

# Klachtenregeling

## SLRO

De SLRO stelt de volgende Klachtenregeling vast.

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. bevoegd gezag: het bestuur
2. personeel: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de leiding van de SLRO berust;
3. klager: (een lid van) het personeel, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de SLRO betrokken persoon of orgaan;
4. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) het bestuur of een anderszins functioneel bij de SLRO betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
5. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

### Artikel 2 - Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem met de SLRO 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 bestuursvoorzitter, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. Als het probleem niet is of wordt opgelost of tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet, kan een klacht worden ingediend bij de Raad van Toezicht

### Artikel 3 - Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling voldoende bekend is door deze in ieder geval te publiceren op de website van de SLRO.

### Artikel 4 - Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de bestuursvoorzitter via [voorzitter@slro.nl](mailto:voorzitter@slro.nl)
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de naam en het adres van verweerder;
  - c. een omschrijving van de klacht met datum/periode waarop deze 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 te worden ingediend.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

### Artikel 5 - Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. De bestuursvoorzitter meldt klager en verweerder welke stappen het bestuur gaat zetten om de klacht af te handelen. Bij die stappen dient het beginsel van hoor en wederhoor te worden nageleefd. Bij voorkeur (tenzij klager dat niet wenst) vindt een bespreking plaats met (een afvaardiging van) het bestuur, klager en verweerder.

2. 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 Raad van Toezicht

#### **Artikel 6 - Informatieverstrekking**

Het personeel of een anderszins functioneel bij de SLRO betrokken persoon of orgaan, zijn verplicht 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**

1. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht deelt de bestuursvoorzitter aan de klager, de verweerder en de Raad van Toezicht 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 de bestuursvoorzitter met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de Raad van Toezicht.

#### **Artikel 8 - 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 9 – Soort klacht**

1. Hierbij valt te denken aan ernstige klachten over lichamelijke of psychische intimidatie, agressie, seksueel ontoelaatbaar gedrag (in woord en/of daad), diefstal, geweld en discriminatie.
2. Ook klachten over andere misdragingen vallen onder deze klachtenregeling.
3. Klachten over de inhoud van leermiddelen waar SLRO aan meewerkt, of verantwoordelijk voor is, zijn niet ontvankelijk.

De regeling is vastgesteld op 8 maart 2024.