

## KLACHTENREGELING PROGRESSO

2021

Het bevoegd gezag van Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Progresso stelt in consensus met de directieraad, de vertrouwenspersonen gehoord hebbende en na verkregen instemming van de centrale medezeggenschapsraad op 16 oktober 2021 de volgende klachtenregeling vast met ingang van 1 november 2021.

### ARTIKEL 1: DEFINITIES

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school of instelling: een school of instelling (naam school of instelling) vallende onder (naam bevoegd gezag);
2. bevoegd gezag: (naam schoolbestuur of instellingsbestuur);
3. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8;
5. klager: een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
6. contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
8. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
9. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

### Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling 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 contactpersoon of de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6.

### ARTIKEL 3: BENOEMING EN TAKEN VAN DE CONTACTPERSOON

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad op iedere vestiging een contactpersoon. Zie voor de contactpersonen bijlage 1.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de vertrouwenspersoon. De contactpersoon stelt vast of door de klager is getracht het probleem op te lossen volgens artikel 2:1, zo niet dan wordt door de contactpersoon aan klager gesuggereerd dit alsnog te doen.

## ARTIKEL 4: BENOEMING EN TAKEN VAN DE VERTROUWENSPERSOON

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan twee vertrouwenspersonen, die functioneren als aanspreekpunt bij klachten. Zie voor de
2. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school of tot het bevoegd gezag.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
5. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
6. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
7. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren als signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven, één en ander altijd in overleg met klager of op geaggregeerd niveau.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden, geanonimiseerd en op geaggregeerd niveau.

## ARTIKEL 5: 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 contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de websites van de school of instelling en de website van het bevoegd gezag.

## ARTIKEL 6: HET INDIENEN VAN EEN KLACHT

1. De klager kan een klacht indienen bij de 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 of de instelling 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 dagtekening.
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de 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 kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Als de school of instelling niet bij de klachtencommissie waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de bevoegde klachtencommissie.

## ARTIKEL 7: BEHANDELING VAN DE KLACHT DOOR HET BEVOEGD GEZAG

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. 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.
4. 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 8: DE KLACHTENCOMMISSIE

Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90 E: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl), W: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)  
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 LKC van toepassing. Dit reglement is te vinden op:  
<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

## ARTIKEL 9: 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 10: 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 11: INFORMEREN MEDEZEGGENSCHAPSORGAAN\*

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraad 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.

---

\* Artikel 8:2:e Wet Medezeggenschap op Scholen: 'de medezeggenschapsraad ontvang in elk geval terstond informatie over elk oordeel van de klachtencommissie, waarbij de commissie een klacht gegrond heeft geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het bevoegd gezag naar aanleiding van dat oordeel zal nemen'.

## ARTIKEL 12: 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.

## ARTIKEL 13: EVALUATIE

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

## ARTIKEL 14: WIJZIGING VAN DE KLACHTENREGELING

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

## ARTIKEL 15: OVERIGE BEPALINGEN

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Progresso'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 november 2021.

## ARTIKEL 16, DATA

- Consensus directieraad : 6 september 2021
- Input van vertrouwenspersonen ontvangen en verwerkt : 17 september 2021
- Goedkeuring college van bestuur : 17 september 2021
- Instemming centrale medezeggenschapsraad : 16 oktober 2021
- Vaststelling college van bestuur : 1 november 2021

## BIJLAGE 1

### Contactpersonen

- **Calandlyceum**  
Mevrouw Jamura Vrooman, 06-52348588  
[jvrooman@calandlyceum.nl](mailto:jvrooman@calandlyceum.nl)
  
- **Lumion**  
Mevrouw Fatiha El Boujnani, 06-40792060  
[f.elboujnani@lumion.amsterdam](mailto:f.elboujnani@lumion.amsterdam)
  
- **School van de Toekomst**  
Mevrouw Fatiha El Boujnani, 06-40792060  
[f.elboujnani@lumion.amsterdam](mailto:f.elboujnani@lumion.amsterdam)
  
- **Bestuursbureau**  
Mevrouw Erna Smeets, 06-80051435  
[esmeets@sovop.nl](mailto:esmeets@sovop.nl)

### Externe vertrouwenspersonen

- Mevrouw Jeannette Engelen, 06-46128941  
[j.engelen940@telfort.nl](mailto:j.engelen940@telfort.nl)
  
- De heer Hans Vonk, 06-24808317  
[hvonk@upcmail.nl](mailto:hvonk@upcmail.nl)

BIJLAGE 2

# Procedure LKC

Van klacht tot oplossing | Als de school aangesloten is bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

