



KLACHTENREGLEMENT OUDERS EN LEERLINGEN VOvA

Uitgave	: VOvA
Auteur	: Beleid en Kwaliteit en directie secretaris VOvA
Kenmerk	: Klachtenreglement ouders en leerlingen VOvA
MT VOvA	: 11 juni 2024
Centrale Directie VOvA	: 17 juni 2024
RvB ROCvA-F	: 8 juli 2024
GMR VOvA	: 15 juli 2024

Inhoudsopgave

Inleiding	3
HOOFDSTUK 1 - Begripsbepalingen.....	4
HOOFDSTUK 2 - Klacht indienen bij de school of het VOvA	5
Artikel 1. Oplossing zoeken.....	5
Artikel 2. De vertrouwenspersoon	5
Artikel 3. Het indienen van een klacht bij de Centrale Directie	5
Artikel 4. Meldplicht zedenmisdrijf	5
Artikel 5. Behandeling van de klacht door de Centrale Directie	5
HOOFDSTUK 3 – De Ombudsman.....	6
Artikel 6. De Ombudsman	6
HOOFDSTUK 4 - Indienen klacht bij de LKC.....	6
Artikel 7. Het indienen van een klacht bij de LKC	6
Artikel 8. Informatieverstrekking aan de LKC	6
Artikel 9. Beslissing op advies.....	6
HOOFDSTUK 5 - Slotbepalingen.....	7
Artikel 10. Informatie over de klachtenregeling	7
Artikel 11. Informeren medezeggenschapsorgaan	7
Artikel 12. Vertrouwelijkheid	7
Artikel 13. Wijziging van het reglement	7
Artikel 14. Overige bepalingen	7

Inleiding

Het Voortgezet Onderwijs van Amsterdam (hierna; VOvA) is een organisatie met veel leerlingen die naar één van onze scholen gaan en waar mensen werken en betrokken zijn. Ook bij het VOvA worden soms fouten gemaakt en kunnen dingen mis gaan in de communicatie.

Ouders en leerlingen kunnen hun onvrede uiten bij de school of een klacht indienen als zij het ergens niet mee eens zijn. De meeste klachten kunnen gelukkig redelijk makkelijk worden opgelost. Het VOvA stimuleert ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding om problemen te bespreken en samen een oplossing te zoeken.

Soms loopt het anders en lukt het niet om in goed overleg met elkaar eruit te komen. Ook kan de klacht zo ernstig of persoonlijk zijn dat je deze liever met iemand anders van de organisatie bespreekt. Voor deze gevallen geldt dit klachtenreglement. Hierin is beschreven hoe je binnen het VOvA een klacht kan indienen en hoe de klacht wordt behandeld. Het VOvA neemt iedere klacht serieus en zorgt ervoor dat het indienen van een klacht zo makkelijk mogelijk wordt gemaakt.

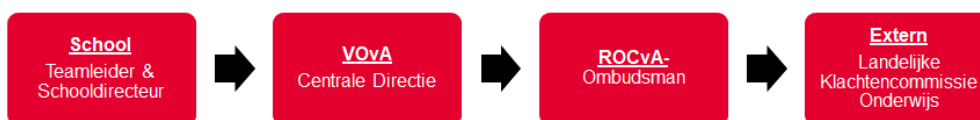
Onze medewerkers gaan als vanzelfsprekend vertrouwelijk om met klachten van ouders en leerlingen.

Het Klachtenreglement VOvA geldt voor alle leerlingen en hun ouder(s)/verzorger(s) die staan ingeschreven bij één van de scholen verbonden aan het VOvA. Als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld kunnen leerlingen en hun ouders/verzorgers zich wenden tot de 'Landelijke Klachtencommissie Onderwijs'.

De meeste klachten gaan via de reguliere klachtenroute zoals in dit klachtenreglement beschreven. Er zijn twee uitzonderingen hierop:

1. Klachten die betrekking hebben op het examen moeten worden ingediend bij de commissie van beroep voor de examens. Hoe dit werkt staat in het examenreglement dat te vinden is op de website van de school.
2. De tweede uitzondering zijn zeden klachten. Een klacht of het vermoeden van grensoverschrijdend seksueel gedrag moet direct worden gemeld bij de centrale directie. Vervolgens meldt de centrale directie dit bij het bevoegd gezag. In opdracht van het bevoegd gezag stelt de centrale directie een onderzoek in en doet een melding bij de onderwijsinspectie.

