

# Klachtenregeling voor medewerkers



**ADENIUM**  
GROEIKRACHT

**Holding "Adenium"**  
**De Lanen 1**  
**9204 WB Dachten**  
**0512 – 582600**

Inhoudsopgave.....	bladzijde 2
Vooraf.....	bladzijde 3
 Inleiding.....	 bladzijde 4
 Interne klachtenregeling.....	 bladzijde 5
• Klacht	
• Instanties	
• Procedure	
• Toezicht op naleving	
 Concrete uitwerking stappenplan holding “Adenium” .....	 bladzijde 7
• Intern stappenplan	
• Bereikbaarheid (bovenschoolse) contactpersoon	
• Externe organisaties	
• Externe vertrouwenspersoon Human Capital Care	
• Landelijke klachtencommissie (LKC) voor scholen dochter OPO Furore	
• Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO) voor scholen dochter PCBO Smallingerland	
• Vertrouwensinspecteur	
• Procedure klachtenafhandeling Evaluatie klacht	
• Nazorg	
 Contactgegevens.....	 .....bladzijde 11
 Bijlage 1: klachtenregeling holding “Adenium”” .....	 bladzijde 12
Bijlage 2: Taken vertrouwenspersoon Human Capital Care.....	bladzijde 20
Bijlage 3: klachtenregeling Landelijke Klachtencommissie Onderwijs(LKC).....	bladzijde 21
Bijlage 4: klachtenregeling Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs (GCBO).....	bladzijde 30

## Vooraf

De holding “Adenium” bestaat uit de dochters OPO Furore en PCBO Smalingerland waarbij iedereen (leerlingen, medewerkers en ouders) zich betrokken voelt. Wij creëren een veilige en gezonde omgeving, die inspirerend en lerend is. Respect en verantwoordelijkheid zijn de uitgangspunten in de omgangsvormen.

Gelijkwaardigheid van eenieder staat voor ons centraal. Wij hechten eraan dat kinderen van jongs af aan leren begrip en respect te hebben voor mogelijke andere overtuigingen, opvattingen, meningen en gedragingen van klasgenootjes, ouders en medewerkers.

Als bestuur, directie en team willen we een goed voorbeeld zijn voor onze leerlingen. Daarom bouwen we constant aan een sfeer van begrip en wederzijds respect, waarin de leerlingen maar ook de ouders en de medewerkers zich veilig en op hun gemak voelen. Voor de leerlingen zien we dit als een voorwaarde voor optimale ontplooiing en ontwikkeling.

Op deze manier werken we voortdurend aan een sociaal veilig (pedagogische) klimaat waarin iedereen, leerlingen, ouders en medewerkers zich prettig en gewaardeerd voelen.

Daarbij hoort dat we werken aan het voorkomen, herkennen en waar nodig aanpakken van grensoverschrijdend gedrag. Een omgeving waar mogelijk onvrede en klachten kunnen worden gemeld en waarbij de grondhouding is dat van deze onvrede en klachten geleerd wordt. Lessen die we gebruiken om het pedagogische onderwijskundig klimaat op onze scholen vervolgens nog veiliger maken.

Wij streven naar een cultuur waarin leerlingen, ouders en medewerkers reflecteren op hun houding en handelen en waarin hierover open en zonder schroom gesproken kan worden en er ruimte is voor tegenspraak.

Dat is de opdracht die wij voorstaan en waar wij naar handelen. Maar toch.....  
Op elke school en dus ook op de onze kan iets misgaan. Als we op deze situaties niet adequaat of niet naar verwachting van degenen die het betreft reageren, kunnen klachten ontstaan. Daarom hebben wij een klachtenregeling zodat voor iedereen duidelijk is welke stappen iedereen kan ondernemen.

College van bestuur holding “Adenium”  
Greetje Veenstra

## Inleiding:

In het onderwijs bestaat sinds 1 augustus 1998 een wettelijke regeling van het klachtrecht. Elke school moet sinds die datum beschikken over een klachtenregeling en deze moet ook zijn opgenomen in de schoolgids. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Het kan bijdragen aan een klimaat waarin onvrede op de school aan de orde komt en de school verbetermaatregelen kan treffen.

De wettelijke grondslag voor de klachtenregeling is neergelegd in artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs en in artikel 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs.

De klachtenregeling moet worden gezien als een aanvullend instrument op de reeds bestaande mogelijkheden tot inspraak, medebesturen, schoolkeuze en directe contacten. Het gaat om een laagdrempelige voorziening voor medewerkers.

Via de interne klachtenregeling van de holding "Adenium" kunnen medewerkers een klacht indienen.

Daarnaast kunnen medewerkers een klacht indienen bij een externe klachtencommissie of beroep indienen bij het College voor de Rechten van de Mens indien er sprake is van discriminatie op grond van de gelijkebehandelingswetgeving.

Een school is een omgeving waar mensen met elkaar omgaan. Botsingen en meningsverschillen zijn dan ook niet bijzonder en worden vaak in onderling overleg bijgelegd. Soms is een meningsverschil van dien aard, dat iemand een klacht hierover wil indienen. Die mogelijkheid is er.

Voor de medewerkers van "Adenium" is een klachtenregeling vastgesteld. Deze bestrijkt ook de klachtenregeling machtsmisbruik. Hieronder valt ongewenst gedrag zoals discriminatie, racisme, agressie, geweld, (seksuele) intimidatie en (cyber)pesten. Het kan gaan om situatie tussen medewerkers onderling en tussen een medewerker en een ouder of leerling verbonden aan een school.

