

# KLACHTENREGELING

1 JANUARI 2021 – 1 JANUARI 2025



Het bevoegd gezag van Stichting RSG Slingerbos | Levant, gehoord de medezeggenschapsraad, stelt de volgende Klachtenregeling voortgezet onderwijs voor Stichting RSG Slingerbos | Levant vast:

## Hoofdstuk 1: Begripsbepalingen

### Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. school: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;
  - b. bevoegd gezag: College van Bestuur Aurora OnderwijsGroep waarvan RSG Slingerbos | Levant onderdeel uitmaakt;
  - c. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
  - d. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel waaronder 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;
  - e. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
  - f. vertrouwenspersoon: een medewerker waarbij leerlingen, ouders en medewerkers terecht kunnen voor een vertrouwelijk gesprek over school organisatorische klachten of als het gaat om ongewenste omgangsvormen en schendingen van persoonlijke integriteit;
  - g. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 5;
  - 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;
  - i. benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit directeur en MR-lid.

## Hoofdstuk 2: De klachtenregeling

### Artikel 2

1. De klachtenregeling is bedoeld voor school organisatorische klachten. Het betreft zaken als inhoud van het onderwijs, de schoolorganisatie, algemene schoolzaken, het treffen van maatregelen of het nalaten daarvan etc.
2. Voor meldingen/klachten ten aanzien van ongewenst gedrag (overschrijding van de integriteitscode van RSG Slingerbos | Levant) verwijzen wij naar de Klokkenuidersregeling; <https://rsgslingerboslevant.nl/downloads>.

## Hoofdstuk 3: De vertrouwenspersoon

### Artikel 3

1. Als meldpunt heeft RSG Slingerbos | Levant vertrouwenspersonen aangewezen die de klager kan benaderen om zijn/haar verhaal te doen. De informatie die de vertrouwenspersoon ontvangt, wordt vertrouwelijk behandeld. De klager blijft voor de stichting anoniem.
2. De vertrouwenspersoon is er in de eerste plaats om de klager emotioneel op te vangen en te begeleiden. De vertrouwenspersoon heeft daarbij een ondersteunende

- en informerende rol. Hij/zij houdt daarbij rekening met het belang van de klager en doet niets zonder dat de klager dat weet.
3. De vertrouwenspersoon kan indien gewenst de klager bijstaan in het te volgen traject.
  4. Er zijn voor beide locaties interne vertrouwenspersonen aangewezen. Mevrouw M. Weijs kan benaderd worden door leerlingen en ouders ([m.weijs@rsgsl.nl](mailto:m.weijs@rsgsl.nl)) en de heer A. van den Berg door medewerkers ([a.vandenberg@rsgsl.nl](mailto:a.vandenberg@rsgsl.nl)), tel. receptie RSG Slingerbos 0341 – 414 484, tel. receptie RSG Levant 036 - 52 18 170. Daarnaast wordt de mogelijkheid geboden om, in plaats van de interne vertrouwenspersoon, de externe vertrouwenspersoon van de IJsselgroep te benaderen; [yvonne.kamsma@ijsselgroep.nl](mailto:yvonne.kamsma@ijsselgroep.nl), tel. 088 – 09 31 888.
  5. Zowel de interne als de externe vertrouwenspersonen brengen jaarlijks schriftelijk verslag uit aan het bevoegd gezag van de hoeveelheid klachten en de aard van de klachten.

## **Hoofdstuk 4: Behandeling van de klachten**

### ***Paragraaf 1: Trajecten***

#### **Artikel 4**

1. Indien het volgen van het gebruikelijke (informele) traject (mentor -> teamleider -> directeur) gezien de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling van de klacht niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan de klager het formele traject volgen.  
De klager dient, o.v.v. naam school waarop de klacht betrekking heeft, de klacht in via [klachtenmelding@auroraonderwijsgroep.nl](mailto:klachtenmelding@auroraonderwijsgroep.nl). De contactpersoon, mevrouw M. Berkhof, zal de klacht voorleggen aan het bevoegd gezag.  
Het bevoegd gezag bepaalt vervolgens de route van de klacht. Indien het bevoegd gezag de klacht niet zelf in behandeling neemt, stuurt de contactpersoon in opdracht van het bevoegd gezag de klacht door naar de externe klachtencommissie van Aurora OnderwijsGroep of naar andere instanties.  
Indien anonimiteit door de klager gewenst is, kan de klacht worden ingediend bij een vertrouwenspersoon. Zie Hoofdstuk 3.
2. Indien de klager niet kiest voor de externe klachtencommissie, kan de klager zich wenden tot de landelijke klachtencommissie. RSG Slingerbos | Levant is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC, Zwarte Woud 2, 3524 SJ, Utrecht, tel. 030 - 280 95 90, mail [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)). De LKC heeft echter als beleid dat wanneer een externe klachtencommissie de klacht heeft behandeld, de LKC niet als hoger beroep fungeert en derhalve de klacht niet in behandeling zal nemen.

