

OVO.Fryslân.Noord

Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Fryslân-Noord

Regeling ombudsman

-

**OSG Piter Jelles
&
RSG Simon Vestdijk**

Datum: maart 2022

Afdeling: Leerlingenondersteuning

Versie:

Doc.nr:

Vastgesteld in de (G)MR: 01-06-2022

Vastgesteld door CvB: 08-06-2022

Inhoud

1. Inleiding.....	3
2. Doelstelling ombudsman	3
3. Functie ombudsman	3
4. Taken ombudsman	3
5. Werkwijze ombudsman	3
6. Reglement werkwijze ombudsman.....	4

1. Inleiding

OVO Fryslân-Noord heeft een onafhankelijke ombudsman voor ouders/verzorgers van leerlingen. De reden hiervoor is gelegen in het feit dat leerlingen en personeelsleden zich bij klachten kunnen wenden tot de vertrouwenspersonen binnen de scholengemeenschap, voor ouders/verzorgers is dat een minder gebruikelijke weg. Ouders/verzorgers dienen normaal gesproken een klacht in bij de leiding van de school waar hun kind/pupil onderwijs volgt. Vanaf de start van deze procedure kunnen ouders/verzorgers de ombudsman daarbij inschakelen voor advies en/of daadwerkelijke ondersteuning. Indien naar de mening van ouders/verzorgers een klacht onzorgvuldig afgehandeld wordt of niet voldoende aandacht krijgt, kan ook in een later stadium van de klachtenprocedure de ombudsman worden ingeschakeld voor een bemiddelende rol.

2. Doelstelling ombudsman

De ombudsman van OVO Fryslân-Noord heeft als doel bij eventuele klachten over en/of kritiek op de kwaliteit van het onderwijs, een en ander in de ruimste zin van het woord, geuit door ouder(s)/verzorger(s) van leerlingen, zodanig te bemiddelen dat de klager snel en tot zijn tevredenheid wordt geholpen en de gang naar de officiële Landelijke Klachtencommissie tot een minimum wordt beperkt.

3. Functie ombudsman

OVO Fryslân-Noord stelt een ombudsman aan voor een periode van drie jaar. Deze functie is onbezoldigd en wordt bekleed door een vrouw of man die geen formele binding met de scholengemeenschappen heeft, maar het voortgezet onderwijs wel goed kent. De ombudsman van OVO Fryslân-Noord houdt kantoor buiten de scholen van Piter Jelles. Hij ontvangt een financiële vergoeding voor door hem in de uitoefening van zijn functie gemaakte kosten. Voor secretariële ondersteuning kan de ombudsman, in overleg met het College van Bestuur, gebruik maken van het secretariaat.

4. Taken ombudsman

De ombudsman adviseert het College van Bestuur van de scholengemeenschappen gevraagd en ongevraagd, op basis van behandelde klachten, over zaken betreffende de kwaliteitszorg van de scholengemeenschappen. De ombudsman geleidt klachten en kritiek van ouder(s)/verzorger(s) door naar de personen of instanties binnen de school die de klacht kunnen afhandelen. De ombudsman bemiddelt tussen klager en aangeklaagde, wanneer naar het oordeel van de klager aan diens klacht geen recht wordt gedaan door de persoon of instantie waartoe hij zich heeft gewend. De ombudsman begeleidt klagers, indien nodig of gewenst, bij het indienen van hun klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). De ombudsman is tot geheimhouding verplicht en kan slechts met goedvinden van de klager anderen op de hoogte stellen van de klacht.

5. Werkwijze ombudsman

Adres, telefoonnummer en e-mailadres van de ombudsman worden door het College van Bestuur aan alle leerlingen en hun ouder(s)/verzorger(s) bekend gemaakt aan het begin van elk schooljaar (zie de schoolgids). De ombudsman registreert elke klacht, kritiek of vraag betreffende de kwaliteit van het onderwijs op OVO Fryslân-Noord.

