



Klachtenregeling  
stichting  
Limburgs Voortgezet Onderwijs

# Preambule

## Inleiding

Het verzorgen van het best denkbare onderwijs aan leerlingen is ons uitgangspunt. We willen een goede en veilige omgeving waarin leerlingen en medewerkers zich optimaal kunnen ontwikkelen. We spreken elkaar aan op resultaten en werken samen aan verbetering. Het is vanzelfsprekend dat we ons verantwoordelijk voelen over wat we doen, aan iedereen en op alle onderdelen van de organisatie. Naar iedereen die betrokken is bij onze scholen zijn we duidelijk en open. Soms gaat het echter nog niet zoals we dat voor ogen hebben en ontstaat er een klacht. Met deze regeling willen we een zorgvuldige behandeling van klachten waarborgen. Hiermee wordt het belang van de betrokkenen gediend, maar ook het belang van de school. Ingediende klachten leren ons iets over de kwaliteit van het onderwijs. Het geeft op eenvoudige wijze signalen die ons kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school. Een klacht moet dan ook worden gezien als een kans: wij zijn erbij gebaat dat klachten aanhangig worden gemaakt, zodat de kwaliteit kan worden gehandhaafd.

## Doelgroep

Iedereen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap kan in beginsel een klacht indienen. Klachten kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag en de medewerkers, of juist het nalaten daarvan. Ze kunnen ook gaan over gedragingen van anderen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap.

We kennen wel een uitzondering hierop. Leerlingen en ouders kunnen geen klacht kunnen indienen over andere leerlingen of ouders. Medewerkers kunnen ook niet over leerlingen of ouders klagen.

## Voorfase klachtbehandeling op schoolniveau

Alle scholen in onze stichting kennen een voorfase van de klachtbehandeling. Deze voorfase biedt de mogelijkheid een klacht op school af te handelen. Pas als daar geen oplossing uit volgt, kan de klacht officieel ingediend worden bij de klachtencommissie stichting LVO (hierna de klachtencommissie). Zie ook artikel 6 en de toelichting op de voorfase klachtbehandeling op schoolniveau.

## Rechtstreeks beroep op klachtencommissie

Als de klacht zo ernstig is dat van de klager niet gevraagd kan worden dat hij de klacht eerst op de school indient, kan de klager zich rechtstreeks richten tot de klachtencommissie.

De klachtencommissie zal altijd nagaan of de voorfase van de klachtbehandeling is doorlopen.

Als de commissie van mening is dat het alsnog mogelijk of zinvol is dat de klacht op school wordt behandeld, zal zij de klager verwijzen naar school.

Als een klacht wel eerst op schoolniveau is behandeld, kan de klachtencommissie besluiten om de klacht terug te verwijzen naar de school. Hiervan is sprake als er nieuwe feiten zijn waarmee de school tijdens de behandeling van de klacht geen rekening heeft kunnen houden. In alle andere gevallen neemt de klachtencommissie de zaak in behandeling.

## Aparte regeling/proceduremogelijkheid heeft voorrang

In het algemeen geldt dat kwesties waarvoor een aparte regeling en/of proceduremogelijkheid bestaat, langs die lijn dienen te worden afgehandeld. Deze klachtenregeling is dus bijvoorbeeld niet bedoeld voor het melden van een vermoeden van een misstand of voor een persoonlijke

melding van ongewenst gedrag. Hiervoor zijn de 'Regeling melden vermoeden van een misstand binnen stichting LVO' en de 'Regeling vertrouwenspersonen van de stichting LVO' vastgesteld. Ook kan een beroepsschrift dat moet worden ingediend bij de commissie van beroep eindexamenaangelegenheden, niet als klacht bij de klachtencommissie worden ingediend.

**Adres klachtencommissie**

Het adres van de (onafhankelijke) klachtencommissie is:  
Klachtencommissie stichting LVO  
Postbus 143  
6130 AC Sittard.