### ***Paragraaf 2: De contactpersoon***

#### **Artikel 5: Taak en aanstelling contactpersoon**

1. De klacht die binnenkomt via [klachtenmelding@auroraonderwijsgroep.nl](mailto:klachtenmelding@auroraonderwijsgroep.nl) wordt door de contactpersoon voorgelegd aan het bevoegd gezag. De contactpersoon registreert de klacht door deze in de desbetreffende digitale map op te slaan en in een overzicht te verwerken.  
Het bevoegd gezag bepaalt vervolgens de route van de klacht. Indien het bevoegd gezag de klacht niet zelf in behandeling neemt, stuurt de contactpersoon in opdracht van het bevoegd gezag de klacht door naar de klachtencommissie van Aurora OnderwijsGroep of naar andere instanties.

2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
3. De contactpersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene de taak als contactpersoon heeft beëindigd.
4. De contactpersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van de hoeveelheid klachten en de aard van de klachten.

### **Paragraaf 3: De externe klachtencommissie**

#### **Artikel 6: Instelling en taken klachtencommissie**

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert. De klachtencommissie fungeert tevens als Commissie Integriteitvraagstukken, (zie Klokkenuidersregeling; <https://www.rsgslingerboslevant.nl/downloads>).
2. Het bevoegd gezag kan zich ook, na hierover instemming te hebben verkregen van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad, aansluiten bij een regionale of landelijke commissie.
3. 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.
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.

#### **Artikel 7: Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie, bestaande uit een directeur en een MR-lid. De klachtencommissie kan, indien een lid op enig moment niet deel kan nemen in de commissie, een plaatsvervangend lid benaderen om zitting te nemen in de commissie.
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 contactpersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
6. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

#### **Artikel 8: Zittingsduur**

1. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar voor maximaal één periode van vier jaar.

2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

#### **Paragraaf 4: De procedure bij de klachtencommissie**

##### **Artikel 9: Indienen van een klacht**

1. De klager dient via de contactpersoon een klacht in bij het bevoegd gezag.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie of andere instanties, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager direct door naar de contactpersoon van het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Indien een klacht wordt doorgestuurd naar de klachtencommissie, deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken locatie schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

##### **Artikel 10: Intrekken van de klacht**

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken locatie mee.

##### **Artikel 11: Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk en ondertekend op papier ingediend of via de mail.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 7, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken locatie gemeld.

##### **Artikel 12: Vooronderzoek**

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. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.

### **Artikel 13: Hoorzitting**

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. 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.
5. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

### **Artikel 14: Advies**

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan 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 het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken locatie.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

### **Artikel 15: Quorum**

Voor het houden van een zitting is vereist, dat ten minste twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter of plaatsvervangend voorzitter, aanwezig zijn.

### **Artikel 16: 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.

### **Paragraaf 5: Besluitvorming door het bevoegd gezag**

#### **Artikel 17: 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 directeur van de betrokken locatie en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij/zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij/zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.  
Bij het treffen van een sanctie, zal een passende maatregel worden opgelegd. Afhankelijk van de ernst van het wangedrag c.q. genomen besluit kan gekozen worden voor bijvoorbeeld een formeel gesprek, berisping, waarschuwing in het personeelsdossier, schorsing of ontslag.
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 als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

## **Hoofdstuk 5: Slotbepalingen**

### **Artikel 18: Openbaarheid**

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke schoollocatie ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

### **Artikel 19: Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de klachtencommissie en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

### **Artikel 20: Wijziging van het reglement**

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

### **Artikel 21: 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 kan worden aangehaald als 'klachtenregeling onderwijs'.
4. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2021.

De regeling is vastgesteld op 27 januari 2021 na instemming door de MR op 26 januari 2021.