

# **KLACHTENREGELING ONS MIDDELBAAR ONDERWIJS**

---

© 2011. Ons Middelbaar Onderwijs, Tilburg

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Vereniging Ons Middelbaar Onderwijs.

## **PREAMBULE**

De wet op het voortgezet onderwijs verplicht Ons Middelbaar Onderwijs om een klachtenregeling vast te stellen en een klachtencommissie in te stellen. Volgens de wet kunnen ouders, leerlingen en personeelsleden klachten indienen over gedragingen en beslissingen van het bestuur of het personeel.

Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie. Door de klachtenregeling ontvangen het bestuur en de school signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van de kwaliteit van het onderwijs en de goede gang van zaken op school. Met de klachtenregeling van Ons Middelbaar Onderwijs streven we daarom naar een zorgvuldige behandeling van klachten. Zo wordt niet alleen het belang van de betrokkenen gediend, maar ook het belang van de school.

Het spreekt voor zich dat klachten op een behoorlijke manier worden afgehandeld. Daarbij nemen we ook ten opzichte van de aangeklaagde een behoorlijke afhandeling in acht. Als een klacht die is ingediend onterecht blijkt te zijn, zullen het bestuur en de directie van de school zich inspannen om de betrokkene indien nodig zo goed mogelijk te rehabiliteren.

Elke school heeft een voorfase 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.

Ons Middelbaar Onderwijs heeft één klachtencommissie ingesteld voor de klachtenregeling en de regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie. Het adres van de klachtencommissie is: Postbus 90154, 5000 LG Tilburg. Het telefoonnummer is 013-5944446, e-mail: [omo@wispa.nl](mailto:omo@wispa.nl).

**SCHEMATISCHE WEERGAVE**

Binnen Ons Middelbaar Onderwijs bestaan drie typen klachten. Voor elk type klacht geldt een aparte regeling, bestaat een bevoegde instantie en is de voorfase klachtbehandeling wel of niet van toepassing.

	<b>Toepasselijke regeling</b>	<b>Voorfase klachtbehandeling op schoolniveau</b>	<b>Bevoegde instantie</b>
<b>Algemene klachten</b>	Klachtenregeling	Voorfase van toepassing	Rector/directeur klachtencommissie
<b>Persoonlijke integriteit</b>	Regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie	Voorfase niet van toepassing	Klachtencommissie
<b>Leerlingkwesties</b>	Reglement bezwaar en beroep in leerlingenzaken	Voorfase niet van toepassing	Rector/directeur regionale commissie

**Algemene klachten**

Klachtafhandeling dient primair op schoolniveau plaats te vinden. Indien het niet lukt om op school de zaak op te lossen dan kan de klager alsnog besluiten om de klachtencommissie in te schakelen. De klachtencommissie neemt een algemene klacht pas in behandeling nadat de voorfase klachtbehandeling op schoolniveau is doorlopen.

**Persoonlijke integriteit**

Klachten met betrekking tot de persoonlijke integriteit, te weten seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie, zijn zodanig van aard dat zij niet afgehandeld worden via de voorfase klachtbehandeling op schoolniveau. Deze klachten gaan rechtstreeks naar de klachtencommissie, met toepassing van de "Regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie".

**Leerlingkwesties**

De voorfase klachtbehandeling op schoolniveau is evenmin van toepassing bij kwesties rondom de toelating, bevordering/afwijzing tot een volgend leerjaar, schorsing, definitieve verwijdering van leerlingen en onregelmatigheden bij het eindexamen. Deze zaken worden ook niet doorverwezen naar de klachtencommissie, maar in bezwaar en beroep behandeld door de rector of directeur/ regionale commissie op de wijze zoals vermeld is in het "Reglement bezwaar en beroep in leerlingenzaken".

## **TOELICHTING VOORFASE KLACHTBEHANDELING OP SCHOOLNIVEAU**

Elke school wil klachten zoveel mogelijk voorkomen. Mocht zich echter toch een klacht voordoen, dan moet deze klacht op een effectieve manier worden opgelost. De school gaat er hierbij van uit dat klachten in de regel van eenvoudige aard zijn en in principe binnenschools kunnen worden opgelost. De school hanteert bij de afhandeling van klachten de volgende uitgangspunten:

- Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden geuit. Een mondelinge klacht kan tegen een ieder worden geuit. De persoon binnen de school die de klacht ontvangt heeft de verantwoordelijkheid om hier iets mee te doen. Deze fase is informeel.
- Schriftelijk klachten kunnen het vervolg zijn op een in eerste instantie geuite mondelinge klacht, of kunnen direct zijn ingediend zonder dat de klager eerst informeel contact heeft gehad met de aangeklaagde.
- Schriftelijke klachten worden ingediend bij de rector/directeur, 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 afhandeling van de klacht moet op een behoorlijke manier gebeuren. Hierbij staat bemiddeling om tot een oplossing te komen voorop. Onder behoorlijke afhandeling van een klacht wordt in ieder geval verstaan:

- Het verstrekken van voldoende informatie aan de klager
- De klager in de gelegenheid stellen zijn/haar klacht toe te lichten
- Eventueel informatie vragen aan derden
- Afhandeling binnen redelijke termijn.

Indien een klacht wordt behandeld door een ander dan degene tegen wie de klacht is ingediend, dient ook ten aanzien van de aangeklaagde een behoorlijke afhandeling in acht te worden genomen.

De afronding van een schriftelijke klacht gebeurt door een schriftelijke mededeling van de rector/directeur aan de klager. Daarin wordt aangegeven wat de bevindingen en de conclusies zijn naar aanleiding van de klacht. Indien de klacht door bemiddeling is opgelost, wordt aangegeven op welke wijze dat is geschied.

De klager heeft vervolgens altijd nog de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie van Ons Middelbaar Onderwijs.

**KLACHTENREGELING  
ONS MIDDELBAAR ONDERWIJS**

**Artikel 1: Begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 2;
- c. klager: een leerling, een ouder/voogd/verzorger, een lid van het personeel;
- d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen van de aangeklaagde dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door de aangeklaagde;
- e. aangeklaagde: (een lid van) het personeel, het bevoegd gezag;
- f. bevoegd gezag: raad van bestuur van Ons Middelbaar Onderwijs;
- g. rector/directeur: persoon die door de raad van bestuur in deze functie is benoemd.

**Artikel 2: Instelling en taken klachtencommissie**

1. Er is één klachtencommissie voor de scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert;
2. De klachtencommissie geeft advies aan het bevoegd gezag over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
3. 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;
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

**Artikel 3: Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden. Voorts zijn er een plaatsvervangende voorzitter en twee plaatsvervangende leden;
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de (plaatsvervangende) voorzitter en de (plaatsvervangende) leden;
3. De (plaatsvervangende) voorzitter en de (plaatsvervangende) leden kunnen geen deel uitmaken van het bevoegd gezag en niet werkzaam zijn voor of bij het bevoegd gezag.

**Artikel 4: Zittingsduur**

1. De (plaatsvervangende) voorzitter en de (plaatsvervangende) leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar voor maximaal 2 perioden;
2. De (plaatsvervangende) voorzitter en de (plaatsvervangende) leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

### **Artikel 5: Indienen van een klacht**

1. De klager dient een klacht in bij de rector/directeur, die er voor zorgt dat de klacht wordt behandeld op schoolniveau. De afronding van de klacht geschiedt door een schriftelijke mededeling van de rector/directeur 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.
2. De klager kan de klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie, nadat de voorfase klachtbehandeling op schoolniveau, zoals bedoeld in het vorige lid, is doorlopen. De klachtencommissie neemt een klacht pas in behandeling na afronding van deze voorfase.
3. De klacht dient binnen 60 werkdagen na de gedraging of beslissing bij de klachtencommissie te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie de termijn wenst te verlengen;
4. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie;
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht;
6. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend;
7. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt en wat de aard van de klacht is;
8. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

### **Artikel 6: Intrekken van de klacht**

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

### **Artikel 7: Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk bij de klachtencommissie ingediend en ondertekend;
2. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht;
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede 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 tweede lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard;
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag schriftelijk en met redenen omkleed gemeld.

### **Artikel 8: Vooronderzoek / vereenvoudigde behandeling / 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. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.
2. Totdat de klager en de aangeklaagde zijn uitgenodigd om op een hoorzitting van de commissie te verschijnen, kan de voorzitter het onderzoek naar de klacht sluiten indien voortzetting van het onderzoek niet nodig is omdat de commissie kennelijk onbevoegd is of de klacht kennelijk niet-ontvankelijk, kennelijk ongegrond of kennelijk gegrond is.
3. Met eenstemmig goedvinden van de commissie, 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 9: 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. De klager en de aangeklaagde kunnen zich hierbij laten bijstaan door raadslieden;
4. Van elke 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 in de zitting is gezegd;
5. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en een lid van de commissie.

### **Artikel 10: Advies**

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies;
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, onder toevoeging van het verslag van de hoorzitting, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie schriftelijk en 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. De klachtencommissie stuurt het advies en het verslag van de hoorzitting in afschrift aan de klager en de aangeklaagde;
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

### **Artikel 11: Quorum**

Voor het houden van een zitting is vereist, dat ten minste de helft van het aantal leden van de klachtencommissie, en de voorzitter aanwezig zijn.

### **Artikel 12: 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.

### **Artikel 13: Beslissing op advies**

Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, 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. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag schriftelijk en met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.

### **Artikel 14: Openbaarheid**

1. De rector/directeur legt deze regeling op de school (en haar nevenvestigingen) ter inzage;
2. De rector/directeur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling, door middel van publicatie in de schoolgids.

**Artikel 15: Seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie.**

Een klacht die betrekking heeft op seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie dient afgehandeld te worden via de Regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie van Ons Middelbaar Onderwijs en niet via deze klachtenregeling. De voorfase klachtbehandeling op schoolniveau is op deze zaken niet van toepassing.

**Artikel 16: Toelating/bevordering/schorsing/verwijdering leerlingen en onregelmatigheden bij eindexamen**

De klachtencommissie is niet bevoegd en deze klachtenregeling is niet van toepassing indien het gaat om kwesties met betrekking tot de toelating, bevordering/afwijzing tot een volgend leerjaar, schorsing, definitieve verwijdering van leerlingen en onregelmatigheden bij het eindexamen. Deze zaken worden niet doorverwezen naar de klachtencommissie, maar behandeld door de rector of directeur/regionale commissie op de wijze zoals vermeld in het reglement bezwaar en beroep in leerlingenzaken Ons Middelbaar Onderwijs. De voorfase klachtbehandeling op schoolniveau is op deze zaken niet van toepassing.

**Artikel 17: Overige bepalingen**

1. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2012;
2. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag;
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Ons Middelbaar Onderwijs".

Aldus definitief vastgesteld in de vergadering van de raad van bestuur van Ons Middelbaar Onderwijs op 15 november 2011.