De klachtenregeling is voor iedereen die bij de school betrokken is in te zien.

In deze klachtenregeling voor medewerkers is beschreven welke acties in welke volgorde u kunt ondernemen binnen de holding "Adenium" en wat externe mogelijkheden zijn.

Voor vragen met betrekking tot de klachtenregeling kunt u terecht bij de contactpersoon op school of de directie van de school. Ook bestaat de mogelijkheid om contact op te nemen met de teamleider van HRM.

Verskillende situaties kunnen om verschillende oplossingen vragen. Daarom bestaan er meerdere procedures, die soms ook naast elkaar gevolgd kunnen worden.

## **Interne klachtenregeling**

De interne klachtenregeling is alleen van toepassing als iemand met zijn klacht nergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg worden afgehandeld. Als dit door de aard van de klacht niet mogelijk is of als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan een beroep worden gedaan op de interne klachtenregeling.

De (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad heeft een instemmingsbevoegdheid met betrekking tot de totstandkoming van de interne klachtenregeling. Het bevoegd gezag kan de regeling dus pas vaststellen als de (g)mr hiervoor instemming heeft verleend.

Daarnaast heeft de (g)mr instemmingsrecht ten aanzien van een aantal procedures die het bevoegd gezag moet vaststellen. Het gaat om de procedure voor het aanwijzen van een contactpersoon (interne medewerkers) en een vertrouwenspersoon (externe) en om de procedure voor het instellen van een klachtencommissie of aan te sluiten bij een landelijke klachtencommissie.

## **Klacht**

Een klacht kan worden ingediend door een medewerker. De klachten kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld of pesten. Kortom: een klacht kan gaan over (het nalaten van) gedragingen en over (het niet nemen van) beslissingen.

De klacht moet binnen een jaar na de gedraging of beslissing worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders besluit. De klager moet de klacht schriftelijk indienen en ondertekenen. De klacht moet in ieder geval de volgende zaken bevatten: de naam en het adres van de klager, de dagtekening en een omschrijving van de klacht. Als een van deze zaken ontbreekt, krijgt de klager de gelegenheid om dit verzuim binnen twee weken te herstellen. Als de klager dat nalaat, kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.

## **Instanties**

De interne klachtenregeling gaat ervan uit dat een contactpersoon en een vertrouwenspersoon is aangesteld. Daarnaast zijn wij voor de beide dochters (OPO Furore en PCBO Smallingerland) van de holding "Adenium" aangesloten bij een landelijke klachtencommissie. Het bevoegd gezag benoemt de contactpersoon en de vertrouwenspersoon (op voorstel van een benoemingsadviescommissie). Het bevoegd gezag heeft contracten afgesloten met externe klachtencommissies voor de beide dochters (OPO Furore en PCBO Smallingerland)

De klager kan in eerste instantie bij de contactpersoon van de school terecht. Deze contactpersoon moet daarom voor alle betrokkenen bij de school toegankelijk zijn. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van partijen die bij de school betrokken zijn. De taak van de contactpersoon van school is om de klager te helpen met het oplossen van de klacht of door te verwijzen naar:

- De juiste persoon binnen de school die betrokken is zodat de klacht op school kan worden opgelost;
- Wanneer de klacht niet op schoolniveau kan worden opgelost, wordt de klager doorverwezen de bovenschoolse contactpersoon voor de medewerkers namens het bestuur.

De bovenschoolse contactpersoon onderzoekt door in gesprek te gaan met de betrokkenen of de klacht opgelost kan worden en begeleidt dit proces. Het doel is het oplossen van de klacht. Mocht dat niet lukken dan wordt de bestuurder geadviseerd door de bovenschoolse contactpersoon om al dan niet in gesprek te gaan of vindt een doorverwijzing naar de vertrouwenspersoon plaats. Dat is afhankelijk van de klacht en het verloop van het proces tot dan toe.

De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en toegankelijk voor alle betrokkenen.

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn/haar taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan het bevoegd gezag. Daarnaast geldt dat de vertrouwenspersoon uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet kan worden benadeeld.

Als een klager bij de vertrouwenspersoon terecht komt, gaat de vertrouwenspersoon in eerste instantie na of de klager heeft geprobeerd om de problemen op te lossen met de aangeklaagde of met de schooldirecteur of de bovenschoolse contactpersoon die namens het bestuur handelt. Als dat nog niet gebeurd is, kan eerst voor die weg gekozen worden.

De vertrouwenspersoon kan de klager in overweging geven om wel of niet een klacht in te dienen bij de klachtencommissie, een klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of aangifte te doen bij de politie. Eén en ander is afhankelijk van de aard en/of ernst van de klacht. Als de klager dit wenst, kan de vertrouwenspersoon hem begeleiden bij het indienen van een klacht.

De klachtencommissies waarbij wij zijn aangesloten bepalen zelf hun werkwijze. Zij hebben hun eigen reglement. Wij zijn aangesloten bij de Landelijke Klachten Commissie voor de scholen van OPO Furore en de Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs voor de scholen van PCBO Smallerland.

### **Procedure**

De klager mag zelf bepalen of hij/zij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient. Als hij/zij een klacht bij het bevoegd gezag indient, dan onderzoekt de bovenschoolse contactpersoon of deze zelf in gesprek gaat met de betrokkenen om de klacht af te handelen of deze het advies geeft om contact op te nemen met de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie.

De insteek van de bovenschoolse contactpersoon is in eerste instantie mits de aard van de klacht het toelaat om deze zelf af te handelen met de betrokkenen.

