

Het bevoegd gezag van.....

gelet op de invoering van de kwaliteitswet ingevolge waarvan in artikel 24b WVO de verplichting wordt opgenomen voor een regeling ter behandeling van klachten;

gehoord de medezeggenschapsraad;

stelt de volgende klachtenregeling vast waarbij gebruik gemaakt wordt van de bovenschoolse klachtencommissie zoals deze in stand gehouden wordt door het Bestuurlijk overleg Voortgezet onderwijs Nijmegen en omstreken, nader te noemen 'het BeVo'.

De regeling bestaat uit twee gedeelten:

- Het schooleigen deel voor **intern** gebruik (pag. 1 t/m 4; dit deel fungeert als handreiking)
  - Een bijlage met het reglement van de bovenschoolse klachtencommissie voor **extern** gebruik (pag. 5 5/m 8; dit deel is het door alle betrokken scholen gehanteerde reglement)
- Verwijzingen naar artikelen kunnen onderscheiden worden door het voorvoegsel **intern** resp. **extern**.

## **Artikel 1      Begripsbepalingen**

### 1.1.    Bestuur

bestuur van .....

### 1.2.    Klacht

Een op oplossing gerichte uiting van onvrede, waarvoor geen andere voorziening op grond van een wettelijke regeling voor de klager openstaat, over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van/door de aangeklaagde.

### 1.3.    Klager

Een (ex-)leerling, een ouder/verzorger/voogd van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend bij de directie, het bestuur of de klachtencommissie.

### 1.4.    Aangeklaagde

Een (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, tegen wie een klacht is ingediend.

### 1.5.    Vertrouwenspersoon

Een door het bestuur aangestelde persoon die bij klachten als aanspreekpunt functioneert zoals nader omschreven in artikel 2.

### 1.6.    Klachtencommissie

Een door het BeVo in overleg met de deelnemende schoolbesturen ingestelde commissie die is belast met onderzoek van klachten en tevens is belast met advisering en rapportage hieromtrent aan het bestuur.

Deze commissie wordt nader omschreven in de bij deze regeling behorende bijlage.

## **Artikel 2      Vertrouwenspersoon**

- 2.1.    Het bestuur stelt één of meer vertrouwenspersonen aan, bij voorkeur minstens een man en een vrouw. De vertrouwenspersoon functioneert als aanspreekpunt bij klachten.

- 2.2. Het bestuur benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming geldt voor twee jaar; aanstelling voor een volgende periode van twee jaar is mogelijk.
- 2.3. De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taken uitsluitend verantwoording schuldig aan het bestuur. Jaarlijks doet de vertrouwenspersoon hierover schriftelijk verslag aan het bestuur.
- 2.4. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in zijn hoedanigheid van vertrouwenspersoon verneemt. De plicht tot geheimhouding blijft na beëindiging van de functie van vertrouwenspersoon van kracht.
- 2.5. Het bestuur stelt de vertrouwenspersoon in de gelegenheid om zijn taken naar behoren te vervullen. Met name geldt dit de mogelijkheden tot scholing.
- 2.6. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing mogelijk is dan wel of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht.  
De vertrouwenspersoon geeft de klager in overweging om al naar gelang de ernst van de zaak:
  - a. geen klacht in te dienen
  - b. door bemiddeling een oplossing te vinden
  - c. de klacht in te dienen bij de directie of het bestuur
  - d. de klacht in te dienen bij de klachtencommissie
  - e. aangifte te doen bij justitie.In het geval dat een minderjarige als klager optreedt kunnen de ouders/verzorgers met instemming van de leerling door de vertrouwenspersoon hiervan in kennis worden gesteld.
- 2.7. De vertrouwenspersoon kan, indien klager hiermee instemt, als bemiddelaar optreden en kan voorts indien noodzakelijk en/of gewenst de klager naar andere instanties, zo mogelijk gespecialiseerd in opvang en nazorg, verwijzen.
- 2.8. De vertrouwenspersoon begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent waar nodig en gewenst bijstand bij het doen van aangifte bij justitie.
- 2.9. De vertrouwenspersoon is bevoegd informatie in te winnen bij de klager, de aangeklaagde, evenals bij getuigen en anderen, voor zover de uitvoering van zijn taken daartoe noodzaakt. Hij neemt daarbij de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht ter bescherming van de privacy van de directbetrokkenen.
- 2.10. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de directie, het bestuur of de klachtencommissie.
- 2.11. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bestuur te nemen besluiten inzake de preventie en bestrijding van klachten.

