



# Regeling ombudsman

-

## OSG Piter Jelles

*Datum:* juni 2016  
*Afdeling:* Leerlingenbegeleiding

*Versie:* 2  
*Doc.nr:*

*Vastgesteld door CvB: 28 juni 2016*  
*Vastgesteld in de MR: 5 oktober 2016*

## **Inleiding**

OSG Piter Jelles 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.

## **Doelstelling ombudsman**

De ombudsman van OSG Piter Jelles 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 klachtencommissie tot een minimum wordt beperkt.

## **Functie ombudsman**

OSG Piter Jelles 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 scholengemeenschap heeft, maar het voortgezet onderwijs wel goed kent.

De ombudsman van OSG Piter Jelles 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, gebruikmaken van het secretariaat.

## **Taken ombudsman**

De ombudsman adviseert het College van Bestuur van de scholengemeenschap, gevraagd en ongevraagd, op basis van behandelde klachten, over zaken betreffende de kwaliteitszorg van de scholengemeenschap.

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 een 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 voor het Openbaar Onderwijs te Woerden. De ombudsman is tot geheimhouding verplicht en kan slechts met goedvinden van de klager anderen op de hoogte stellen van een klacht.

## **Werkwijze ombudsman**

Adres, telefoonnummer en e-mailadres van de ombudsman worden door het College van Bestuur van OSG Piter Jelles 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 OSG Piter Jelles.

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 OSG Piter Jelles 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.

In bepaalde gevallen 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 OSG Piter Jelles. Hij dient het verslag in bij het College van Bestuur vóór 1 augustus.

## **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 scholengemeenschap OSG Piter Jelles.
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 scholengemeenschap.
4. Ombudsman: onbezoldigd functionaris van OSG Piter Jelles 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 Klachtencommissie voor het Openbaar Onderwijs te Woerden.

#### **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 OSG Piter Jelles 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 locaties van osg Piter Jelles.  
De "Regeling ombudsman" wordt gepubliceerd op de website van osg Piter Jelles.