

## KLACHTENREGLEMENT OPENBAAR ONDERWIJS GRONINGEN VOOR LEERLINGEN EN OUDERS/WETTELIJKE VERTEGENWOORDIGERS

### Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) 'school' een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs (WPO), Wet op de expertisecentra (WEC) en de Wet op het voortgezet onderwijs (WVO), die behoort tot Openbaar Onderwijs Groningen en waarop de gebeurtenis zich afspeelt of de medewerker werkzaam is, waarover een klacht is ingediend;
- b) 'klager' een (ex-)leerling<sup>1</sup>, een ouder van een (ex-)leerling, die een klacht heeft ingediend;
- c) 'klacht' een klacht over een gedraging of beslissing dan wel het nalaten van een gedraging en het niet nemen van beslissingen;
- d) 'ouder' tevens verzorger(s) of voogd;
- e) 'leerling' een leerling die bij Openbaar Onderwijs Groningen ingeschreven staat;
- f) 'CvB' het College van Bestuur van de stichting Openbaar Onderwijs Groningen;
- g) 'Openbaar Onderwijs Groningen' de Stichting Openbaar Onderwijs Groningen, gevestigd te Groningen aan de Leonard Springerlaan 39;
- h) 'klachtenfunctionaris' de klachtenfunctionaris van Openbaar Onderwijs Groningen;
- i) 'LKC' de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, te vinden op [onderwijsgeschillen.nl](http://onderwijsgeschillen.nl);
- j) 'Wms' de Wet medezeggenschap op scholen;
- k) 'GMR' de gemeenschappelijke medezeggenschapsraden, de vertegenwoordigende organen van alle scholen van Openbaar Onderwijs Groningen, zoals bedoeld in de Wms.

### Artikel 2 Reikwijdte

Er wordt onderscheid gemaakt in twee soorten klachten:

- a) Klachten die betrekking hebben op grensoverschrijdend gedrag, in welk geval in eerste instantie verwezen wordt naar de vertrouwenspersoon.
- b) Overige klachten, in welk geval onderhavig klachtenreglement van toepassing is.

### Artikel 3 Klachtopvang, route van een klacht

1. De leerling of ouder die ontevreden is en een klacht als bedoeld in artikel 2 sub b heeft, kan terecht bij:

- a. de medewerker over wie hij/zij ontevreden is;
- b. de schoolleiding;
- c. de klachtenfunctionaris.

Het uitgangspunt is dat de leerling of ouder altijd in eerste instantie voor opties a of b kiest.

2. De ouder en/of leerling bespreekt zijn/haar onvrede met de betrokken medewerker. Als dit niet tot het gewenste resultaat leidt, dan kan de ouder en/of leerling zich tot de schoolleiding wenden. In het primair onderwijs is dat de directeur of adjunct-directeur.

In het voortgezet onderwijs wordt in eerste instantie verwezen naar de teamleider en als de klacht betrekking heeft op de teamleider, dan kan de leerling of ouder bij de rector terecht.

---

<sup>1</sup> Onder leerling wordt eveneens een gastleerling verstaan.

Het betreffende lid van de schoolleiding past hoor en wederhoor toe en spreekt daarom zowel met de ouder/leerling die ontevreden is als met de betrokken medewerker en probeert een oplossing te vinden of overeenstemming te bereiken.

3. Indien het overleg met de medewerker niet tot het gewenste resultaat leidt, dan kan de ouder/leerling zich tot de klachtenfunctionaris wenden.

#### **Artikel 4 De medewerker en diens leidinggevende**

1. Als onvrede door een ouder of leerling wordt geuit, dan gaat de medewerker in gesprek met degene die ontevreden over hem of haar is. De medewerker betreft anderen bij dat gesprek als dat nodig is en de ouder/leerling daartegen geen bezwaar heeft.
2. De betreffende medewerker bespreekt de onvrede van een ouder/leerling met zijn/haar leidinggevende met als doel de onvrede weg te nemen en/of om te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.
3. Als een ouder/leerling een leidinggevende vertelt dat hij of zij ontevreden is over een medewerker, dan gaat de leidinggevende in gesprek met deze ouder/leerling over deze onvrede en stelt hij/zij de betrokken medewerker in de gelegenheid hierop te reageren. Een gesprek vindt bij voorkeur met betrokkenen plaats, tenzij de leidinggevende, de betrokken medewerker of de ouder/leerling daartegen bezwaar maakt. Lid 2 van dit artikel geldt ook voor dit gesprek.

