

Klachtenregeling Stichting Het Rijnlands Lyceum

Instemming GMR VO op: 20 december 2023
Instemming GMR PO op: 31 januari 2024
Vastgesteld door College van Bestuur op 1
februari 2024

Klachtenregeling Stichting Het Rijnlands Lyceum

Het College van Bestuur van de Stichting Het Rijnlands Lyceum heeft met instemming van de beide gemeenschappelijke medezeggenschapsraden PO en VO de volgende klachtenregeling vastgesteld.

Artikel 1: Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. School: een school die onderdeel uitmaakt van de Stichting Het Rijnlands Lyceum;
2. Bevoegd gezag: College van Bestuur van de Stichting Het Rijnlands Lyceum;
3. Rector/directeur: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. Klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 10;
5. Klager: een belanghebbende (ex-)leerling/student, een belanghebbende ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling/student, (een belanghebbend lid van) het personeel, een belanghebbende rector/directeur, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon;
6. Vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
7. Verweerder: (een lid van) het personeel, een rector/directeur, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon, tegen wie een klacht is ingediend;
8. Klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder, met inachtneming van artikel 2.

Artikel 2: Toepassingsbereik van de klachtenregeling

Deze klachtenregeling is niet van toepassing op beslissingen waarvoor in wet- en regelgeving een bezwaarregeling is opgenomen of waarvoor door de rector/directeur of College van Bestuur een aparte bezwaarmogelijkheid is ingesteld.

Oplossing probleem op school (informeel)

Artikel 3: Oplossing probleem

Wij voelen ons verantwoordelijk voor het realiseren van goed onderwijs en voor een prettig pedagogisch klimaat. Mochten ondanks onze inspanningen zaken toch anders gaan dan verwacht, dan kunnen belanghebbenden de school hierop aanspreken. Uitgangspunt is dat problemen in eerste instantie worden besproken met degene(n) op school die direct betrokken zijn. De procedure hiervoor is als volgt:

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, zoekt klager contact met de docent/leerkracht, de mentor of de afdelingsleider/leidinggevende om samen tot een oplossing te komen.
3. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de rector/directeur van de betrokken school. Deze hoort de direct betrokkenen en probeert gezamenlijk met partijen tot een oplossing te komen. De rector kan dit delegeren aan een conrector.

4. Als de klager zich wendt tot de rector/directeur van de betrokken school en het probleem daarbij benoemt als (officiële) klacht, wordt deze behandeld conform lid 3.
5. De klager kan in ieder van de voornoemde fases over een probleem op het gebied van ongewenst gedrag contact opnemen met de interne of externe vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon luistert, doet suggesties voor oplossingsrichtingen en -mogelijkheden en/of verwijst door.

Artikel 4: De vertrouwenspersoon

1. Het College van Bestuur benoemt op iedere school ten minste één interne vertrouwenspersoon op voordracht van de rector/directeur en na overleg met de medezeggenschapsraad van de school. Van dit lid zijn uitgezonderd de ENMS en het Bestuursbureau. De naam van de vertrouwenspersoon staat op de website van de school.
2. Het College van Bestuur benoemt tenminste één externe vertrouwenspersoon voor de hele stichting. Deze vertrouwenspersoon fungeert tevens als 'interne' vertrouwenspersoon voor de ENMS, het Bestuursbureau en de rectoren/directeuren. De naam van deze vertrouwenspersoon staat op de website van de stichting.
3. Op de taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersonen (intern en extern) zijn de rolbeschrijving interne vertrouwenspersonen en de rolbeschrijving externe vertrouwenspersonen van de Stichting van toepassing.

Indienen klacht – algemeen

Artikel 5: Indienen klacht bij het College van Bestuur of bij de Landelijke Klachtencommissie

Als het probleem, naar de mening van de klager, niet op de school kan worden opgelost, kan klager een klacht indienen:

1. bij het College van Bestuur (artikel 6) of
2. bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) waarbij de Stichting is aangesloten (artikel 10).

Indienen klacht bij het College van Bestuur

Artikel 6: Het indienen van een klacht bij het College van Bestuur

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij het College van Bestuur via het e-mailadres bestuur@rijnlandslyceum-csb.nl met vermelding 'klacht' in de onderwerpregel.
2. De klacht moet binnen één jaar na de gedraging of beslissing worden ingediend, tenzij het College van Bestuur anders beslist.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam, het adres en het e-mailadres 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 feiten en omstandigheden, zoals die zich volgens de klager hebben voorgedaan;
 - d. de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - e. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - f. de dagtekening.

4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het vorige lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld de ontbrekende gegevens binnen twee werkweken toe te sturen aan het College van Bestuur indien het College van Bestuur daarom verzoekt. Worden deze gegevens niet binnen twee weken aangeleverd, dan wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard. Als de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, dan wordt dit aan klager, verweerder en rector/directeur van de betrokken school per e-mail meegedeeld.
5. Klager ontvangt binnen één werkweek een ontvangstbevestiging en informatie over de wijze van klachtbehandeling.
6. De rector/directeur van de betrokken school wordt geïnformeerd dat er een klacht is ingediend bij het College van Bestuur.