Het college van bestuur  
van de stichting Limburgs Voortgezet Onderwijs,

9 december 2020

## Inhoudsopgave

PREAMBULE _____	2
HOOFDSTUK I ALGEMEEN _____	5
HOOFDSTUK II DE CONTACTPERSOON _____	6
HOOFDSTUK III INSTELLING EN SAMENSTELLING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE _____	6
HOOFDSTUK IV VOORFASE KLACHTBEHANDELING OP SCHOOLNIVEAU _____	8
HOOFDSTUK V DE PROCEDURE BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE _____	8
HOOFDSTUK VI BESLUITVORMING DOOR HET BEVOEGD GEZAG _____	11
HOOFDSTUK VII SLOTBEPALINGEN _____	11
ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING _____	13

## HOOFDSTUK I ALGEMEEN

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. school: een school, locatie of scholengemeenschap, voor zover in stand gehouden door LVO, die zich naar buiten toe presenteert als één geheel, daaronder mede begrepen het United World College Maastricht-secondary school;

b. klachtencommissie: de klachtencommissie stichting LVO als bedoeld in artikel 3;

c. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;

d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;

e. bevoegd gezag: het college van bestuur van de stichting LVO;

f. rector/locatiedirecteur: de persoon belast met de dagelijkse leiding van een school, locatie van een school of een scholengemeenschap, hiërarchisch direct vallend onder het college van bestuur;

g. vertrouwenspersoon: een door het bevoegd gezag van de stichting LVO benoemde vertrouwenspersoon voor alle scholen van de stichting LVO of een door de rector/locatiedirecteur benoemde vertrouwenspersoon voor de desbetreffende school die op verzoek van klager kan functioneren als aanspreekpunt, adviseur en bemiddelaar bij klachten (de bepalingen over de vertrouwenspersoon zijn opgenomen in de *Regeling vertrouwenspersonen van de stichting LVO*);

h. contactpersoon: een contactpersoon zoals bedoeld in artikel 2;

i. aangeklaagde: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;

k. gmr: de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad.

## HOOFDSTUK II DE CONTACTPERSOON

### **Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon**

1. Tenzij het gestelde in lid 2 van toepassing is, is er op iedere school ten minste één contactpersoon die desgevraagd aan de klager informatie verstrekt over de klachtenregeling van stichting LVO en indien nodig de klager verwijst naar een vertrouwenspersoon van de school of een vertrouwenspersoon van stichting LVO, zoals bedoeld in artikel 1 van de Regeling vertrouwenspersonen van stichting LVO.
2. De rector/locatiedirecteur kan besluiten om de taken van de contactpersoon onder te brengen bij de vertrouwenspersoon van de school.

## HOOFDSTUK III INSTELLING EN SAMENSTELLING VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

### **Artikel 3 Instelling en taken klachtencommissie stichting LVO**

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van stichting LVO die klachten onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert. De naam van de klachtencommissie is klachtencommissie stichting LVO.
2. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
  - a. de (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. door het bevoegd gezag te nemen of genomen besluiten.
3. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.
4. Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat er jaarlijks een geanonimiseerd overzicht wordt gemaakt van alle klachten die zijn behandeld. Hierin wordt per klacht samengevat: de aard van de klacht, het advies van de klachtencommissie, de motivering van het advies en de reactie hierop van het college van bestuur.
5. De gmr, de raad van toezicht en de rectoren/locatiedirecteuren krijgen ter informatie een exemplaar van het jaaroverzicht. Indien de gmr dit nodig acht, zal een lid van de klachtencommissie een mondelinge toelichting geven op de door de klachtencommissie verrichte werkzaamheden.

### **Artikel 4 Benoeming en samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en tenminste twee leden. Bij afwezigheid van de voorzitter zal een van de leden als plaatsvervangend voorzitter fungeren.