In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, bestaat de mogelijkheid dat de bovenschoolse contactpersoon namens het bevoegd gezag eerst advies inwint bij de klachtencommissie of de bovenschoolse contactpersoon voor de ouders en leerlingen.

Als een klacht bij één van de klachtencommissies binnenkomt geldt de werkwijze van deze klachtencommissie.

### **Toezicht op naleving**

De inspectie controleert of de schoolgids aan de wettelijke vereisten voldoet. Als bijvoorbeeld de interne klachtenregeling niet goed is opgenomen in de schoolgids, kan de inspectie in overleg treden met het bevoegd gezag. Als na dit overleg blijkt dat de documenten nog niet aan de wettelijke voorschriften voldoen, meldt de inspectie dit aan de minister van OCW. De minister kan dan besluiten maatregelen te treffen in de bekostigings sfeer.

De inspectie houdt ook toezicht op de afhandeling van klachten op schoolniveau. Dit kan zijn bij melding van een klacht door een klager of door de school. Als onderdeel van het schoolonderzoek kan de inspectie ook naar de aard van de klachten en de wijze van klachtafhandeling vragen.

## Concrete uitwerking stappenplan holding “Adenium”

### Interne stappenplan:

- In eerste instantie gaat u als medewerker met uw klacht naar de persoon die het betreft. In de meeste gevallen is de klacht/het probleem dan opgelost. Mocht u het gevoel hebben niet gehoord te zijn of dat het probleem nog niet is opgelost. Dan gaat u naar de directie van de school of de contactpersoon van de school.
- De directeur of de contactpersoon van de school is de volgende persoon die met u gaat kijken hoe het probleem kan worden opgelost. Of u de weg wijzen wat de vervolgstappen zouden kunnen zijn.
- Wanneer u er op schoolniveau niet uit bent gekomen is de volgende stap de bovenschoolse contactpersoon op het servicebureau. Zij onderzoekt namens het college van bestuur wat het probleem is door gesprekken te voeren met de betrokkenen en zal samen op zoek gaan naar een oplossing. Daarnaast wordt gekeken wat we van dit proces met en van elkaar kunnen leren om deze problemen in de toekomst te voorkomen. Ook maakt de bovenschoolse contactpersoon de afweging om al dan niet de bestuurder in een later stadium te betrekken bij de klacht.

### Bijlage 1: klachtenregeling holding “Adenium”

#### Bereikbaarheid (bovenschoolse)contactpersoon:

Wij begrijpen dat u het liefst zo snel mogelijk om tafel wil om tot een oplossing te komen.

De contactpersonen van de scholen zijn leerkrachten met lesgevende taken. Het kan dus zijn dat zij u niet altijd direct te woord kunnen staan. Mocht dat het geval zijn dan maakt deze een afspraak met u. Het kan ook zijn dat de bovenschoolse contactpersoon niet direct bereikbaar is in verband met andere werkzaamheden. Zo gauw zij in de gelegenheid is belt zij u terug. De ervaring leert dat dit uiterlijk de volgende dag is.

#### Externe organisaties:

Mochten de hier boven genoemde stappen niet hebben geleid tot een oplossing dan heeft u twee mogelijkheden.

- 1: U kunt contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon.
  - Deze vertrouwenspersoon is aangesloten bij Human Capital Care.
- 2: Of een klacht indienen bij een klachtencommissie. Dit betreffen 2 verschillende klachtencommissies voor de beide dochters OPO Furore en PCBO Smalingerland.
  - Voor de scholen van de dochter OPO Furore betreft dit de Landelijke Klachtencommissie voor het openbaar en het algemeen toegankelijk onderwijs (LKC).
  - Voor de scholen van de dochter PCBO Smalingerland betreft dit de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs.

Deze externe organisaties hebben eigen klachtenregelingen die u in de bijlagen kunt vinden.

### **Externe vertrouwenspersonen:**

Medewerkers kunnen te maken krijgen met gedrag of omstandigheden die zij als ongewenst ervaren. Om een passende reactie te vinden voor het ongewenste gedrag of de ongewenste omstandigheden kan de betrokken medewerker het prettig vinden om een vertrouwenspersoon te raadplegen. De vertrouwenspersoon bespreekt met de betrokkene wat gedaan moet worden en verwijst eventueel door. De vertrouwenspersoon onderneemt geen stappen zonder expliciete toestemming van de betrokkene. Alle gesprekken zijn vertrouwelijk.

De externe vertrouwenspersoon staat buiten de organisatie en is niet rechtstreeks verbonden aan een school van OPO Furore of PCBO Smallingerland of de holding "Adenium".

De externe vertrouwenspersoon kan:

- Zo nodig bemiddelen
- Nadere informatie geven over de klachtenprocedure
- Adviseren en steunen bij het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie of aangifte bij de (zeden)politie.
- Bijstand geven tijdens de klachtenprocedure.
- Zo nodig verwijzen naar professionele hulpverlening.

De externe vertrouwenspersoon kan op ieder moment in iedere procedure ingeschakeld worden ter ondersteuning van de klager.

De contactgegevens vindt u verderop in deze regeling en zijn verkrijgbaar via de school of het servicebureau.

### **Bijlage 2: taken vertrouwenspersoon Human Capital Care**

#### **Landelijke Klachtencommissie (LKC) voor scholen dochter OPO Furore**

U kunt een klacht indienen bij de LKC. Dit kan in plaats van een procedure via de interne klachtenprocedure of als u ontevreden bent met de uitkomst van de interne klachtenprocedure. Als de interne klachtenprocedure nog niet is afgerond, zal de interne procedure beëindigd worden zodra er een klacht bij de LKC is ingediend. De LKC zal de klacht daarna verder afhandelen.

De LKC onderzoekt de klacht en beoordeelt (na een hoorzitting) of deze gegrond is. De LKC brengt advies uit aan het schoolbestuur en kan aan haar advies aanbevelingen verbinden. Het schoolbestuur neemt over de afhandeling van de klacht en het opvolgen van de aanbevelingen de uiteindelijke beslissing. Een klacht wordt binnen negen weken afgehandeld.

U kunt een klacht rechtstreeks of via het schoolbestuur schriftelijk indienen bij de LKC. Indien u dat wenst kunt u hierbij hulp inroepen van de externe vertrouwenspersoon.

De contactgegevens vindt u verderop in deze regeling en zijn verkrijgbaar via de school of het servicebureau.

De externe vertrouwenspersoon gaat na of er op schoolniveau naar een oplossing is gezocht en ondersteunt de klager bij de keuze om:

- Bij nader inzien toch geen klacht in te dienen.
- Een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.
- Aangifte te doen bij de politie/justitie.



### **Bijlage 3: klachtenregeling Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)**

#### **Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs (GCBO) voor scholen dochter PCBO Smallerland**

U kunt een klacht indienen bij de GCBO. Dit kan in plaats van een procedure via de interne klachtenprocedure of als u ontevreden bent met de uitkomst van de interne klachtenprocedure. Als de interne klachtenprocedure nog niet is afgerond, zal de interne procedure beëindigd worden zodra er een klacht bij de GCBO is ingediend. De GCBO zal de klacht daarna verder afhandelen.

De GCBO onderzoekt de klacht en beoordeelt (na een hoorzitting) of deze gegrond is. De GCBO brengt advies uit aan het schoolbestuur en kan aan haar advies aanbevelingen verbinden. Het schoolbestuur neemt over de afhandeling van de klacht en het opvolgen van de aanbevelingen de uiteindelijke beslissing. Een klacht wordt binnen negen weken afgehandeld.

U kunt een klacht rechtstreeks of via het schoolbestuur schriftelijk indienen bij de GCBO. Indien u dat wenst kunt u hierbij hulp inroepen van de externe vertrouwenspersoon.

De contactgegevens vindt u verderop in deze regeling en zijn verkrijgbaar via de school of het servicebureau.

De externe vertrouwenspersoon gaat na of er op schoolniveau naar een oplossing is gezocht en ondersteunt de klager bij de keuze om:

- Bij nader inzien toch geen klacht in te dienen.
- Een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.
- Aangifte te doen bij de politie/justitie.

### **Bijlage 4: klachtenregeling Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs (GCBO)**

#### **Vertrouwensinspecteur:**

Bij de inspectie van het Onderwijs werkt een klein team van vertrouwensinspecteurs. Medewerkers kunnen de vertrouwensinspecteur benaderen wanneer zich in of rond school problemen voordoen op het gebied van:

- Seksuele intimidatie en seksueel misbruik
- Lichamelijke geweld
- Grove pesten
- Extremisme of radicalisering.

Ernstige klachten die vallen binnen deze categorieën kunnen voorgelegd worden aan de vertrouwensinspecteur. Deze zal adviseren en informeren. Zo nodig kan de vertrouwensinspecteur ook begeleiden in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte.

De procedure met de vertrouwensinspecteur kan gelijktijdig met één van de nadere procedures gevolgd worden.

**Proces klachtenafhandeling:**

Tijdens de afhandeling van een klacht vinden over het algemeen een aantal gesprekken plaats. Daarnaast komt het voor dat onderzocht wordt of bepaalde interventies of acties uitgevoerd kunnen worden. Dit vraagt soms extra tijd omdat met derden afspraken gemaakt moeten worden en niet iedereen altijd direct beschikbaar is. We streven ernaar om tempo te houden in het traject waarbij nauwkeurigheid van belang is.

Om de verwachtingen en afspraken voor alle betrokkenen duidelijk te hebben en houden is het van belang dat de communicatie goed verloopt. Wij maken daarom van de gesprekken verslagen waarin de afspraken in ieder geval staan beschreven. De deelnemers van deze gesprekken ontvangen deze verslagen.

**Evaluatie klacht:**

Wanneer zich een klacht voor heeft gedaan dan willen wij daarvan leren, zodat hetzelfde ons in de toekomst niet weer overkomt. Dat kan op school- en bestuursniveau. Het ligt eraan wie betrokken zijn geweest op welk niveau de procedure wordt geëvalueerd.

Indien de bovenschoolse contactpersoon (teamleider HRM) betrokken is geweest, dan bespreekt zij de casus met de betreffende school. Mocht het van belang zijn om het te delen met andere scholen dan wordt de casus in verband met de privacy geanonimiseerd en besproken binnen het directieberaad.

Ook zal de bovenschoolse contactpersoon contact opnemen met de medewerker om te checken of de klacht naar behoren is opgelost en het dossier gesloten kan worden.

**Nazorg:**

Een klachtenprocedure kan voor de betrokkenen een behoorlijk impact hebben. Tijdens de evaluatie wordt gekeken of er ook nazorg geboden moet worden. Degene die de nazorg gaat verrichten is afhankelijk van de benodigde nazorg. Ook is het per situatie verschillend wie initiatief neemt met betrekking tot de nazorg. Op schoolniveau ligt de verantwoordelijkheid bij de directie en bovenschools neemt de bovenschoolse contactpersoon (teamleider HRM) initiatief om te onderzoeken wat nodig is.

## Contactgegevens:

### Bovenschoolse contactpersoon holding "Adenium"

Naam: Annette Pool  
e-mail: [annette.pool@adenium.nl](mailto:annette.pool@adenium.nl)  
telefoon: 06 12 98 44 48

### Vertrouwenspersoon voor medewerkers van Adenium (Human Capital Care)

Naam: Janny Stellingwerf  
e-mail: [j.stellingwerf@humancaitalcare.nl](mailto:j.stellingwerf@humancaitalcare.nl)  
Telefoon: 06 82 71 60 85

### Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) voor de dochter OPO Furore

Postadres: Postbus 85191  
3508 AD Utrecht  
Bezoekadres: Gebouw Woudstede  
Zwarte Woud 2  
3524 SJ Utrecht  
E-mail: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)  
Telefoon: 030 – 2809590  
Website: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

### Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs (GCBO) voor de dochter PCBO Smalingerland

Postadres: postbus 82324  
2508 Den Haag  
Bezoekadres: Gebouw Tauro  
Koninginnegracht 19  
2514 AB Den Haag  
E-mail: [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)  
Telefoon: 070 -3864697  
Website: [www.geschillencommissiebijzonderonderwijs.nl](http://www.geschillencommissiebijzonderonderwijs.nl)

### Inspectie van het Onderwijs

Klachtenmeldingen over (seksuele) intimidatie, (seksueel) misbruik, ernstige psychisch of fysiek geweld

Meldpunt vertrouwensinspecteurs

E-mail: [info@owinsp.nl](mailto:info@owinsp.nl)  
Telefoon: 0900 – 1113111  
Website: [www.onderwijsinspectie.nl/onderwerpen/vertrouwensinspecteurs](http://www.onderwijsinspectie.nl/onderwerpen/vertrouwensinspecteurs)

### Vragen over onderwijs:

Telefoon: 0800 – 8051 (gratis)

## Bijlage 1: klachtenregeling Adenium

Het bevoegd gezag van de holding “Adenium” gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs; gehoord de medezeggenschapsraad/gemeenschappelijke medezeggenschapsraad; stelt de volgende Klachtenregeling primair en voortgezet onderwijs vast.

### Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

#### Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- c. klager: 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 vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- e. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- f. Bovenschools contactpersoon: de medewerker die wanneer een klacht bij het bestuur binnenkomst contact opneemt, de persoon als bedoeld in artikel 2;
- g. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- h. aangeklaagde: een (ex-)leerling, 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 vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;
- i. benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag.

### Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

#### Paragraaf 1 De contactpersoon

##### Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de juiste persoon binnen de school of de bovenschoolse contactpersoon.
2. Er is een bovenschoolse contactpersoon die helpt de klacht op te lossen of de klager doorverwijst naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie.
3. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de (bovenschoolse) contactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.

#### Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon

##### Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.

3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

### **Paragraaf 3 De klachtencommissie**

#### **Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie**

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. Het bevoegd gezag kan zich ook na hierover instemming te hebben verkregen van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad, aansluiten bij een regionale of landelijke klachtencommissie.
3. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
4. De klachtencommissie neemt ter bescherming van de belangen van alle directbetrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van alle zaken die zij in de hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
5. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.
- 6.

### **Paragraaf 4 De procedure bij de klachtencommissie**

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

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a. het bevoegd gezag; of
  - b. de klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.

7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
9. 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, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school mee.

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

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 7, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde 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 derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

#### **Artikel 8 Quorum**

Het regelement van de externe klachtencommissie geldt.

#### **Artikel 9 Niet-deelneming aan de behandeling**

Het regelement van de externe klachtencommissie geldt.

#### **Paragraaf 5 Besluitvorming door het bevoegd gezag.**

##### **Artikel 10 Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school 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. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

## Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

### Artikel 11 Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

### Artikel 12 Evaluatie

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

### Artikel 13 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

### Artikel 14 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling onderwijs".
4. Deze regeling treedt in werking op .....

De regeling is vastgesteld op .....

## Algemene toelichting

De onderwijswetgeving is met ingang van 1 augustus 1998 gewijzigd in verband met de invoering van het schoolplan, de schoolgids en het klachtrecht, ook wel de Kwaliteitswet genoemd (wetsontwerp 25.459). De inwerkingtreding van de Kwaliteitswet betekent onder meer dat de schoolbesturen verplicht zijn sinds 1 augustus 1998 een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Volgens de klachtenregeling kunnen ouders en leerlingen klachten indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het bevoegd gezag en het personeel. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de school op eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school. Over deze regeling is een akkoord bereikt tussen de landelijke ouderorganisaties, vakorganisaties en besturenorganisaties). Met de regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat).

Deze regeling is breder dan de Kwaliteitswet voorschrijft. Nogal wat schoolbesturen hebben een regeling seksuele intimidatie vastgesteld en zijn momenteel bezig om maatregelen te treffen ter voorkoming van bijvoorbeeld pesten. Om te voorkomen dat het onderwijs te maken krijgt met verschillende klachtenregelingen is er op landelijk niveau voor gekozen om te komen tot één model klachtenregeling primair en voortgezet onderwijs. Naast ouders en leerlingen (Kwaliteitswet) kan eenieder die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap klachten indienen. Deze kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag en personeel of het nalaten daarvan en ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap. Onderhavige klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling. Voor wat betreft de aard van de klachten waarvoor deze regeling is bedoeld, wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1, onder d en artikel 7, eerste lid.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de commissie van beroep bij examens, niet via de klachtenregeling onderwijs worden ingediend. Hetzelfde geldt voor een klacht die via een geschillencommissie kan worden ingediend. Deze regeling is ook niet van toepassing indien het een klacht betreft tegen een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Wanneer een bevoegd gezag van een openbare school bijvoorbeeld een verzoek van een leerkracht om buitengewoon verlof afwijst, kan de desbetreffende leerkracht op basis van de Awb bezwaar en beroep aantekenen.

In deze regeling wordt gesproken over bevoegd gezag. Afhankelijk van de in het directiestatuut neergelegde taakverdeling en bevoegdheidsverdeling tussen de directeur en het bevoegd gezag, dient in voorkomende gevallen daarvoor in de plaats "de directeur" te worden gelezen. Aanpassing van de regeling is niet nodig omdat de directeur in dat geval namens het bevoegd gezag optreedt. Er zijn inmiddels al heel wat besturen die met een klachtencommissie, vertrouwenspersoon en een contactpersoon werken. Deze besturen dienen ook een klachtenregeling vast te stellen die voldoet aan de Kwaliteitswet. Voorts dienen deze besturen ervoor te zorgen dat de klachtencommissie zodanig is samengesteld dat zij alle in de regeling voorkomende klachten kan behandelen. Het spreekt voor zich dat gestreefd zou moeten worden naar ten hoogste één klachtencommissie per bevoegd gezag. In plaats van het zelf instellen van een klachtencommissie kan een bevoegd gezag zich aansluiten bij een regionale of landelijke klachtencommissie.



De wetgever kent rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de (G)MR instemmingsrecht toe. Verder krijgt de (G)MR instemmingsrecht ten aanzien van de door het bestuur vast te stellen procedure voor de aanwijzing van een contactpersoon en een vertrouwenspersoon respectievelijk de procedure voor aansluiting bij dan wel instelling van een klachtencommissie.

De benoemingsadviescommissie wordt door het bevoegd gezag ingesteld. Deze commissie bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag. De contactpersoon, de vertrouwenspersoon en leden van de klachtencommissie worden op voorstel van de benoemingsadviescommissie door het bevoegd gezag benoemd. Het bevoegd gezag kan afwijken van dit voorstel. Van deze mogelijkheid zal echter zeer terughoudend gebruik moeten worden gemaakt. Het advies van de commissie moet als een zwaarwegend advies worden beschouwd. In de regeling zijn maximumtermijnen opgenomen. Het spreekt voor zich dat eenieder erbij gebaat is dat een klacht zo zorgvuldig mogelijk, maar ook zo snel mogelijk, wordt afgehandeld.

## **Artikelsgewijze toelichting**

### **Artikel 1 onder c**

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 7, tweede lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie. Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

### **Artikel 1 onder d**

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten. Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn. Onder discriminerend gedrag wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt te niet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn. Onder agressie, geweld en pesten worden verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

### **Artikel 2**

De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

De bovenschoolse contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de scholen. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de scholen betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De bovenschoolse contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### **Artikel 3**

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne contactpersoon. De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden. Overwogen kan worden te kiezen voor twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

### **Artikel 3, tweede lid**

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### **Artikel 3, derde lid**

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen. De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen. Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie. Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

### **Artikel 3, zevende lid**

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie.

### **Artikel 5, eerste lid**

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient (een klacht kan niet bij de vertrouwenspersoon worden ingediend). Niet altijd zal de klacht bij de klachtencommissie worden ingediend, bijvoorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht. Dit neemt niet weg dat de klager in het laatste geval het recht heeft alsnog zijn klacht in te dienen bij de klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt doordat de klachtencommissie niet wordt ingeschakeld. In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de klachtencommissie te vragen. Ook bij gereede twijfel of indien er sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling eerst advies te vragen aan de klachtencommissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht "binnenskamers" wordt afgedaan.

### **Artikel 5, vierde lid**

Indien de klager dit wenst, dient het bevoegd gezag aan de klachtencommissie te melden dat hij een klacht zelf heeft afgehandeld.

### **Artikel 5, zesde lid**

Het bevoegd gezag kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over de klacht.

### **Artikel 10**

Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het bevoegd gezag, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bevoegd gezag zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd. Bijvoorbeeld: een leerling heeft een klacht ingediend over seksuele intimidatie. De klachtencommissie hoort via deskundigen dat er zich ook iets dergelijks in het privéleven van de aangeklaagde heeft afgespeeld. Dergelijke informatie is niet van belang voor de klager. Uit privacyoverwegingen kan besloten worden de betreffende passage uit het advies niet aan de klager kenbaar te maken. Indien de klacht door het bevoegd gezag ongegrond wordt verklaard kan het bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.

### **Artikel 10, derde lid**

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen ter zake van hoor en wederhoor in acht genomen. De bepalingen in de Awb, zijn van toepassing op een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school voor primair onderwijs. Voor het bijzonder primair onderwijs zijn de overige voorwaarden, behorend bij de akte van benoeming, van toepassing. Bij het openbaar en bijzonder voortgezet onderwijs dienen de bepalingen van de CAO-VO in acht te worden genomen. Het bevoegd gezag van het openbaar onderwijs is verplicht aangifte te doen van een misdrijf aan de officier van justitie of aan één van zijn hulpofficieren.

