



# Klachtenregeling Stichting Limburgs Voortgezet Onderwijs

# Preambule

## Aanleiding

De onderwijswetgeving is met ingang van 1 augustus 1998 gewijzigd in verband met de invoering van de zogenaamde Kwaliteitswet. De inwerkingtreding van de Kwaliteitswet betekent onder meer dat de Stichting Limburgs Voortgezet Onderwijs verplicht is om een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Deze klachtenregeling moet in ieder geval de instelling en werkwijze van een klachtencommissie vermelden, die klachten behandelt. Om die reden heeft het College van Bestuur de onderhavige Klachtenregeling vastgesteld.

## Doel

Met deze regeling wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school. Het klachtrecht heeft ook een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door deze klachtenregeling ontvangen het College van Bestuur en de school op eenvoudige wijze signalen die hen 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: De Stichting LVO is erbij gebaat dat klachten aanhangig worden gemaakt, zodat de kwaliteit kan worden gehandhaafd.

## Doelgroep

Eenieder die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap kan een klacht indienen. Klachten kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag en personeel of het nalaten daarvan en ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap.

## Voorfase klachtbehandeling op schoolniveau

Op het niveau van de school bestaat er een voorfase klachtenbehandeling, 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 bespreken met de direct betrokkene. Leidt dit contact niet tot een bevredigende oplossing, dan wendt de klager zich mondeling of schriftelijk tot de schooldirectie, 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.

## **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 maximaal twee weken)

## **Afhandeling schriftelijke klacht**

De afronding van een schriftelijke klacht geschiedt door een schriftelijke mededeling van de schoolleider 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 deze beslissing dan zal de schooldirectie de klager wijzen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

## **Klachtencommissie**

De Stichting LVO heeft een eigen onafhankelijke klachtencommissie.

Het adres is:

Klachtencommissie Stichting LVO  
Postbus 143  
6130 AC Sittard.

## **Rechtstreeks beroep op Klachtencommissie Stichting LVO**

Indien de aard van de klacht zo ernstig is dat van de klager niet kan worden gevergd dat hij de klacht eerst op de school indient, kan de klager zich rechtstreeks richten tot de Klachtencommissie Stichting LVO.

## **Behandeling door Klachtencommissie Stichting LVO**

Als een klacht rechtstreeks bij de Klachtencommissie Stichting LVO wordt ingediend zonder dat de klacht op school is behandeld, zal de klachtencommissie nagaan of de klacht van dien aard is dat het niet mogelijk of zinvol is om de klacht eerst op schoolniveau te behandelen.

Als een klacht wel eerst op schoolniveau is behandeld kan de Klachtencommissie Stichting LVO besluiten om de klacht terug te verwijzen naar de school, als er sprake is van nieuwe feiten waarmee men tijdens de behandeling van de klacht door de school geen rekening heeft kunnen houden.

## **Doorsturen naar landelijke klachtencommissie**

De Klachtencommissie Stichting LVO neemt de klacht in principe zelf in behandeling. Als dat echter vanwege een gebrek aan capaciteit c.q. kwaliteit niet mogelijk is, stuurt de Klachtencommissie Stichting LVO de klacht ter behandeling door naar de landelijke klachtencommissie in Woerden.

## **Aparte regeling/proceduremogelijkheid heeft voorrang**

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de commissie van beroep bij examens, niet bij de klachtencommissie worden ingediend.

Deze regeling is ook niet van toepassing indien het een klacht betreft tegen een besluit in de zin van de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB). Wanneer de centrale directie van een openbare school bijvoorbeeld besluit om een leerling te verwijderen, kan men op basis van de AWB bezwaar en beroep aantekenen.

Het College van Bestuur van de Stichting Limburgs Voortgezet Onderwijs,  
11 december 2007

## Inhoud

<b>Preambule .....</b>	<b>2</b>
<b>Inhoud .....</b>	<b>5</b>
<b>Aanhef .....</b>	<b>6</b>
<b>Begripsbepalingen .....</b>	<b>7</b>
<b>Behandeling van de klachten .....</b>	<b>8</b>
<b>Slotbepalingen.....</b>	<b>11</b>
<b>Artikelsgewijze toelichting .....</b>	<b>12</b>
<b>Schema klachtenprocedure .....</b>	<b>14</b>

## **Aanhef**

Het bevoegd gezag van de Stichting Limburgs Voortgezet Onderwijs,  
gelet op de bepalingen van de Wet op het voortgezet onderwijs;  
gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, hierna te noemen de GMR;  
stelt de volgende gewijzigde klachtenregeling vast.