2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de voorzitter en de leden.
3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten. In elk geval wordt zorg gedragen voor een spreiding van achtergronden en deskundigheden, in het bijzonder betreffende sociaal-medische, onderwijskundige en juridische kennis – het laatste is een vereiste voor de functie van voorzitter -, waarbij tevens gelet wordt op affiniteit met de doelstelling van de stichting en maatschappelijke betrokkenheid.
4. Leden van het personeel en van het bevoegd gezag, ouders/voogden/verzorgers en leerlingen, de vertrouwenspersonen en de contactpersoon, vrijwilligers die werkzaamheden verrichten voor de school, alsmede personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap, kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
5. Voordat het bevoegd gezag overgaat tot de benoeming van een lid van de klachtencommissie, wordt een afvaardiging van de gmr in de gelegenheid gesteld om een kennismakingsgesprek te voeren met de kandidaat. De afvaardiging bestaat uit tenminste één persoon uit de geleding ouders/leerlingen en tenminste één persoon uit de geleding personeel. Indien de afvaardiging onoverkomelijke bezwaren heeft tegen de kandidaat, zal het bevoegd gezag niet overgaan tot benoeming van de kandidaat.
6. Het bevoegd gezag benoemt in overleg met de klachtencommissie een (plaatsvervangend) secretaris.
7. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) adjunct secretaris aan, te weten een jurist van de afdeling juridische zaken van stichting LVO. De adjunct secretaris verzorgt de administratieve ondersteuning van de secretaris.
8. De vacatiegelden voor de klachtencommissie worden eenmaal in de vier jaar vastgesteld door het bevoegd gezag.

## **Artikel 5 Zittingsduur**

1. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar en zijn terstond herbenoembaar.
2. De klachtencommissie zal een rooster van aftreden opstellen.
3. Een zittingsperiode loopt van 1 september tot 1 september.
4. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen. In dat geval wordt voor de resterende zittingsduur van de voorzitter respectievelijk het betreffende lid een opvolger benoemd.

## HOOFDSTUK IV VOORFASE KLACHTBEHANDELING OP SCHOOLNIVEAU

### **Artikel 6 Behandeling op schoolniveau**

Een klacht dient altijd eerst op schoolniveau te worden ingediend. Zie voor meer informatie hieromtrent de artikelsgewijze toelichting voorfase klachtbehandeling op schoolniveau op p. 14 en 15.

## HOOFDSTUK V DE PROCEDURE BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE

### **Artikel 7 Indienen en in behandeling nemen van een klacht**

1. De klager dient de klacht in bij:
  - de klachtencommissie.
2. De klacht wordt schriftelijk en ondertekend ingediend.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
4. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de klachtencommissie, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
5. De klachtencommissie kan in dringende gevallen, in afwachting van de uitkomsten van deze klachtenprocedure, het bevoegd gezag verzoeken om een voorlopige voorziening te treffen.
6. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend. Post en/of e-mail die bestemd is voor de klachtencommissie wordt uitsluitend aan de adjunct secretaris ter beschikking gesteld.
7. Na binnenkomst van de klacht ontvangt klager binnen vijf werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging. De klachtencommissie deelt tevens het bevoegd gezag, de aangeklaagde alsmede de rector/locatiedirecteur van de betrokken school binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
8. Voordat de klachtencommissie de klacht in behandeling neemt, gaat zij na of behandeling van de klacht door de school mogelijk is c.q. voldoende heeft plaatsgevonden. Indien blijkt dat behandeling van de klacht door de school onvoldoende heeft plaatsgevonden c.q. mogelijk een oplossing biedt voor klager, dan zal de klachtencommissie de klager (terug)verwijzen naar de school. Indien blijkt dat behandeling van de klacht door de school geen oplossing biedt voor klager, dan hervat de klachtencommissie haar onderzoek.
9. De klachtencommissie neemt de klacht in principe zelf in behandeling. Als dat echter vanwege overmacht niet mogelijk is, stuurt de klachtencommissie de klacht ter



behandeling door naar de Landelijke klachtencommissie onderwijs in Utrecht.

10. Klager en aangeklaagde kunnen zich op eigen kosten laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
11. Indien de klacht wordt ingediend door een minderjarige leerling dan beslist de klachtencommissie of de ouders van de leerling in kennis worden gesteld.