Onderstaand schema illustreert de verschillende te doorlopen stappen van deze interne klachtenprocedure. Voor de school is het van belang dat (ouders van) leerlingen niet met een klacht blijven rond lopen maar dat tot een oplossing wordt gekomen.



Dit Klachtenreglement is vastgesteld door de Centrale Directie VOvA en de Raad van Bestuur van het ROC van Amsterdam-Flevoland (hierna; ROCvA-F). De GMR heeft instemmingsrecht op het Klachtenreglement.

HOOFDSTUK 1 - Begripsbepalingen

In dit Klachtenreglement wordt verstaan onder:

Bestuur	De Raad van Bestuur ROCvA-F. Dit is het statutair bestuur van Stichting VOvA, belast met de functie bestuur als bedoeld in de Wet voortgezet onderwijs 2020 (hierna; WVO).
Centrale Directie	De bovenschoolse directie van het VOvA, bestaande uit de Directievoorzitter en Directieleden, zoals bedoeld in het bestuursreglement van Stichting VOvA. De Centrale Directie vertegenwoordigt het bestuur (bevoegd gezag) in klachtenprocedures.
Directievoorzitter	Voorzitter van de Centrale Directie.
Schoolleiding	Schooldirecteur/rector en de teamleiders van de school.
Geschillencommissie	Externe landelijke klachtencommissie (LKC) voor openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs.
Klacht	Klachten die betrekking hebben op handelingen, voorvallen en / of omstandigheden welke rechtstreeks verband houden met de school.
Klager	Degene die een klacht indient. Dit kan zijn: een leerling of een ouder / verzorger / voogd van een (ex) leerling of aangemelde leerling.
School	Een school als bedoeld in de Wet voortgezet onderwijs 2020 (WVO), in stand gehouden door het VOvA.
Schooldag	Een dag waarop onderwijsactiviteiten zijn gepland.
Vertrouwenspersoon (intern)	De vertrouwenspersoon (intern op de scholen) is aanspreekpunt voor leerlingen en/of ouder(s)/verzorger(s) bij ongewenst gedrag, geeft voorlichting en initieert preventieve activiteiten. Daarnaast brengt de vertrouwenspersoon advies uit over sociaal veiligheidsbeleid. Desgewenst kan de vertrouwenspersoon de klager bijstaan met informeel advies en ondersteuning. Elke VOvA school heeft één of twee vertrouwenspersonen voor ouders en leerlingen.
Ongewenst gedrag	Klachten met betrekking tot machtsmisbruik, seksuele intimidatie, agressie, geweld, pesten en discriminatie.
Ombudsman	De Ombudsman is een onafhankelijk en neutraal persoon binnen het ROCvA-F.

HOOFDSTUK 2 - Klacht indienen bij de school of het VOvA

Artikel 1. Oplossing zoeken

1. Een klager die een klacht over de school of het VOvA heeft, neemt contact op met degene die de klacht heeft veroorzaakt, tenzij de aard van de klacht zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager de klacht ter oplossing voor aan de schoolleiding, tenzij de aard van de klacht zich daartegen verzet.
3. Als de klacht niet door de schoolleiding is opgelost, kan de klager de klacht indienen bij de Centrale Directie VOvA. Die bemiddelt vervolgens tussen klager en schoolleiding.
4. Als de klacht daarna nog steeds niet is opgelost, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie als bedoeld in artikel 7.

Artikel 2. De vertrouwenspersoon

1. Elke school heeft een of twee interne vertrouwenspersonen voor leerlingen en ouders. De naam van de vertrouwenspersoon staat vermeld in de schoolgids.
2. De klager kan de vertrouwenspersoon vragen om te ondersteunen bij het indienen van een klacht als er sprake is van ongewenst gedrag.
3. De vertrouwenspersoon kan onderzoeken of een klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De vertrouwenspersoon behandelt de klacht vertrouwelijk-, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.

Artikel 3. Het indienen van een klacht bij de Centrale Directie

1. Als een klacht, zoals in artikel 2 is aangegeven niet is opgelost door de schoolleiding, dan kan deze per post worden ingediend bij de Centrale Directie VOvA op het volgende adres:

Het Voortgezet Onderwijs van Amsterdam
T.a.v. de Centrale Directie
Betuwestraat 27
1079 PR Amsterdam

of per e-mail naar: info@vova.nl

2. De Centrale Directie bevestigt hierna schriftelijk de ontvangst van de klacht.

Artikel 4. Meldplicht zedenmisdrijf

1. Medewerkers die op de hoogte zijn van een mogelijk zedenmisdrijf gepleegd door een medewerker en / of leerling tegen een leerling en / of medewerker, dienen dit onverwijld te melden aan de Vertrouwenspersoon en/of schoolleiding. De melding wordt vervolgens onverwijld gemeld (via mail of telefoon) aan de Centrale Directie. De Centrale Directie informeert onverwijld het bevoegd gezag van de onderwijsinstelling.