### **Artikel 3 Klachtencommissie**

- 3.1. Het bestuur maakt gebruik van een klachtencommissie, zoals bedoeld in artikel 24b lid 2 sub a WVO.
- 3.2. Deze klachtencommissie is bovenschools en ingesteld door het BeVo. Bevoegdheden en werkwijze van de commissie worden nader geregeld in de bijlage welke deel uitmaakt van deze regeling.

## **Artikel 4 Klachtenprocedure**

- 4.1. De klager dient, eventueel door tussenkomst van de vertrouwenspersoon, de klacht in bij:
- een betrokkene als bedoeld in 1.4.; of
  - de directie; of
  - het bestuur; of
  - de klachtencommissie.
- Afhandeling geschiedt volgens de procedure van deze commissie zoals omschreven in de bijlage van deze klachtenregeling.
- 4.2. Het indienen van een klacht dient schriftelijk te gebeuren.  
Van een schriftelijk ingediende klacht krijgt de klager binnen een week een bericht van ontvangst.  
Tegelijk ontvangen de aangeklaagde en het bestuur een afschrift van de ingediende klacht.  
Een anoniem ingediende klacht wordt in principe niet in behandeling genomen.
- 4.3. Het bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
- 4.4. Indien een klacht wordt ingediend bij de directie of het bestuur beslissen deze instanties of zij de klacht zelfstandig afhandelen dan wel de klager in overweging geven de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie.  
Ingeval van zelfstandige afhandeling wordt de procedure in acht genomen die in de artikelen 4.5. t/m 4.9. is aangegeven.
- 4.5. De directie c.q. het bestuur onderzoekt de klacht door klager en aangeklaagde buiten elkaars aanwezigheid te horen. Dit horen geschiedt zo mogelijk binnen twee weken nadat de klacht is ingediend.  
Klager en aangeklaagde kunnen zich bij het verhoor door raadslieden laten vertegenwoordigen en laten bijstaan. De kosten hiervan komen voor rekening van degene die zich laat vertegenwoordigen of laat bijstaan.
- 4.6. Aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren.  
Indien de directie c.q. het bestuur dit noodzakelijk acht, kan de directie c.q. het bestuur andere personen, die bij de kwestie betrokken zijn, horen.
- 4.7. De directie c.q. het bestuur maakt van het totale onderzoek proces-verbaal op.
- 4.8. Zo spoedig mogelijk nadat de klacht is ingediend geeft de directie c.q. het bestuur aan of de klacht gegrond of ongegrond is gebleken. Klager en aangeklaagde ontvangen hiervan een schriftelijk rapport.  
Bij dit rapport kan worden aangegeven welke maatregelen naar aanleiding van de klacht door of namens het bestuur getroffen worden.
- 4.9. Klager kan tijdens de procedure op ieder moment de klacht intrekken door dit schriftelijk of mondeling te melden.  
De directie c.q. het bestuur besluit vervolgens of van een verdere procedure wordt afgezien.

## **Artikel 5 Besluitvorming na ontvangen advies van de klachtencommissie**

- 5.1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bestuur aan de klager, de aangeklaagde, de eindverantwoordelijke directeur 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.  
Genoemde termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.

- 5.2. Zo spoedig mogelijk daarna besluit het bestuur eventueel na het inwinnen van extern advies omtrent de al dan niet te treffen maatregelen ten aanzien van de aangeklaagde.  
Deze beslissing wordt door het bestuur niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bestuur voorgenomen beslissing
- 5.3. Het besluit van het bestuur is met redenen omkleed en wordt terstond bekendgemaakt aan klager, aangeklaagde en klachtencommissie.
- 5.4. In het directiestatuut kan het bestuur zaken betreffende de behandeling van het advies van de klachtencommissie mandateren aan de eindverantwoordelijke directeur.

#### **Artikel 6 Bekendmaken van de regeling**

- 6.1. Het bestuur draagt er zorg voor dat alle belanghebbenden op de hoogte zijn of worden gesteld van het bestaan van deze klachtenregeling.
- 6.2. De directie draagt er zorg voor dat een exemplaar van deze regeling op een voor belanghebbenden steeds toegankelijke plaats in de school ter inzage beschikbaar is.
- 6.3. In de schoolgids zullen de namen, het adres en de telefoonnummers van de vertrouwenspersonen en de onderwijsinspecteur worden vermeld. Eveneens wordt hierin algemene informatie opgenomen over de klachtenregeling met daarbij het adres van de klachtencommissie en een verwijzing naar de mogelijkheid om de klachtenregeling in te zien en / of op te vragen.