### **Artikel 8 Intrekken van de klacht**

1. Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, ontvangt de klager hiervan een schriftelijke bevestiging en deelt de klachtencommissie mede dat de klachtenprocedure is beëindigd.
2. Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit tevens mede aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de rector/locatiedirecteur van de betrokken school.

### **Artikel 9 Inhoud van de klacht**

1. De klacht bevat tenminste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht.
2. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het eerste lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen een nader te bepalen termijn te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het eerste lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
3. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de rector/locatiedirecteur van de betrokken school gemeld.

### **Artikel 10 Vooronderzoek, vereenvoudigde behandeling en schriftelijke behandeling**

1. De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting of vragen om een schriftelijk advies. Indien hieraan kosten zijn verbonden die een bedrag van € 1000,- te boven gaan, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.
2. De voorzitter kan het onderzoek naar de klacht sluiten indien voortzetting van het onderzoek niet nodig is omdat de klachtencommissie kennelijk onbevoegd is of de klacht kennelijk niet-ontvankelijk is.

3. Met eenstemmig goedvinden van de klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde kan de behandeling van de klacht schriftelijk geschieden. In dat geval wordt de klager in de gelegenheid gesteld te reageren op het door de aangeklaagde ingediende verweerschrift, waarna de aangeklaagde in de gelegenheid wordt gesteld te dupliceren op de door de klager ingediende conclusie van repliek.

## **Artikel 11 Hoorzitting**

1. De voorzitter bepaalt plaats, dag en tijdstip waarop de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare hoorzitting in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt in principe plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht. De voorzitter kan bepalen dat van deze termijn wordt afgeweken wegens bijzondere omstandigheden (zoals schoolvakanties) of indien de voorzitter bepaalt dat de klacht niet zodanig spoedeisend is dat de zitting binnen vier weken dient plaats te vinden.
2. De klager en de aangeklaagde worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij de hoorzitting aanwezig is.
4. Van het horen van de klager wordt afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.  
Het verslag bevat:
  - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
  - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.Uitsluitend ten behoeve van de verslaglegging kan een geluidsopname van de hoorzitting worden gemaakt. Hiertegen kan geen bezwaar worden gemaakt. De geluidsopname is niet opvraagbaar en wordt vernietigd zodra het verslag gereed is.
6. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

## **Artikel 12 Advies**

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie geeft, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden of de schriftelijke behandeling is afgerond, een schriftelijk en gemotiveerd advies aan het bevoegd gezag. Deze termijn kan door de klachtencommissie met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
3. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over haar (on)bevoegdheid, de ontvankelijkheid van de klacht en het al dan niet gegrond zijn van de klacht.

4. De klachtencommissie stuurt het advies en het verslag van de hoorzitting in afschrift aan de klager, de aangeklaagde en de rector/locatiedirecteur van de betrokken school.
5. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

### **Artikel 13 Quorum**

Voor het houden van een hoorzitting is vereist dat tenminste één lid en de voorzitter van de klachtencommissie aanwezig zijn. Voor het geven van een advies zijn tenminste twee leden en de voorzitter van de klachtencommissie vereist.

### **Artikel 14 Niet-deelneming aan de behandeling**

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

## HOOFDSTUK VI BESLUITVORMING DOOR HET BEVOEGD GEZAG

### **Artikel 15 Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de rector/locatiedirecteur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk 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 het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing van het bevoegd gezag op de klacht is niet vatbaar voor bezwaar of beroep. De klager behoudt echter altijd het recht om voor, tijdens en na de klachtbehandeling door de klachtencommissie de normale rechtsgang te volgen.

## HOOFDSTUK VII SLOTBEPALINGEN

### **Artikel 16 Openbaarheid**

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage.

2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van het bestaan van deze regeling door middel van een mededeling hierover in de schoolgids en publicatie op de website van de school en stichting LVO.

### **Artikel 17 Geheimhouding**

De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie en de (plaatsvervangend)(adjunct) secretaris zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid of (plaatsvervangend)(adjunct) secretaris van de klachtencommissie heeft beëindigd.

### **Artikel 18 Wijziging van de klachtenregeling**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de klachtencommissie, met instemming van de gmr en met inachtneming van de vigerende bepalingen.

### **Artikel 19 Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet - zowel procedureel als qua samenstelling van de klachtencommissie - beslist de voorzitter van de klachtencommissie, tenzij de belangen van LVO in het geding zijn en het bevoegd gezag beslissingsbevoegd is.
2. De artikelsgewijze toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling is oorspronkelijk in werking getreden op 24 januari 2006 en is, na evaluatie, laatstelijk gewijzigd op 9 december 2020.
4. Deze regeling kan worden aangehaald als: "klachtenregeling stichting LVO".

Aldus vastgesteld in de vergadering van het college van bestuur van stichting LVO op 9 december 2020.

# Artikelsgewijze toelichting

## Artikel 1 onder c

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Hierbij geldt wel de beperking dat op grond van artikel 7 derde lid een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiairs en leraren in opleiding.

## Artikel 1 onder d

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Onder *seksuele intimidatie* wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt, indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Onder *discriminerend gedrag* wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder *agressie, geweld en pesten* worden verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

## Artikel 3

De klachtencommissie wordt ingesteld door het bevoegd gezag. De klachtencommissie functioneert voor alle scholen van het bevoegd gezag gezamenlijk.

De klachtencommissie draagt zorg voor een tijdige en deugdelijke informatie aan het bevoegd gezag over de voortgang van de behandeling van een ingediende klacht.

Het spreekt voor zich dat het bevoegd gezag de klachtencommissie in de gelegenheid stelt haar taken naar behoren te vervullen. Het bevoegd gezag wijst, ter ondersteuning van de klachtencommissie, een secretaris aan en stelt vergaderruimte ter beschikking. De secretaris wordt via zijn aanstelling de plicht opgelegd tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt.

#### **Artikel 4**

Het bevoegd gezag streeft zo veel mogelijk naar een gelijk aantal mannelijke en vrouwelijke leden van de klachtencommissie. Bij de samenstelling van de klachtencommissie wordt rekening gehouden met de mogelijke diversiteit van de schoolbevolking. In de klachtencommissie moeten diverse deskundigheden vertegenwoordigd zijn. De klachtencommissie beschikt in ieder geval over juridische, sociaal-medische en onderwijskundige deskundigheid. De voorzitter van de klachtencommissie is een jurist.

#### **Artikel 4, vierde lid**

De klachtencommissie dient onafhankelijk te functioneren. De leden van de klachtencommissie dienen daarom geen binding te hebben met de betrokken schoolgemeenschap.

#### **Artikel 4, zesde lid**

De secretaris is belast met de administratieve werkzaamheden, vergelijkbaar met die van de secretaris van de commissie bezwaar en beroep, van de ombudscommissie, geschillencommissie etc.

#### **Artikel 6**

##### *Inleiding*

Op het niveau van de school bestaat er een voorfase klachtbehandeling, die de mogelijkheid biedt tot afhandeling van een klacht op schoolniveau. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld.

De school heeft tot taak klachten zoveel mogelijk te voorkomen. Mocht zich echter een klacht voordoen, dan dient deze klacht op een effectieve manier te worden opgelost. De school gaat er hierbij van uit dat klachten in de regel van eenvoudige aard zijn en in principe binnen school kunnen worden opgelost. De school heeft bij de afhandeling van klachten de volgende uitgangspunten voor ogen.

##### *Uitgangspunten*

In de regel zal de klager zijn klacht mondeling of schriftelijk bespreken met de direct betrokkene. Leidt dit contact niet tot een bevredigende oplossing, dan wendt de klager zich bij voorkeur schriftelijk tot de rector/locatiedirecteur van de school, die ervoor zorgt dat de klacht wordt afgehandeld. Uitgangspunt daarbij is dat de klacht wordt afgehandeld door de

betrokkene/aangeklaagde zelf of als dat niet mogelijk is door zijn direct leidinggevende. De rector/locatiedirecteur draagt binnen zijn/haar school zorg voor een zorgvuldige documentatie van gesprekken en schriftelijke uitwisselingen van standpunten tussen ouders/leerlingen en school.

