**Klachtenregeling Yulius Onderwijs**

| **Titel**  | Klachtenregeling Yulius Onderwijs |
| --- | --- |
| **Documentbeheerder**  | Directiesecretaris | **Vastgesteld op** | 01-07-2021 |
| **Toepassingsgebied** | Yulius Onderwijs | **Herzien** | 01-07-2023 |
| **Versie**  | 0.4 |  |  |

**Inleiding**

Het delen van ervaringen en uitwisselen van feedback helpt Yulius Onderwijs om het onderwijs verder te verbeteren.

Toch kan het gebeuren dat de ontevredenheid zich uit in een klacht. Het is belangrijk dat leerlingen en/of ouders dit melden bij de betreffende medewerker of de schooldirecteur. In de meeste gevallen zullen klachten op informele wijze worden opgelost door gesprekken tussen de klager en de betreffende medewerker of de schooldirecteur.

Als dit niet mogelijk is of de gesprekken niet het gewenste resultaat opleveren kan de klacht ook formeel worden ingediend en behandeld. Voor die gevallen waarin een formele, schriftelijke klacht wordt ingediend is deze klachtenregeling bedoeld.

**Artikel 1. Definities**

**School:** een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs en de Wet op expertisecentra vallende onder Yulius Onderwijs;

**Instelling:** Yulius, Organisatie voor Geestelijke Gezondheidszorg en speciaal onderwijs

In de regio Zuidwest-Nederland.

**Raad van Bestuur:** De Raad van Bestuur van Yulius

**Bevoegd gezag:** Yulius

**Directie Onderwijs:** het orgaan dat belast is met het dagelijks bestuur van Yulius Onderwijs

**Klager:** een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling. Leerlingen vanaf 13 jaar mogen een klacht indienen.

**Aangeklaagde/verweerder:** (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, de Raad van Bestuur of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;

**Klacht:** een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.

**Klachtenfunctionaris:** eerste aanspreekpunt bij klachten die ook de taak heeft een toelichting te geven aan leerlingen, klagers en aangeklaagden over het reglement, de klachtenregeling en klachtenprocedure.

**Klachtencommissie:** de onafhankelijke commissie die tot taak heeft klachten te behandelen volgens de Klachtenregeling en klachtenreglement klachtencommissie Yulius Onderwijs

**Artikel 2: Voorfase klachtindiening**

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling 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, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de klachtenfunctionaris via klachten@yulius.nl.

3. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie via klachtencommissie@yulius.nl.

**Artikel 3: De klachtenfunctionaris**

1. De Raad van Bestuur van Yulius Onderwijs benoemt ten minste één klachtenfunctionaris.

2. De klachtenfunctionaris gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.

3. De klachtenfunctionaris kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daarom verzoekt.

4. De klachtenfunctionaris informeert de klager over instanties of instellingen die de klager

behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en

begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.

5. De klachtenfunctionaris kan de Raad van Bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren indien

signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.

6. De klachtenfunctionaris brengt jaarlijks aan de Raad van Bestuur schriftelijk verslag uit van zijn

werkzaamheden.

**Artikel 4: De klachtencommissie**

1 De Raad van Bestuur draagt zorg voor het instellen en in standhouden van een onafhankelijke klachtencommissie, die belast is met het behandelen van klachten.

2 Bij de behandeling van de klachten volgt de klachtencommissie de klachtenprocedure die staat beschreven in het klachtenreglement van de klachtencommissie Yulius Onderwijs.

3 Per kwartaal wordt door de klachtencommissie aan de Raad van Bestuur verslag uitgebracht van het aantal ontvangen klachten. Jaarlijks brengt de klachtencommissie aan de Raad van Bestuur een geanonimiseerd schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

**Artikel 5: Het indienen van een klacht**

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie.

2. Het klaagschrift bevat ten minste:

a. de naam en het adres van de klager;

b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school 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.

3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie anders beslist.

4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een

gemachtigde.

5. De klachtenfunctionaris of de klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht binnen één week.

**Artikel 6: Behandeling van de klacht**

1. Als klager zijn klacht indient bij de klachtenfunctionaris, gaat de klachtenfunctionaris na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost

2. De klachtenfunctionaris meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen worden genomen om de klacht af te handelen.

3. De klachtenfunctionaris handelt de klacht binnen zes weken na ontvangst af.

4. Als de behandeling van de klacht naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.

5. Als de klachtenfunctionaris de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, wordt de klager verwezen naar de klachtencommissie

6. Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de klachtencommissie is het klachtenreglement van de klachtencommissie Yulius Onderwijs van toepassing. Deze is te vinden op de website van Yulius Onderwijs en/of op te vragen via de klachtenfunctionaris.

**Artikel 7: Registratie van klachten**

Alle klachten worden door Yulius Onderwijs geregistreerd. De klachtenfunctionaris registreert de aard, inhoud en het eindoordeel van de klachten die zijn behandeld. Over de aantallen klachten wordt jaarlijks verslag gedaan in het jaarverslag van Yulius Onderwijs.

De klachten die afgehandeld worden door de klachtencommissie worden door de commissie geregistreerd. Jaarlijks wordt per kalenderjaar een verslag opgesteld over het aantal en de aard van de klachten, die door de klachtencommissie zijn behandeld. Dit verslag maakt deel uit van het jaarverslag van Yulius Onderwijs.

**Artikel 8: Informeren medezeggenschapsorgaan**

De Raad van Bestuur informeert de medezeggenschapsraad over elk oordeel van klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

**Artikel 9: Geheimhouding**

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht

geheimhouding in acht te nemen.

2. De verplichting tot geheimhouding blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de

werking van de klachtenregeling valt.

**Artikel 10: Informatie over de klachtenregeling**

De Raad van Bestuur zorgt ervoor dat de klachtenregeling, de bereikbaarheid van de klachtenfunctionaris, de klachtencommissie voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgidsen en op de website van Yulius Onderwijs.

**Artikel 11: Vaststellen, wijzigen en intrekken van de regeling**

11.1 Deze regeling wordt vastgesteld, gewijzigd of ingetrokken door de Raad van Bestuur van Yulius.

11.2 De Raad van Bestuur behoeft bij een dergelijk besluit de instemming van de medezeggenschap conform WMS artikel 10 lid 1 g.

11.3 Alvorens de Raad van Bestuur een dergelijk besluit tot wijziging van de klachtenregeling neemt, worden de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie in de gelegenheid gesteld advies uit te brengen over de voorgenomen wijziging.

11.4 De klachtencommissie en de medezeggenschap zijn bevoegd voorstellen tot wijziging van de regeling bij de Raad van Bestuur van Yulius in te dienen.

**Artikel 12: Slotbepalingen**

- In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Raad van Bestuur van Yulius

- Een evaluatie van dit reglement door de Raad van Bestuur zal plaatsvinden twee jaar na inwerkingtreding van het reglement en vervolgens om de vier jaar. De Raad van Bestuur hoort in het kader van de evaluatie in ieder geval de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.