#### **Artikel 7 Wijzigingen**

- 7.1. Deze regeling kan worden gewijzigd door het bestuur na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie en met inachtneming van de eventuele bepalingen ter zake in het medezeggenschapsreglement.
- 7.2. Wijzigingen mogen niet in strijd zijn met de bijlage van deze regeling en moeten worden doorgegeven aan het BeVo.

#### **Artikel 8 Slotbepalingen**

- 8.1. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur.
- 8.2. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling voor ....."
- 8.3. De klachtenregeling treedt onmiddellijk in werking bij de vaststelling door het bestuur.

Aldus vastgesteld te .....

op .....

Het bevoegd gezag van .....

Voorzitter .....

Secretaris.....

**Bovenschoolse Klachtencommissie van** het Bestuurlijk overleg Voortgezet onderwijs Nijmegen en omstreken, nader te noemen het BeVo.

## **Artikel 1      Deelname**

- 1.1. Het BeVo stelt een klachtencommissie in als bedoeld in artikel 24b lid WVO.
- 1.2. Schoolbesturen, die verbonden zijn met het BeVo en die zich hebben aangesloten bij de klachtencommissie, zijn daardoor gehouden aan de regels van dit reglement. Een aansluiting geldt per schooljaar, wordt stilzwijgend verlengd en kan slechts met een opzegtermijn van drie maanden schriftelijk worden opgezegd met ingang van een nieuw schooljaar. Opzegging is niet mogelijk zolang een klacht, waar de school bij betrokken is, in behandeling is bij de commissie.
- 1.3. Schoolbesturen, die niet verbonden zijn met het BeVo, kunnen van het BeVo toestemming krijgen zich aan te sluiten bij de bovenschoolse klachtencommissie. Lid 2 van dit artikel geldt dan overeenkomstig.

## **Artikel 2      Werkzaamheden**

- 2.1. De klachtencommissie is belast met het onderzoek van schriftelijk ingediende klachten en kan naar aanleiding hiervan het bestuur gevraagd of ongevraagd adviseren.
- 2.2. De klachtencommissie rapporteert aan het bestuur, de klager en de aangeklaagde over de (on)gegrondheid van de klacht, de te nemen maatregelen en overige te nemen besluiten.

## **Artikel 3      Samenstelling**

- 3.1. De klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden en wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris. Voor elk lid is er een plaatsvervanger.  
De leden van de commissie zijn onafhankelijk en worden aangesteld op persoonlijke titel.
- 3.2. De (plaatsvervangende) leden worden benoemd, geschorst en ontslagen door het BeVo.
- 3.3. De commissie dient onafhankelijk te functioneren. De samenstelling van de commissie is zodanig dat voldoende deskundigheid aanwezig is voor de behandeling van klachten. De commissie beschikt in ieder geval over juridische, sociaal-medische en onderwijskundige deskundigheid.
- 3.4. De leden van de commissie wijzen uit hun midden een (plaatsvervangend) voorzitter en een secretaris aan (niet zijnde de ambtelijk secretaris uit artikel 3.1)
- 3.5. De leden en plaatsvervangende leden van de commissie worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.
- 3.6. Het lidmaatschap van de commissie eindigt:
  - indien geen herbenoeming plaatsvindt
  - doordat een lid dit schriftelijk aan het BeVo te kennen geeft
  - indien het bestuur van het BeVo dit schriftelijk en met redenen omkleed aangeeft.
- 3.7. Een van de besturen van de niet bij een klacht betrokken scholen levert per klachtbehandeling een

ambtelijk secretaris die de verslagen van de verhoren maakt. Deze ambtelijk secretaris wordt door het bestuur van het BeVo aangewezen.

#### **Artikel 4 Algemene bevoegdheden**

- 4.1. De klachtencommissie beschikt over de volgende bevoegdheden:
  - a. het recht om met leerlingen, leden van het personeel, de directie en het bestuur, en verder andere betrokkenen van de school te spreken;
  - b. het recht op toegang tot alle afdelingen van de school;
  - c. het recht op inzage in relevante documenten.
- 4.2. De commissie kan deskundigen raadplegen en uitnodigen voor een hoorzitting. De hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van het bestuur van de betrokken school. De secretaris van de commissie overlegt hierover vooraf met het bestuur van deze school.
- 4.3. De commissie is bevoegd de besturen van de aangesloten scholen gevraagd en ongevraagd te adviseren omtrent te voeren beleid en te treffen maatregelen inzake preventie en bestrijding van klachten.