#### *Behoorlijke afhandeling*

De afhandeling van de klacht zal op een behoorlijke manier geschieden. Hierbij staat bemiddeling om tot een oplossing te komen voorop. Onder behoorlijke afhandeling van een klacht is in ieder geval te verstaan:

- Het verstrekken van voldoende informatie aan klager;
- Klager in de gelegenheid stellen zijn/haar klacht toe te lichten;
- Eventueel informatie vragen aan derden;
- Afhandeling binnen redelijke termijn (richtlijn is twee weken).

#### *Afhandeling schriftelijke klacht*

De afronding van een schriftelijke klacht geschiedt door een schriftelijke mededeling van de rector/locatiedirecteur aan de klager, waarin wordt aangegeven wat de bevindingen en de conclusies zijn naar aanleiding van de ingediende klacht en hoe op de klacht zal worden gereageerd. Indien de klacht door bemiddeling is opgelost, wordt aangegeven op welke wijze dat is geschied.

Als de klager het niet eens is met de door de schoolleiding genomen beslissing dan heeft hij/zij altijd nog de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

#### *Afhandeling klacht door het college van bestuur*

Na de voorfase klachtbehandeling kan een klacht, indien de klager er bewust voor kiest om de klacht niet (of niet direct) in behandeling te laten nemen door de klachtencommissie, ook meteen worden voorgelegd aan het college van bestuur.

Als een klacht rechtstreeks bij het college van bestuur wordt ingediend zonder dat de klacht op school is behandeld, zal ook het college van bestuur eerst nagaan of de klacht van dien aard is dat het niet mogelijk of zinvol is om de klacht toch eerst op schoolniveau te behandelen.

Het voorgaande laat onverlet dat de klager na de voorfase klachtbehandeling op schoolniveau en/of een afhandeling door het college van bestuur altijd nog de mogelijkheid heeft om een klachtenprocedure bij de klachtencommissie te starten.

### **Artikel 7, vijfde lid**

Het bevoegd gezag kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over de klacht.

### **Artikel 7, zevende lid**

De klachtencommissie kan, in het belang van het onderzoek en/of in het belang van de positie van de klager, naar de aangeklaagde de klacht sturen, waarin het adres van de klager

ontbreekt. Dit gegeven is immers niet van direct belang voor de aangeklaagde. In dat geval wordt volstaan met de schriftelijke mededeling: 'adresgegevens bij de klachtencommissie bekend'. De klachtencommissie dient dan wel over deze gegevens te beschikken.

### **Artikel 9, tweede lid**

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de klachtencommissie anders beslist.

### **Artikel 10**

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht de door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent verzoek en informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Het kan voor het onderzoek nodig zijn dat getuigen of deskundigen door de klachtencommissie worden gehoord. De vraag die zich dan voordoet, is hoe de klachtencommissie dient om te gaan met de verkregen informatie naar de klager en de aangeklaagde. De klachtencommissie bepaalt welke informatie in de rapportage aan het bevoegd gezag wordt opgenomen. Indien dat naar het oordeel van de klachtencommissie gewenst is, zal zij de betrokken ouders en leerlingen vragen zich te verbinden om geheimhouding in acht te nemen ten aanzien van bepaalde informatie.

### **Artikel 11, tweede lid**

Ambtshalve of op verzoek van één van beide partijen kan de klachtencommissie bepalen dat de klager en de aangeklaagde buiten elkaars aanwezigheid worden gehoord.

### **Artikel 12**

De klachtencommissie rapporteert aan het bevoegd gezag en stuurt het advies en het verslag van de hoorzitting in afschrift aan de klager, de aangeklaagde en de rector/locatiedirecteur van de betrokken school.

Schoolbesturen worden verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrif met een minderjarige leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het bevoegd gezag verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie.

Wanneer er sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit hoeft niet de uitkomst van het strafproces te worden afgewacht, alvorens door het bevoegd gezag maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het bevoegd gezag heeft hierin immers een eigen verantwoordelijkheid.