Schoolbesturen worden verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf met een minderjarige leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het bevoegd gezag verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie. Deze verplichting zal de staatssecretaris in de onderwijswetgeving vastleggen, als uitwerking van haar voorstellen gedaan in haar beleidsbrief "Preventie en bestrijding van seksuele intimidatie". Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het bevoegd gezag maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het bevoegd gezag heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

### **Artikel 11**

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids. Namen en telefoonnummers van de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie, van de vertrouwenspersoon en van de contactpersoon kunnen in de schoolgids worden vermeld. Ook kan een en ander in een folder worden opgenomen.

## Bijlage 2: Taken vertrouwenspersonen Human Capital Care

### De taken van de vertrouwenspersoon zoals omschreven bij Human Capital Care:

- De vertrouwenspersoon zal een eerste opvang bieden door klachten of problemen, die in verband staan met ongewenste omgangsvormen aan te horen.
- De vertrouwenspersoon hoort beschuldigingen en uitingen van gevoelens aan ten aanzien van het gebeurde en verwijst eventueel door naar deskundige derden voor begeleiding c.q. behandeling.
- De vertrouwenspersoon adviseert over hoe om te gaan met de genoemde problemen, zowel naar de persoon in kwestie als naar de leidinggevende(n) van de betrokken personen. In overleg met betrokkene, kan de vertrouwenspersoon ook contact opnemen met de leidinggevende(n).
- De vertrouwenspersoon zal nimmer stappen ondernemen zonder de uitdrukkelijke goedkeuring van de betrokkene.
- Er wordt gestreefd naar een zo informeel mogelijke oplossing. Dit is vaak voor alle partijen een wenselijke gang van zaken. Laagdrempeligheid en een goede bekendheid van de vertrouwenspersoon binnen de organisatie zijn hiervoor van groot belang.
- Is een informele oplossing niet mogelijk, dan zal de vertrouwenspersoon met de betrokkene de mogelijkheid bespreken de klacht bij de Klachtencommissie in te dienen:
  - de klacht wordt schriftelijk ingediend;
  - de vertrouwenspersoon stelt de betrokkene op de hoogte van het feit dat wanneer de klachtencommissie wordt ingeschakeld, de identiteit van betrokkenen aan degene tegen wie de klacht zich richt, zal worden bekend gemaakt;
  - de vertrouwenspersoon heeft geen taak in de behandeling van de klacht. Wel wordt de vertrouwenspersoon door de Klachtencommissie geïnformeerd over de uitkomst daarvan;
  - tijdens de procedure kan de vertrouwenspersoon betrokkene adviseren en/of ondersteunen.

### Het reglement is op te vragen bij Human Capital Care

## Bijlage 3: Reglement Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)



### Reglement Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

Het Reglement van de LKC is vastgesteld door de Commissie. Het reglement bevat de bepalingen over de werkwijze van de Commissie.

#### Hoofdstuk 1: Begripsbepalingen

##### Artikel 1

Dit reglement verstaat onder:

1. “LKC”: de Landelijke Klachtencommissie onderwijs, zoals ingesteld door Stichting Onderwijsgeschillen
2. “Commissie”: de voor de behandeling van een klacht uit drie leden van de LKC samengestelde klachtencommissie op grond van artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs, artikel 23 van de Wet op de expertisecentra en artikel 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs; artikel E-26 CAO-BVE en artikel U-1 CAO-HBO,
3. “advies”: het op schrift gestelde oordeel van de Commissie over de gegrondheid van een klacht inclusief eventuele aanbevelingen aan het bevoegd gezag;
4. “klachtenregeling””: de door het bevoegd gezag van de school of instelling vastgestelde regeling voor de behandeling van klachten;
5. “klacht”: de in de klachtenregeling omschreven definitie van klacht of (bij ontbreken daarvan) een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
6. “klager”: een (ex-)leerling/deelnemer/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling/deelnemer/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
7. “verweerder”: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
8. “Voorzitter”: de voorzitter van de LKC;
9. “voorzitter”: de voorzitter van de Commissie die een klacht behandelt;
10. “secretariaat”: het bureau, dat de Commissie bij haar werkzaamheden ondersteunt;
11. “secretaris”: de behandelende medewerker van het secretariaat, die de Commissie ondersteuning verleent bij haar werkzaamheden;
12. “getuige”: een persoon die uit eigen waarneming omtrent een bepaalde gebeurtenis of een gedraging kan verklaren;
13. “informant”: een persoon die op grond van betrokkenheid bij de gedragingen die in de klacht aan de orde worden gesteld, informatie kan verstrekken, alsmede de persoon die op grond van opleiding of ervaring over specifieke deskundigheid beschikt op grond waarvan deze voor de klacht relevante informatie kan verstrekken;
14. “gemachtigde”: een persoon die namens verweerder of klager optreedt in de klachtprocedure;
15. “vertrouwd persoon”: een persoon die ter persoonlijke ondersteuning met een partij meegaat naar de zitting, maar daar niet het woord mag voeren.

## **Samenstelling Commissie**

### **Artikel 2 Samenstelling Commissie**

1. Voor de behandeling van iedere ingediende klacht bestaat de Commissie uit één voorzitter en twee leden.
2. De voorzitter is een jurist, die niet werkzaam is binnen het gezagsbereik van een bij de klacht betrokken orgaan of instelling.

## **Indienen klacht**

### **Artikel 3 Indienen van de klacht**

De klager dient een klacht schriftelijk bij de LKC in. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor de goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor vertaling.

