

KLACHTENREGELING

Hieronder worden kort de klachtenbehandeling en de klachtroutes binnen de klachtenregeling van Stichting OOOZ toegelicht. De klachtenregeling is van toepassing voor klachten van leerlingen, ouders-verzorgers en werknemers.

4.1 Klachten- en bezwarenregeling

Scholen, ressorterend onder het bestuur van Stichting OOOZ, zetten zich in om het onderwijs en de organisatie naar volle tevredenheid van alle belanghebbenden te laten verlopen. Ondanks deze inzet is het mogelijk dat er klachten zijn. Veelal zullen klachten in goed overleg tussen betrokkenen kunnen worden opgelost. Als deze afhandeling niet tot tevredenheid leidt, vindt overleg plaats met de schooldirectie. Indien ook dit overleg niet tot tevredenheid leidt, kunnen ouders-verzorgers een beroep doen op de formele klachtenregeling van Stichting OOOZ, bij voorkeur na eerst contact te hebben gehad met de contactpersoon. De klachtenregeling is te vinden op de website van Stichting OOOZ.

Bij de behandeling van de klacht kunnen de volgende partijen betrokken zijn of worden:

4.2 De contactpersoon

De contactpersoon is het eerste aanspreekpunt op scholen daar waar het gaat om klachten of misstanden die niet op reguliere wijze kunnen worden opgepakt. De contactpersoon verzorgt de eerste opvang van de klager, verwijst en begeleidt naar de vertrouwenspersoon, geeft informatie over de klachtenregeling en voert preventieve taken uit. Bemiddeling kan ingezet worden bij de behandeling van klachten op school. Elke school beschikt minstens over één contactpersoon. **Voor OBS de Octopus is dat mevrouw Joyce Salomons, leerkracht. Zij is te bereiken via het algemene telefoonnummer van de school.**

4.3 De vertrouwenspersoon

Stichting OOOZ heeft een externe en onafhankelijke vertrouwenspersoon benoemd. Afhankelijk van de aard van de klacht, kunnen klagers het als prettig ervaren om iemand te spreken die geen deel uitmaakt van de schoolorganisatie. De vertrouwenspersoon heeft specifieke deskundigheid op het gebied van de klachtenafhandeling en adviseert, bemiddelt of verwijst de klager door. De vertrouwenspersoon is te bereiken via de Bestuurssecretaris.

4.4 De vertrouwensinspecteur

Medewerkers, ouders-verzorgers, leerlingen en andere betrokkenen bij de school kunnen ook een beroep doen op de vertrouwensinspecteur van de onderwijsinspectie. De inspectie heeft geen specifieke taak bij het behandelen van de klachten. Een uitzondering hierop vormen klachten over seksuele intimidatie, seksueel misbruik en ernstig fysiek en geestelijk geweld. Ernstige klachten die vallen binnen deze categorieën kunnen voorgelegd worden aan de vertrouwensinspecteur. Deze zal adviseren en informeren. Zo nodig kan de vertrouwensinspecteur ook begeleiden in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte.

4.5 Klachten- en bezwarencommissies

Stichting OOO kent ten behoeve van de behandeling van klachten en bezwaren twee onafhankelijke commissies:

1. Commissie Interne Klachtenbehandeling en Integriteit

Indien er geen oplossing met betrokkenen wordt gevonden, verwijst de contactpersoon naar de vertrouwenspersoon of naar de interne klachtencommissie. Binnen Stichting OOO is een Commissie Interne Klachtenbehandeling (CIK) en Integriteit voor alle scholen en het Stafbureau ingesteld.

Indien nodig onderzoekt het CIK de klacht en geeft advies over de (on)gegrondheid van de klacht, het nemen van maatregelen en het te nemen besluit.

2. Bezwaar Advies Commissie

In de Bezwaar Advies Commissie (BAC) worden alle bezwaren behandeld van medewerkers gericht tegen besluiten genomen door het bevoegd gezag. Voorbeelden hiervan zijn oplegging disciplinaire sanctie, ontslag, functie herbeschrijvings- en herwaarderingsbesluiten. Daarnaast komen in deze commissie besluiten aan de orde die (de rechtspositie van) leerlingen raken. Voorbeelden hiervan zijn schorsing, start verwijderingsprocedure, definitieve verwijdering en andere ordemaatregelen. De BAC kent twee reglementen:

- Reglement Bezwaar Advies Commissie.
- Reglement FUWA PO.

Daarnaast kan een klacht worden voorgelegd aan:

3. Landelijke Klachten Commissie, Stichting Onderwijsgeschillen

Mochten de klager en de CIK niet tot een overeenstemming kunnen komen, dan kan er een klacht ingediend worden bij de Landelijke Klachten Commissie, Stichting Onderwijsgeschillen (LKC). De LKC hanteert een eigen reglement.

4.6 Klokkenluidersregeling

De klokkenluidersregeling is een regeling waarbij medewerkers misstanden binnen de onderneming kunnen melden. De regeling biedt de klokkenluider rechtspositionele bescherming en geeft een procedure voor het melden en onderzoeken van misstanden.

4.7 Bestuurssecretaris

De bestuurssecretaris van Stichting OOO heeft binnen de klachtenregeling de volgende taken:

- Secretaris van de klachtencommissie en BAC.
- Adviesrol ten aanzien van de klachtenprocedures.