Artikel 7: College van Bestuur neemt in behandeling of verwijst naar LKC

1. Als klager zijn klacht indient bij het College van Bestuur, kan het College van Bestuur de klacht zelf behandelen.
2. Indien het College van Bestuur van mening is dat er geen of onvoldoende pogingen zijn gedaan om de klacht op het niveau van de school op te lossen, zal het College van Bestuur de rector/directeur van de school vragen of een oplossing mogelijk is op het niveau van de school.
3. Als het College van Bestuur de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het College van Bestuur de klager naar de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

Artikel 8: Behandeling van de klacht door het College van Bestuur

1. Als het College van Bestuur de klacht zelf behandelt, kan deze besluiten de klager en verweerder zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de klacht (schoolvakanties en vrije dagen buiten beschouwing gelaten) te horen. Indien het College van Bestuur het nodig acht, hoor het tevens bij de klacht betrokken derden.
2. De klager en verweerder worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij het College van Bestuur anders bepaalt.
3. Van het horen van klager en verweerder kan worden afgezien indien zij schriftelijk verklaren geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. Van een hoorzitting 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.
5. Ten behoeve van de verslaglegging kan een geluidsopname worden gemaakt van de hoorzitting. Als een geluidsopname wordt gemaakt, wordt dit aan het begin van de hoorzitting gemeld.
6. Het verslag van het gesprek wordt per e-mail toegestuurd aan de klager en verweerder. Klager en verweerder kunnen binnen één werkweek na datum van ontvangst opmerkingen indienen bij het College van Bestuur. Het verslag wordt door het College van Bestuur vastgesteld.
7. Het College van Bestuur is bevoegd om in verband met de behandeling van een klacht alle gewenste inlichtingen in te winnen.
8. Het College van Bestuur zal de, ten aanzien van de klacht, gevolgde handelingen toetsen aan de binnen de Stichting geldende procedures en regelingen.
9. Klager en verweerder kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde.

Artikel 9: Besluit van het College van Bestuur

1. Het College van Bestuur beslist binnen zes weken (schoolvakanties en vrije dagen buiten beschouwing gelaten) na de laatst gehouden hoorzitting over het al dan niet (of gedeeltelijk) gegrond verklaren van de klacht en deelt dit in een gemotiveerd besluit schriftelijk mee aan de klager, de verweerder en aan de rector/directeur van de betrokken school. Indien nodig kan het College van Bestuur deze termijn éénmalig met ten hoogste zes weken (schoolvakanties en vrije dagen niet meegerekend) verlengen.
2. Het College van Bestuur kan in zijn besluit tevens een aanbeveling dan wel een aanwijzing doen over de door de betrokken rector/directeur te treffen maatregelen of te nemen besluiten, inclusief activiteiten die als nazorg zijn bedoeld.
3. Als de behandeling van de klacht door het College van Bestuur naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

Indienen klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

Artikel 10: De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

1. Een klacht wordt ingediend via de website van de LKC.
2. De contactgegevens van de LKC zijn:
Stichting Onderwijsgeschillen
Postbus 85191
3508 AD Utrecht
T: 030 - 280 95 90
E: info@onderwijsgeschillen.nl
W: www.onderwijsgeschillen.nl
3. Als de LKC van mening is dat er geen of onvoldoende pogingen zijn gedaan om de klacht op het niveau van de school of het College van Bestuur aan de orde te stellen of te behandelen, zal de LKC de klacht eerst voorleggen aan het College van Bestuur. De LKC kan het College van Bestuur vragen of een oplossing mogelijk is op het niveau van de school of het College van Bestuur. De LKC neemt klacht alsnog in behandeling als niet binnen 14 dagen is geantwoord of als 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 als na overleg met partijen niet wordt besloten tot mediation of als mediation niet tot een oplossing tussen partijen heeft geleid.
5. Op de samenstelling van de LKC, 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 11: 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 12: Beslissing College van Bestuur op het advies van de LKC

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de LKC deelt het College van Bestuur aan de klager, de verweerder, de rector/directeur van de betrokken school en de LKC 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.

Overig

Artikel 13: Informeren medezeggenschapsorgaan

De rector/directeur van de betrokken school informeert de MR binnen 4 weken over elk oordeel van het College van Bestuur of de LKC waarbij de klacht gegrond is verklaard en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen. Het College van Bestuur informeert de betrokken GMR binnen 4 weken over elk oordeel van het College van Bestuur of de LKC waarbij de klacht meerdere scholen betreft en gegrond is verklaard.

Artikel 14: 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 15: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het College van Bestuur publiceert deze regeling op de website van de Stichting. In alle schoolgidsen en op de websites van de scholen is informatie te vinden over de behandeling van klachten en wordt verwezen naar deze klachtenregeling op de website van de Stichting.

Artikel 16: Evaluatie, wijziging en overige bepalingen

1. De klachtenregeling wordt na vier jaar geëvalueerd en door het College van Bestuur, na instemming van de beide GMR'en, gewijzigd en/of vastgesteld met inachtneming van de wettelijke bepalingen. Indien de geldende wettelijke bepalingen eerdere aanpassing vereisen, wordt deze regeling eerder aangepast.
2. Het College van Bestuur doet jaarlijks, in het jaarverslag, verslag over de in het afgelopen kalenderjaar ingediende klachten.
3. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.

De regeling is vastgesteld door het College van Bestuur op 1 februari 2024