#### **Artikel 5 De procedure bij de klachtencommissie**

- 5.1. Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie gebeurt schriftelijk door toezending ervan aan het postadres van de klachtencommissie.  
De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
- 5.2. De klacht bevat tenminste:
  - a. de dagtekening;
  - b. de naam en het adres van de klager;
  - c. de identiteit van de aangeklaagde;
  - d. de omschrijving van de klacht;
  - e. zo mogelijk de identiteit van de getuigen;
  - f. de ondertekening door de klager en in geval van minderjarigheid door de ouders/verzorgers.
- 5.3. Indien niet is voldaan aan het in 5.2. gestelde krijgt de klager de gelegenheid het verzuim binnen twee weken te herstellen. Bij in gebreke blijven wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard.
- 5.4. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend. Met inachtneming van onvermijdbare verlenging vanwege schoolvakanties worden de in 5.6., 5.8. en 5.11. genoemde termijnen gehanteerd.
- 5.5. Indien een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur van de betrokken school gemeld.
- 5.6. Binnen twee weken na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en het bestuur van de betrokken school schriftelijk mee dat zij een klacht ontvangen heeft en onderzoekt. Tegelijkertijd ontvangen de aangeklaagde en het betreffende bestuur een afschrift van de ingediende klacht.
- 5.7. De klachtencommissie heeft het recht om nadere informatie in te winnen alvorens te bepalen of een hoorzitting gehouden wordt.
- 5.8. Binnen vier weken nadat bepaald is dat een hoorzitting gehouden wordt, worden klager en aangeklaagde in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord op een door de commissie vast te stellen plaats en tijd. Dit

geschiedt tijdens een niet-openbare zitting van de klachtencommissie, waarbij tenminste twee leden onder wie de voorzitter aanwezig zijn.

Wanneer het belang van het onderzoek of van een te horen persoon dat naar het oordeel van de klachtencommissie met zich meebrengt, kan het horen van partijen buiten elkaars aanwezigheid plaatsvinden. De zakelijke inhoud van het verhoor wordt na afloop aan degenen, die afwezig zijn geweest, medegedeeld.

Klager en aangeklaagde kunnen zich bij het verhoor door raadslieden laten vertegenwoordigen en laten bijstaan. De kosten hiervan komen voor rekening van degene die zich laat vertegenwoordigen of bijstaan.

- 5.9. Aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren. Indien de commissie dit noodzakelijk acht, kan zij met inachtneming van de grootst mogelijke zorgvuldigheid andere personen die bij de kwestie betrokken zijn, horen.
- 5.10. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.  
Dit verslag bevat:
  - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
  - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.
- 5.11. Uiterlijk vier weken na de hoorzittingen rapporteert de klachtencommissie in een schriftelijk advies haar bevindingen aan klager, aangeklaagde en het betreffende bestuur. Het verslag van de hoorzitting wordt hierbij gevoegd. De termijn van vier weken kan nog eens met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het betreffende bestuur.
- 5.12. De klachtencommissie doet in dit advies een gemotiveerde uitspraak over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.  
De commissie kan de uitspraak vergezeld doen gaan van een advies met betrekking tot door het bestuur te nemen maatregelen.
- 5.13. De klachtencommissie besluit van een verdere procedure af te zien als klager en aangeklaagde beiden oordelen dat de klacht ingetrokken moet worden.  
In voorkomende gevallen wordt het betreffende bestuur binnen een week van dit besluit op de hoogte gesteld.

## **Artikel 6      Algemeen**

- 6.1. De commissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht.
- 6.2. De (plaatsvervangende) leden en de ambtelijk secretaris zijn verplicht tot geheimhouding. Deze plicht geldt niet ten aanzien van klager, aangeklaagde en raadslieden van partijen en verder ook niet ten aanzien van bestuur en vertrouwenspersoon van de bij de klacht betrokken instelling ten overstaan van de klachtencommissie.
- 6.3. Het BeVo stelt de commissie in de gelegenheid haar taken naar behoren te vervullen. De (on)kosten van de commissie worden jaarlijks door het BeVo omgeslagen over de aangesloten scholen. De hier bedoelde inkomsten zijn bestemmingsgelden, die niet aan andere zaken besteed worden.
- 6.4. De aan de indiening en de behandeling van klachten verbonden kosten worden gesteld op €1000,00 per klacht en zijn voor rekening van het bij de klacht betrokken bestuur.
- 6.5. De financiën ten behoeve van de klachtencommissie worden geïnd en beheerd door of namens het BeVo.

- 6.6. Het adres van de Klachtencommissie is:  
**Klachtencommissie BeVo, postbus 40020, 6504 AA Nijmegen.**
- 6.7. In gevallen waarin de regeling voor de klachtencommissie niet voorziet, beslist het BeVo.
- 6.8. Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door het BeVo.

Aldus vastgesteld te.....op.....

Secretaris

Voorzitter