#### **Artikel 5 De klachtenfunctionaris**

1. De klachtenfunctionaris heeft ten minste de volgende taken:
  - a. hij/zij informeert ouders, leerlingen, medewerkers over de klachtenregeling;
  - b. hij/zij adviseert degenen die overwegen een klacht in te dienen en helpt hen desgevraagd bij het formuleren – en bespreken daarvan met betrokkenen;
  - c. hij/zij helpt ouders, leerlingen met het oplossen van hun onvrede.
2. De klachtenfunctionaris richt zich bij het verrichten van zijn/haar werkzaamheden op het bereiken van een duurzame oplossing van de onvrede en op herstel van de relatie tussen degene die een beroep op hem/haar doet en degene op wie diens onvrede betrekking heeft.
3. Het CvB beschrijft de taken en de werkwijze van de klachtenfunctionaris nader in een functiebeschrijving. Openbaar Onderwijs Groningen stelt de klachtenfunctionaris in staat om zijn taak naar behoren en onafhankelijk te vervullen en draagt ervoor zorg dat de klachtenfunctionaris niet wordt benadeeld wegens de uitoefening van zijn/haar functie.
4. De klachtenfunctionaris registreert zijn/haar contacten met ouders, leerlingen, medewerkers, de werkzaamheden die hij naar aanleiding daarvan heeft verricht en de resultaten daarvan. Op basis van deze registratie stelt de klachtenfunctionaris periodiek een rapportage op van zijn werkzaamheden en zijn bevindingen. In de rapportage wordt in ieder geval het aantal klachten, het soort klachten, de klachten per school en de opgeloste klachten opgenomen. Deze

rapportage brengt hij uit aan de CvB. De klachtenfunctionaris kan in zijn rapportage aanbevelingen opnemen. Deze rapportage is anoniem.

5. Klachten over de klachtenfunctionaris, hetzij in de functie van klachtenfunctionaris, hetzij in een andere functie bij Openbaar Onderwijs Groningen, worden behandeld op basis van deze klachtenregeling, met dien verstande dat de klachtenfunctionaris daarbij zelf geen rol heeft. De klager kan zich voor advies en bijstand bij een klacht over de klachtenfunctionaris wenden tot een door het CvB aan te wijzen waarnemend klachtenfunctionaris.

#### **Artikel 6 Het indienen van een klacht**

1. Een klacht kan per briefpost of per e-mail ([klachten@o2g2.nl](mailto:klachten@o2g2.nl)) worden ingediend bij het CvB. Indien de klacht per briefpost wordt ingediend, dat dient de briefpost te worden gericht aan:  
College van Bestuur van Openbaar Onderwijs Groningen  
T.a.v. de klachtenfunctionaris  
Postbus 744  
9700 AS Groningen
2. Een klacht kan worden ingediend door een leerling of diens ouder(s)/verzorger(s).
3. In de klacht wordt in ieder geval vermeld:
  - a. naam en adres van de klager;
  - b. datum/dagtekening;
  - c. naam van de leerling;
  - d. naam van de school waar de leerlingen op het moment van de dagtekening staat ingeschreven;
  - e. een korte omschrijving van de klacht.

#### **Artikel 7 Bevoegdheid van het CvB en ontvankelijkheid van de klacht**

1. De klachtenfunctionaris beoordeelt of hij namens het CvB bevoegd is om van een klacht kennis te nemen. Indien dit naar zijn oordeel niet het geval is, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.
2. De klachtenfunctionaris verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
  - a. dezelfde klacht van dezelfde klager reeds namens het CvB is behandeld;
  - b. een gelijke klacht nog in behandeling is;
  - c. de klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;
  - d. de klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan twee jaar geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn.
3. Indien de klachtenfunctionaris een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

### **Artikel 8      Werkwijze bij beoordeling van een klacht**

1. De klachtenfunctionaris neemt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht – schriftelijk of mondeling – contact op met de klager. Als de klacht nog niet met de betrokken medewerker of leidinggevende is besproken, dan verwijst de klachtenfunctionaris de klager in overleg naar een van hen. Als de klacht wel door laatstgenoemden is behandeld, neemt de klachtenfunctionaris contact met klager en met degene op wie de klacht betrekking heeft om te bespreken hoe de klacht behandeld zal worden. Op basis van deze gesprekken bepaalt de klachtenfunctionaris de te volgen procedure en stelt de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft hiervan in kennis.
2. Bij de behandeling van een klacht neemt de klachtenfunctionaris het volgende in acht:
  - a. klager wordt in de gelegenheid gesteld de klacht mondeling of schriftelijk toe te lichten;
  - b. de beklagde wordt in de gelegenheid gesteld om mondeling - en waar nodig schriftelijk op de klacht te reageren;
  - c. een mondelinge behandeling vindt met zowel klager als beklagde(n) plaats als klager en beklagde daarmee instemmen;
  - d. vervolgens bepaalt de klachtenfunctionaris in samenspraak met de klager of er een formele uitspraak op een klacht dient te komen;
  - d. tot slot sluit de klachtenfunctionaris het dossier en doet daarvan mededeling aan de klager.
3. Indien de klachtenfunctionaris besluit een onderzoek te laten plaatsvinden naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft, wordt dit niet uitgevoerd door degene op wie de klacht betrekking heeft of door diens directe collega of leidinggevende. De uitkomst van een onderzoek naar de gang van zaken waarop de klacht betrekking heeft wordt medegedeeld aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Zij krijgen gelegenheid om op het onderzoek te reageren en worden in kennis gesteld van elkaars reactie.
4. Indien tijdens de behandeling van de klacht de klachtenfunctionaris meent dat de klacht zich leent voor mediation, zal de klachtenfunctionaris mediation aan klager en beklagde(n) voorstellen. Uitsluitend na instemming van zowel klager als beklagde vindt mediation plaats.
5. De klachtenfunctionaris is bevoegd een derde de behandeling van de klacht namens het CvB te laten uitvoeren.
6. Indien de klachtenfunctionaris namens het CvB een klacht gegrond acht en naar aanleiding hiervan maatregelen treft, wordt verwezen naar artikel 10.

### **Artikel 9      Stopzetting behandeling van de klacht**

Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk of per e-mail aan de klachtenfunctionaris te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.

#### **Artikel 10 Beoordeling klacht door het CvB**

1. Het CvB beoordeelt klachten zo spoedig mogelijk. Indien het CvB voorziet dat voor de beoordeling van de klacht meer dan zes weken nodig zijn, deelt hij dit, voor het verstrijken van deze termijn, schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Het CvB meldt tevens binnen welke termijn het oordeel alsnog gegeven zal worden. Deze termijn is niet langer dan tien weken, te rekenen vanaf de dag van ontvangst van de klacht door het CvB.
2. Indien het CvB concludeert dat de klacht ook binnen de verlengde termijn niet beoordeeld kan worden, deelt het CvB dit schriftelijk of per e-mail mee aan de klager en degene op wie de klacht betrekking heeft. Het CvB geeft aan waarom de klacht niet binnen de termijn beoordeeld wordt en binnen welke termijn alsnog een oordeel zal volgen. Het CvB verzoekt de klager om hem binnen twee weken te laten weten of hij het oordeel wil afwachten en de klacht niet voorlegt aan de LKC. Indien de klager hiertoe niet bereid is en de voorkeur geeft aan indiening van de klacht bij de LKC, is het CvB bevoegd om de klachtenprocedure te beëindigen.
3. Het CvB zendt zijn oordeel over de klacht aan de klager en aan degene op wie de klacht betrekking heeft. Hij geeft in zijn oordeel weer hoe de klacht is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de klacht en geeft aan of de klacht aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.
4. Het CvB vermeldt dat de klager, indien hij niet tevreden is over de uitkomst van de klachtenprocedure, zoals beschreven in de in het derde lid bedoelde mededeling, de mogelijkheid heeft om de klacht ter beoordeling aan de LKC voor te leggen. Het CvB vermeldt tevens binnen welke termijn de klager dit kan doen en vermeldt het adres en de website van het LKC.

#### **Artikel 11 Landelijke Klachtencommissie**

1. Indien een klacht, na behandeling conform deze regeling, niet naar tevredenheid van de klager is opgelost en de klager daarin niet berust, is sprake van een geschil.
2. De klager kan een geschil voorleggen aan de LKC.

#### **Artikel 12 Overige klacht- en meldmogelijkheden**

Deze regeling laat de mogelijkheden om klachten voor te leggen aan andere instanties, zoals de onderwijsinspectie, onverlet.

#### **Artikel 13 Archivering en bewaartermijn klachtendossier**

1. Het CvB bewaart alle bescheiden met betrekking tot een klacht in een dossier. Een dossier wordt maximaal twee jaar bewaard. Het CvB is bevoegd de bewaartermijn van een dossier te verlengen.
2. Documenten met betrekking tot een klacht worden niet in het leerling dossier bewaard.

**Artikel 14      Geheimhouding**

Een ieder die betrokken is bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover een wettelijk voorschrift tot bekendmaking verplicht of uit zijn taak bij de uitvoering van de klachtenregeling de noodzaak tot bekendmaking voortvloeit.

**Artikel 15      Onvoorziene omstandigheden**

In situaties waarin deze regeling niet voorziet, beslist het CvB.

**Artikel 16      Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het CvB.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het CvB ter instemming voor aan de Gemeenschappelijke medezeggenschapsraad.

Dit reglement treedt in werking op 05/07/2022.