# Begripsbepalingen

## Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;
- 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 lid van) het bevoegd gezag of 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. schoolleider: een voorzitter van de centrale directie van een school van de Stichting LVO.
- f. vertrouwenspersoon: een door het bevoegd gezag van de Stichting LVO benoemde vertrouwenspersoon voor alle scholen van de Stichting LVO of een door de schoolleider 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 Limburgs Voortgezet Onderwijs*);
- g. contactpersoon: een contactpersoon zoals bedoeld in artikel 2;
- h. aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (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;

# Behandeling van de klachten

## Paragraaf 1

### De contactpersoon

#### Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon

1. Tenzij het gestelde in lid 3 van toepassing is, is er op iedere school ten minste één contactpersoon die desgevraagd aan de klager informatie verstrekt over de klachtenregeling van de Stichting LVO en indien nodig de klager verwijst naar een vertrouwenspersoon van de school of een vertrouwenspersoon van de Stichting LVO, zoals bedoeld in artikel 1 van de Regeling Vertrouwenspersonen van de Stichting LVO
2. De schoolleider benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon.
3. De schoolleider kan ook besluiten om de taken van de contactpersoon onder te brengen bij de vertrouwenspersoon van de school.

## Paragraaf 2

### De klachtencommissie

#### Artikel 3 Instelling en taken Klachtencommissie Stichting LVO

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van de 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. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
3. Voordat de klachtencommissie de klacht in behandeling neemt, gaat zij na of behandeling van de klacht door de school mogelijk is cq. voldoende heeft plaatsgevonden. Indien blijkt dat behandeling van de klacht door de school geen oplossing biedt voor klager, dan hervat de klachtencommissie haar onderzoek. Indien blijkt dat behandeling van de klacht door de school mogelijk wel een oplossing biedt voor klager, zal de klachtencommissie de klager (terug)verwijzen naar de school.
4. 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 zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat



betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.

5. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.
6. 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.
7. De GMR krijgt 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 Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en tenminste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag.
2. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. Leden van het personeel, van het bevoegd gezag, alsmede ouders/ voogden/ verzorgers en leerlingen/ studenten/ deelnemers van de schoolgemeenschap, de vertrouwenspersoon en contactpersoon 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. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
7. De bevoegd gezag wijst in overleg met de klachtencommissie een (plaatsvervangend) secretaris aan.
8. De gezags- en opdrachtenlijn loopt, voor zover deze inhoudelijke aspecten van de werkzaamheden van de klachtencommissie betreft, uitsluitend en direct van de klachtencommissie naar de secretaris.
9. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) adjunct secretaris aan.

10. De adjunct secretaris verzorgt de administratieve ondersteuning van de secretaris.

## **Artikel 5 Zittingsduur**

1. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van drie jaar, onverminderd het gestelde in lid 2 van dit artikel.
2. Elk jaar treedt één lid van de klachtencommissie af, waarbij indien nodig eens in de drie jaar meerdere leden van de klachtencommissie tegelijkertijd aftreden, volgens een door de klachtencommissie vast te stellen rooster van aftreden.
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 het betreffende lid een opvolger benoemd.
5. Een aftredend lid van de klachtencommissie is terstond herbenoembaar.
6. Er dient altijd een bijgewerkt rooster van aftreden voorhanden zijn.

# Slotbepalingen

## Artikel 6 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.

## Artikel 7 Evaluatie

De regeling wordt binnen twee jaar na de ingangsdatum van deze gewijzigde regeling door het bevoegd gezag geëvalueerd.

## Artikel 8 Wijziging van het reglement

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 9 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling is oorspronkelijk in werking getreden op 24 januari 2006 onder de titel "Klachtenregeling Stichting LVO". Op die datum is het "Klachtenreglement Stichting KAVOM" komen te vervallen.
4. De huidige gewijzigde regeling treedt in werking op 11 december 2007.

Aldus vastgesteld in de vergadering van het College van Bestuur van de Stichting Limburgs Voortgezet Onderwijs op 11 december 2007.

# 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 2, derde lid Reglement Klachtencommissie Stichting LVO geldt dat 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 3 , vierde lid**

Deze plicht tot geheimhouding geldt niet ten aanzien van het bevoegd gezag, secretaris van de klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde, de schoolleider, de raadslieden van partijen alsmede politie/justitie.

### **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.

### **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, zevende 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**

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids. Ook kan een en ander in een folder worden opgenomen.

# Schema klachtenprocedure

## Klager

## aangeklaagde

+→contactpersoon

+→ vertrouwenspersoon<sup>1</sup>

+→ klachtencommissie

→

1. Mededeling (binnen vijf werkdagen na ontvangst klacht) aan:
  - a. klager
  - b. aangeklaagde
  - c. bevoegd gezag
2. In principe binnen vier weken na ontvangst klacht: hoorzitting
3. Binnen vier weken na hoorzitting: advies aan bevoegd gezag

Bevoegd gezag:

4. Binnen vier weken na ontvangst advies: besluit op advies (inclusief reactiemogelijkheid aangeklaagde)  
Besluit aan:
  - a. klager
  - b. aangeklaagde
  - c. klachtencommissie
  - d. directie school

+→ bevoegd gezag<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Vertrouwenspersoon kan klacht via bemiddeling oplossen

<sup>2</sup> Bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen