

## KLACHTENREGELING

Het bevoegd gezag van Stichting Onderwijs Midden-Limburg stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school (ROER College Schöndeln) vallende onder Stichting Onderwijs Midden-Limburg;
2. bevoegd gezag: het college van bestuur van Stichting Onderwijs Midden-Limburg;
3. directie: directeur en adjunct-directeur;
4. klacht: de uiting van ongenoegen van een klager over een ongewenste of onveilige situatie ontstaan door de aangeklaagde. Klager en aangeklaagde vallen onder hetzelfde bestuur;
5. klager: is degene die last heeft van een ongewenste of onveilige schoolsituatie en dat ook uit. Een klager kan zijn 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 anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
6. verweerder: degene tegen wie de klacht is gericht, zijnde (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
7. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 2, lid 3 en omschreven in bijlage 1;
8. klachtencommissie: de onafhankelijke commissie die na het schriftelijk indienen van de klacht deze onderzoekt, een oordeel velt over de gegrondheid ervan en adviezen geeft aan het bevoegd gezag over de maatregelen die moeten worden genomen. Stichting Onderwijs Midden-Limburg is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie.
9. School: een onder Stichting Onderwijs Midden-Limburg locatie voor onderwijs. Daar waar school staat wordt ook de stafdienst bedoeld.

### Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Eenieder die een probleem op of met de school ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de interne of externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de Landelijke Klachtencommissie.
5. Binnen SOML wordt een klacht zo spoedig mogelijk behandeld. Het streven is om een klacht op te pakken binnen twee werkdagen en af te ronden binnen twee weken.

### **Artikel 3: Het indienen van een klacht**

1. De klager kan een klacht indienen bij Landelijke klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school waar de klacht betrekking op heeft;
  - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
  - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
  - e. de datum.
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de Landelijke klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.
4. De klager en aangeklaagde kunnen zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. De klager en aangeklaagde kunnen zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.
6. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

### **Artikel 4: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag**

1. De klacht wordt ingediend via het mailadres van SOML ([soml@soml.nl](mailto:soml@soml.nl)) of gestuurd t.a.v. het College van Bestuur, Postbus 975, 6040 AZ Roermond.
2. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het de klacht zelf afhandelen.
3. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
4. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.
5. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

### **Artikel 5: Behandeling van de klacht door de Landelijke klachtencommissie**

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. De klacht wordt ingediend via het mailadres [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl) of t.a.v. Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht. Meer informatie is te vinden op de website [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl).
3. Op de samenstelling van de Commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement van de Landelijke klachtencommissie van toepassing. Dit reglement is te vinden op:  
<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

### **Artikel 6: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie**

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

### **Artikel 7: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en 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 verweerder en de klachtencommissie.

### **Artikel 8: Informeren medezeggenschapsorgaan**

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen. Dit met in acht name van de privacybescherming.

### **Artikel 9: Vertrouwelijkheid**

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.
3. De vertrouwelijkheid wordt beperkt door het wettelijk kader. Medewerkers van onderwijsinstellingen zijn verplicht bij een vermoeden van een zedendelict of huiselijk geweld melding te maken.

### **Artikel 10: Evaluatie**

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

### **Artikel 11: Wijziging van de klachtenregeling**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersonen, met inachtneming van de voor de school of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

### **Artikel 12: Openbaarheid van de klachtenregeling**

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de vertrouwenspersonen voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de websites van de school. De namen en de bereikbaarheid van de externe vertrouwenspersonen staan op de website van het bevoegd gezag.

### **Artikel 13: Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling SOML'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2023.

De regeling is vastgesteld op 21 december 2022 en vervangt de Klachtenregeling uit 2015.

## **Bijlage 1: Interne en externe vertrouwenspersoon**

De interne vertrouwenspersoon is werkzaam op school en fungeert als aanspreekpunt voor alle klachten die te maken hebben met ongewenst gedrag, machtsmisbruik of communicatie op school. De externe vertrouwenspersoon heeft geen arbeidsrelatie met de school en fungeert als aanspreekpunt bij alle klachten. SOML beschikt over twee externe vertrouwenspersonen die rechtstreeks bereikbaar zijn voor leerlingen, ouders/verzorgers en medewerkers. Zowel de interne als externe vertrouwenspersoon zijn onafhankelijk.

De interne en externe vertrouwenspersonen hebben een aantal taken:

1. Zij zorgen voor de eerste opvang van en advies aan een leerling e/o diens ouder(s)/verzorger(s) of personeelsleden die overwegen een klacht in te dienen.
2. Indien een leerling rechtstreeks bij de vertrouwenspersoon aanklopt, informeert de vertrouwenspersoon de ouders/verzorgers van de klager, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het informeren van ouders/verzorgers gebeurt bij voorkeur met instemming van de klager. Naarmate de leerling ouder is, is de stem van de leerling daarin zwaarwegender.
3. Voor zover nodig en gewenst verwijst de vertrouwenspersoon de betrokkene(n) naar gespecialiseerde hulpverleningsinstanties.
4. Zij zullen met instemming van de klager en (voor zover van toepassing) diens ouders/verzorgers passende actie(s) te ondernemen.
5. Zij kunnen met de klager en (voor zover van toepassing) diens ouders/verzorgers ondersteunen bij het nagaan of een klacht zich leent voor bemiddeling c.q. het indienen van een klacht bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC).
6. Indien er sprake is van mogelijke strafbare feiten zal de vertrouwenspersoon de klager wijzen op de mogelijkheid tot het doen van aangifte bij de politie.
7. Net als andere medewerkers zijn de vertrouwenspersonen bij het vermoeden van, of informatie over, een zedendelict of mishandeling jegens een minderjarige leerling verplicht dit te melden bij het bevoegd gezag.
8. Zij onderhouden contact met de klager en (voor zover van toepassing) de ouders/verzorgers om te bezien of het indienen van een klacht niet leidt tot repercussies voor de klager en om te bezien of, nadat de klacht is afgehandeld, de grond van de klacht daadwerkelijk is weg genomen.
9. Bij verwijzing naar de externe vertrouwenspersoon verzorgt de interne vertrouwenspersoon in overleg met de klager het eerste contact.
10. De klager en (voor zover van toepassing) diens ouders/verzorgers op verzoek te begeleiden bij het melden van een klacht bij de externe vertrouwenspersoon.
11. De vertrouwenspersoon onderneemt geen stappen naar buiten dan met instemming van de klager en (voor zover van toepassing) diens ouders/verzorgers.
12. De vertrouwenspersoon is verplicht tot het in acht nemen van vertrouwelijkheid van hetgeen hem in verband met de werkzaamheden als vertrouwenspersoon ter kennis komt. De vertrouwelijkheidsplicht vervalt niet na beëindiging van de taak als interne vertrouwenspersoon.
13. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks verslag uit van zijn werkzaamheden aan het bevoegd gezag.