De ombudsman deelt de klager na de ontvangst van een klacht mee of de klacht zijn inziens ontvankelijk is, welke de werkwijze zal zijn en hoeveel tijd ongeveer met de afhandeling van de klacht is gemoeid. De ombudsman adviseert de klager, afhankelijk van de aard van de klacht, bij wie van OVO Fryslân-Noord de klager met zijn klacht moet zijn. Desgewenst geeft de ombudsman adviezen hoe de klager de zaak kan aanpakken. De ombudsman biedt aan een gesprek met klager te hebben over de klacht of kritiek. In dit gesprek zal de ombudsman zoveel mogelijk verheldering proberen te geven over regels en gebruiken van de school waar de klacht betrekking op heeft. Waar mogelijk en toepasselijk biedt de ombudsman aan een gesprek tussen klager en aangeklaagde te arrangeren met het doel de klacht hiermee op te lossen. Aan het eind van elk schooljaar maakt de ombudsman een geanonimiseerd jaarverslag van de in dat jaar ontvangen klachten, kritiek en vragen over de kwaliteit van het onderwijs op OVO Fryslân-Noord. Hij dient het verslag in bij het College van Bestuur vóór 1 augustus.

6. Reglement werkwijze ombudsman

Artikel 1 – Definities

1. Aangeklaagde: een lid van het personeel, een lid van de schoolleiding, een lid van het bevoegd gezag dan wel een orgaan van de scholengemeenschappen van OVO Fryslân-Noord.
2. Klacht: een mondelinge of schriftelijke opmerking over een gedraging of een beslissing als bedoeld in artikel 24b, lid 1 van de Wet op het Voortgezet Onderwijs.
3. Klager: een ouder, voogd of verzorger van een leerling van de scholengemeenschappen.
4. Ombudsman: onbezoldigd functionaris van OVO Fryslân-Noord met als taak het bemiddelen bij klachten over de kwaliteit van het onderwijs, in de ruimste zin van het woord.
NB Klachten over ouders en leerlingen onderling zijn uitgesloten.

Artikel 2

1. Een klacht kan mondeling of schriftelijk bij de ombudsman worden ingediend.
2. Elke klacht wordt door de ombudsman geregistreerd, zonder vermelding van klager en aangeklaagde.

Artikel 3

1. De ombudsman kan de klager helpen bij het schriftelijk formuleren van diens klacht.
2. De ombudsman is geheimhouding verplicht en kan slechts met instemming van de klager anderen informeren over de klacht.

Artikel 4

1. Alle klachten worden afgehandeld met uitzondering van klachten over ouder(s) en leerlingen onderling.
2. Bemiddeling om tot een oplossing van de klacht te komen staat hierbij voorop.
3. Van de afhandeling van een klacht wordt de klager in kennis gesteld; van schriftelijke klachten geschiedt dat schriftelijk; over mondelinge klachten kan de klager mondeling of schriftelijk worden ingelicht.
4. Aan de klager worden in elk geval de bevindingen en conclusies met betrekking tot de klacht meegedeeld.

Artikel 5

1. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van een klacht, kritiek of vraag om informatie door de ombudsman, kan hij zich wenden tot de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKO).

Artikel 6

1. Indien een klacht gedurende de behandeling wordt ingetrokken door de klager, vervalt de verplichting tot verdere toepassing van dit reglement.

Artikel 7

1. De ombudsman rapporteert eenmaal per jaar aan het College van Bestuur van OVO Fryslân-Noord over de afhandeling van de klachten in het afgelopen schooljaar. Het College van Bestuur informeert anderen in en buiten de scholengemeenschap over de klachtenafhandeling.
2. De contactgegevens van de ombudsman worden ieder schooljaar vermeld in de schoolgidsen van de scholen van OVO Fryslân-Noord. De "Regeling ombudsman" wordt gepubliceerd op de website van de scholengemeenschappen.