB deelt de rector/directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door het CvB.
 8. De aangeklaagde wordt na de officiële indiening van een klacht schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 7. Behandeling klacht door de klachtencommissie CvB

1. Het CvB kan een tijdelijke oplossing treffen.
2. De klacht wordt behandeld door een door het CvB in te stellen klachtencommissie bestaande uit:
 - a. het lid van het CvB dat niet rechtstreeks (als rector/directeur) op schoolniveau betrokken was/is bij de klacht;
 - b. tenminste één bij deze klacht niet betrokken medewerker van een andere school van de scholengroep;
 - c. de bestuurssecretaris van scholengroep LdV, als secretaris van de klachtencommissie.
3. De klachtencommissie van het CvB zal de klacht niet in behandeling nemen als deze niet binnen drie maanden na de gedraging of beslissing wordt ingediend. Tenzij er sprake is van bijzondere redenen die overschrijding van deze drie maanden rechtvaardigen.
4. Zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht (schoolvakanties en vrije dagen buiten beschouwing gelaten) hoort de klachtencommissie van het CvB de klager en aangeklaagde.
5. Van de gesprekken wordt een verslag gemaakt. Een verslag bevat:
 - a. de datum van het gesprek;
 - b. de namen van de aanwezigen;
 - c. een beknopte, zakelijke weergave van wat is besproken.
6. Het verslag wordt per email toegestuurd aan de klager c.q. de aangeklaagde. De klager c.q. de aangeklaagde kan binnen vijf werkdagen na de datum van ontvangst opmerkingen indienen bij de klachtencommissie van het CvB.
7. Indien de klachtencommissie van het CvB dit nodig acht, hoort het tevens direct of indirect bij de klacht betrokken derden.
8. De klachtencommissie van het CvB is bevoegd om in verband met de behandeling van een klacht alle gewenste inlichtingen in te winnen.
9. De klachtencommissie van het CvB zal de, ten aanzien van deze klacht, gevolgde handelingen toetsen aan de binnen de scholengroep geldende procedures en regelingen.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
11. De klachtencommissie van het CvB neemt niet eerder een beslissing (uitspraak) nadat hoor en wederhoor heeft plaatsgevonden en klager en aangeklaagde(n) in de gelegenheid zijn gesteld de klacht mondeling toe te lichten. De beslissing houdt gemotiveerd in of de klacht wel of niet wordt toegewezen.
12. De klachtencommissie van het CvB beslist binnen drie weken (schoolvakanties en vrije dagen buiten beschouwing gelaten) na de laatst gehouden hoorzitting over het al dan niet gegrond verklaren van de klacht en deelt dit gemotiveerde besluit en zijn overige bevindingen en conclusies schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de rector/directeur van de betrokken school. Indien nodig kan de klachtencommissie van het CvB deze termijn met drie weken (schoolvakanties en vrije dagen niet meegerekend) verlengen, op voorwaarde dat dit met redenen omkleed wordt meegedeeld aan de betrokkenen.
13. De klachtencommissie van het CvB kan in zijn besluit tevens een aanbeveling dan wel een aanwijzing doen over door de betrokken rector/directeur te treffen maatregelen of te nemen besluiten.

Indienen formele klacht bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC)

Artikel 8. Indienen en behandeling van een klacht bij de LKC

1. Als het probleem, naar de mening van klager, in de voorfase niet naar tevredenheid is opgelost, kan een klacht worden ingediend bij het LKC.
2. De contactgegevens zijn:
Stichting Onderwijsgeschillen
Postbus 85191
3508 AD Utrecht
Tel.: 030-2809590
Email: info@onderwijsgeschillen.nl
Website: www.onderwijsgeschillen.nl
3. Indien de LKC van mening is dat er geen of onvoldoende pogingen zijn gedaan om de klacht op het niveau van de school, de instelling of het CvB aan de orde te stellen of te behandelen, zal de LKC de klacht toezenden aan het CvB. De LKC kan het CvB vragen of een oplossing mogelijk is op het niveau van de school, de instelling of het CvB. De LKC neemt de klacht alsnog in behandeling, indien niet binnen 14 dagen is geantwoord of indien er niet binnen 4 weken een oplossing is bereikt.
4. De LKC kan partijen aanbieden om door middel van mediation tot een oplossing van de klacht te komen. De LKC kan de klacht alsnog in behandeling nemen indien na overleg met partijen niet wordt besloten tot mediation of indien een mediation niet tot een oplossing tussen partijen heeft geleid.
5. Het volledige klachtenreglement van de LKC is van toepassing. Deze is te vinden op de website van de LKC:
<https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement/>



Overig

Artikel 9. Openbaarheid

Het CvB legt deze regeling op elke school ter inzage en publiceert deze op de website van de scholengroep.

Artikel 10. Privacy

1. 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.
2. Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden, met inachtneming van de wettelijke bewaartermijnen, bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de klachtencommissie CvB en/of leden van de LKC.

Artikel 11. Inwerkingtreding, wijziging en verantwoording

1. Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2023 en is 4 schooljaren geldig tot 1 augustus 2027. Een half jaar voor het verstrijken van deze termijn wordt deze regeling geëvalueerd en wordt deze regeling door het CvB, na instemming van de GMR, gewijzigd en/of vastgesteld met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen. Indien de geldende wettelijke bepalingen eerdere aanpassing vereisen, wordt deze regeling eerder aangepast.
2. Het CvB legt jaarlijks, in het jaarverslag, verantwoording af over de in het afgelopen kalenderjaar ingediende klachten.

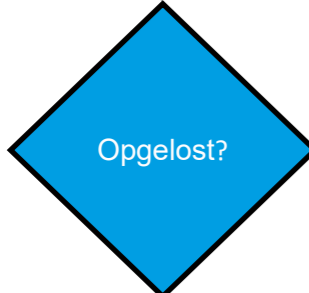
INFORMEEL

Klachtenregeling



FORMEEL

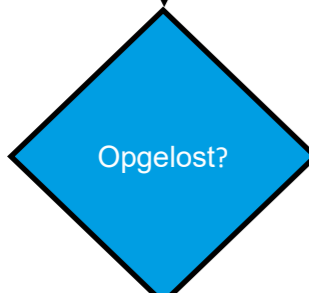
Artikel 4 Lid 1: De klager lost het probleem op met de persoon die het probleem veroorzaakt



Ja
Top!

Nee

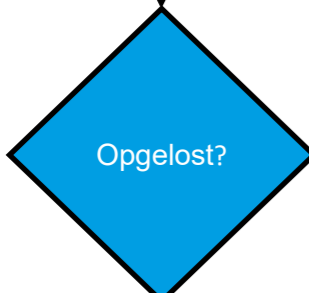
Artikel 4 Lid 2: Los het probleem op met behulp van een docent/mentor/teamleider



Ja
Fijn!

Nee

Artikel 4 Lid 3: Los het probleem op met behulp van de directeur/rector

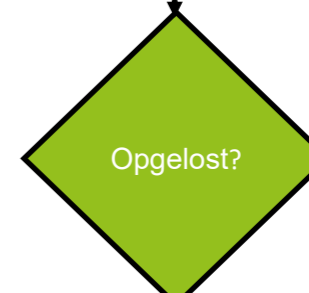


Ja
Gelukkig!

Nee



Artikel 6: De klager dient binnen 3 mnd. na de gedraging een schriftelijke klacht in



Ja
Fijn dat het is opgelost!

Nee

Artikel 8: De klager dient conform de klachtenregeling van het LKC een klacht in.

LKC handelt de klacht verder af