Artikel 5. Behandeling van de klacht door de Centrale Directie

1. Na ontvangst van de klacht, beoordeelt de Centrale Directie of de klacht in behandeling wordt genomen. Indien de klager de klacht niet eerst met de schoolleiding heeft besproken wordt de klacht niet in behandeling genomen door de Centrale Directie en wordt terugverwezen naar de schoolleiding. De Centrale Directie informeert binnen twee werkweken na ontvangst van de klacht de klager of de klacht in behandeling wordt genomen.
2. De Centrale Directie neemt binnen dertig dagen na ontvangst van de klacht een beslissing, na de betrokkenen, indien noodzakelijk voor de beoordeling, gehoord te hebben. Deze termijn kan met ten hoogste dertig dagen worden verlengd. Bij verlenging van de termijn worden klager en de school, waarover de klacht gaat schriftelijk op de hoogte gesteld van de reden van de verlenging.
3. Van de beslissing van de Centrale Directie over de klacht worden de betrokkenen schriftelijk op de hoogte gebracht.

4. Als de behandeling van de klacht door de Centrale Directie naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager contact opnemen met de Ombudsman (hoofdstuk 3) of een klacht indienen bij de LKC (hoofdstuk 4).

HOOFDSTUK 3 – De Ombudsman

Artikel 6. De Ombudsman

1. De klager kan contact opnemen met de Ombudsman indien hij/zij van mening is dat de behandeling van de klacht door de Centrale Directie niet tot een oplossing heeft geleid.
2. De Ombudsman kan advies geven, onderzoek doen of bemiddelen als de klager er met betrokkenen niet uitkomt. De Ombudsman is geen belangenbehartiger en neemt je klacht niet over. Hij velst geen oordeel maar adviseert.
3. De Ombudsman van het ROC van Amsterdam-Flevoland is bereikbaar via ombudsman@rocva.nl.

HOOFDSTUK 4 - Indienen klacht bij de LKC

Artikel 7. Het indienen van een klacht bij de LKC

1. Het VOvA is aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). www.onderwijsgeschillen.nl.
2. Voor het indienen van een klacht dient de klager een account aan te maken via <https://www.onderwijsgeschillen.nl/zaakbehandeling>.
3. De klager kan een klacht over het VOvA of één van haar scholen indienen bij de LKC in die gevallen waarin naar het oordeel van de betrokkenen via procedure van artikel 2 tot en met 6 van deze klachtenregeling geen bevredigende oplossing is bereikt.
4. De klachtbrief bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam en het adres van de school of de instelling 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.
5. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
6. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
7. De LKC bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
8. 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: <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

Artikel 8. Informatieverstrekking aan de LKC

1. De Centrale Directie van het VOvA en personeelsleden in dienst van het VOvA zijn verplicht door de LKC gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen.

Artikel 9. Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van LKC deelt de Centrale Directie VOvA aan de klager, 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. Deze verlenging meldt de Centrale Directie VOvA met redenen omkleed aan de klager, de betrokken school en de LKC.

HOOFDSTUK 5 - Slotbepalingen

Artikel 10. Informatie over de klachtenregeling

De Centrale Directie VOvA zorgt ervoor dat de klachtenregeling voldoende bekend is door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de website van het VOvA.

Artikel 11. Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen over elk oordeel van de LKC waarbij de klacht gegrond is verklaard, zonder hierbij op de inhoud van de klacht in te gaan. En ook 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 behalve, wanneer enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid (lid 1) blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 13. Wijziging van het reglement

De Centrale Directie VOvA kan voorstellen doen tot wijziging van deze klachtenregeling bij het bevoegd gezag, met inachtneming van de voor het VOvA geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 14. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de Centrale Directie namens het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling van Ouders en Leerlingen VOvA'.
3. Deze regeling treedt in werking op XXX. Hiermee vervalt het Klachtenreglement leerlingen van april 2019.

De regeling is vastgesteld op 8 juli 2024.

De GMR heeft ingestemd met de klachtenregeling op 15 juli 2024.

Voor vragen over deze klachtenregeling kunt u zich wenden tot de directiesecretaris van het VOvA.