



OGVO

Onderwijsgemeenschap Venlo & Omstreken

Klachtenregeling Onderwijsgemeenschap Venlo & Omstreken

Documentbeheer	
Document kenmerk	2026 Klachtenregeling OGVO
Status	10 september 2026
Goedkeuring CvB	6 juli 2026
Instemming GMR	17 september 2026
Vaststelling CvB	21 september 2026

Het bevoegd gezag van OGVO stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. School of instelling: een school of instelling vallende onder Stichting Onderwijsgemeenschap Venlo & Omstreken (OGVO);
2. Bevoegd gezag: het college van bestuur van Stichting Onderwijsgemeenschap Venlo & Omstreken;
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 Landelijke Klachtencommissie als bedoeld in artikel 6
5. Klager: degene die last heeft van een (nagelaten) gedraging en/of beslissing van verweerder en dit ook uit. Zijnde: 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. Vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 2 lid 3 en omschreven in bijlage 1;
7. Verweerder/aangeklaagde: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
8. Klacht: Een uitlating van onvrede over een kwestie op school. Het gaat over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen door de aangeklaagde/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 te allen tijde contact opnemen met de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de Landelijke Klachtencommissie als bedoeld in artikel 6. Bij voorkeur wordt de klacht eerst ingediend bij het bevoegd gezag alvorens de Landelijke Klachtencommissie wordt benaderd.

Artikel 3: Openbaarheid van de klachtenregeling

1. 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

school- of instellingsgids en op de websites van de school of instelling en de website van het bevoegd gezag.

Artikel 4: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie. Bij voorkeur wordt de klacht eerst intern aangekaart bij het bevoegd gezag alvorens de Landelijke Klachtencommissie wordt benaderd.
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 of een vertrouwenspersoon.
5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

Artikel 5: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het de klacht zelf afhandelen. De klacht kan worden gestuurd naar bestuurssecretariaat@ogvo.nl of schriftelijk te worden verstuurd aan Onderwijsgemeenschap Venlo & Omstreken, Postbus 270, 5900 AG Venlo t.a.v. bevoegd gezag.
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 6: De klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie voor de scholen en instellingen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. 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, 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 7: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

1. Medewerkers 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 8: 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 9: 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.

Artikel 10: 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 betrokkenen niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 11: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersonen en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

Artikel 12: 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 13: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Onderwijsgemeenschap Venlo & Omstreken'.
3. Deze regeling treedt in werking 1 oktober 2026.

Bijlage 1: Interne en externe vertrouwenspersoon

De interne vertrouwenspersoon is werkzaam binnen OGVO en fungeert als aanspreekpunt voor alle klachten. De externe vertrouwenspersoon heeft geen arbeidsrelatie met OGVO en fungeert eveneens als aanspreekpunt bij alle klachten. OGVO beschikt over twee externe vertrouwenspersonen die rechtstreeks benaderbaar zijn voor leerlingen, ouders/verzorgers en medewerkers. Zowel de interne als de 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) ondernemen.
5. Zij kunnen 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 weggenomen.
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 worden op verzoek begeleid 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 vertrouwenspersoon.
13. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks verslag uit van zijn werkzaamheden aan het bevoegd gezag.