1. Indien redelijkerwijs niet van klager gevraagd kan worden de klacht op schrift te stellen, maakt het secretariaat van de mondeling ingediende klacht een verslag dat door klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van klager en zo nodig de gekozen woonplaats voor de duur van de procedure;
  - b. de naam van verweerder;
  - c. een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden, zoals die zich volgens klager hebben voorgedaan;
  - d. de dagtekening en ondertekening;
  - e. afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken.Alle aan de Commissie over te leggen stukken dienen goed leesbaar te zijn.
3. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging dan wel dient klager de klacht voor akkoord mede te ondertekenen. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.
4. Het secretariaat bevestigt na binnenkomst aan klager schriftelijk de ontvangst van de klacht.
5. Indien de klacht kennelijk bij een andere klachtencommissie moet worden aangebracht, zendt de secretaris na overleg met klager het klaagschrift, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, zo spoedig mogelijk door aan de bevoegde klachtencommissie.

### **Artikel 4 Beslissing over de ontvankelijkheid van de klacht**

1. Indien niet is voldaan aan het bepaalde van het eerste, tweede, derde of vierde lid van artikel 3, wordt klager binnen een nader te bepalen termijn in de gelegenheid gesteld het verzuim te herstellen. Als niet aan dit verzoek wordt voldaan, kan de Commissie de klacht niet-ontvankelijk verklaren.
2. De LKC zal de klacht niet in behandeling nemen als:
  - a. niet tijdig of onvoldoende is voldaan aan een verzoek als bedoeld in het eerste lid van dit artikel;
  - b. de klacht betrekking heeft op een gedraging die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht heeft voorgedaan zonder dat er redenen zijn om de verschoonbaarheid van de overschrijding van de jaartermijn aan te nemen.
3. Klager wordt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen drie weken nadat de klacht is ingediend, dan wel klager heeft voldaan aan het verzoek tot verzuimherstel schriftelijk geïnformeerd of de klacht verder in behandeling wordt genomen. Indien de klacht niet verder in behandeling wordt genomen, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan klager meegedeeld. Tegen deze beslissing kan klager overeenkomstig artikel 11, tweede lid, bezwaar maken.

4. Het secretariaat deelt na ontvangst van het klaagschrift, dan wel na ontvangst van het herstelde klaagschrift aan het bestuur en/of de directeur van de betrokken instelling mee dat een klacht bij de Commissie is ingediend.

#### **Artikel 4a Verwijzing naar het bevoegd gezag**

Indien blijkt dat er geen of onvoldoende pogingen zijn gedaan om de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag aan de orde te stellen of te behandelen, kan de Commissie de klacht toezenden aan het bevoegd gezag van de school of instelling. De Commissie kan het bevoegd gezag dan vragen of een oplossing mogelijk is op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag. De Commissie kan de klacht alsnog in behandeling nemen, indien niet binnen 14 dagen is geantwoord of indien binnen 4 weken geen oplossing is bereikt.

#### **Artikel 4b Mediation**

De Commissie kan partijen aanbieden om door middel van mediation tot een oplossing van de klacht te komen.

De Commissie kan de klacht alsnog in behandeling nemen indien na overleg met partijen niet wordt besloten tot mediation of indien een mediation niet tot een oplossing tussen partijen heeft geleid.

#### **Artikel 5 Klachtsamenvatting**

1. Gelijktijdig met het in behandeling nemen van de klacht wordt door de Commissie een samenvatting gemaakt waarin de kern van de klacht omschreven wordt. Deze klachtsamenvatting wordt bij de opening schriftelijk ter instemming aan klager voorgelegd.
2. Datgene wat in de klachtsamenvatting is geformuleerd vormt de basis voor de behandeling van de klacht.

#### **Artikel 6 Intrekken klacht**

1. Klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de Commissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken. Intrekking geschiedt bij voorkeur niet later dan twee weken voor de zittingsdag.
2. Als de Commissie voor de zitting heeft vernomen dat de klacht wordt ingetrokken dan zal de Commissie dit onverwijld mededelen aan verweerder, aan het bevoegd gezag van de betrokken school en de directeur van de betrokken school dan wel aan het bestuur van de betrokken instelling.
3. Intrekking van de klacht is niet meer mogelijk als de klacht ter zitting is behandeld, tenzij partijen hierover in het kader van een minnelijke schikking overeenstemming hebben bereikt.

### **Vorbereidend onderzoek**

#### **Artikel 7 Verweer voeren**

1. Zodra is besloten dat de klacht in behandeling wordt genomen, nodigt de Commissie de verweerder schriftelijk uit om binnen een termijn van drie weken een schriftelijk verweer met eventuele bijlagen in zesvoud bij de Commissie in te dienen.
2. De voorzitter kan deze termijn op een tijdig en met redenen omkleed verzoek van verweerder met ten hoogste twee weken verlengen. Slechts met instemming van klager kan een langer uitstel worden verleend.
3. De Commissie zendt, behoudens het bepaalde in artikel 10, een afschrift van het verweerschrift met de daarbij meegestuurde stukken aan klager.



## **Artikel 8 Het inwinnen van inlichtingen**

1. Ter voorbereiding van de behandeling van de klacht kunnen door of namens de Commissie bij klager, verweerder en anderen hetzij schriftelijk, hetzij mondeling nadere inlichtingen worden ingewonnen. Klager en verweerder worden hiervan op de hoogte gesteld.
2. Tot en met één week voor de zitting kunnen klager en verweerder nadere stukken indienen. Te laat ingediende stukken worden niet toegelaten als dossierstuk, tenzij hierdoor naar het oordeel van de voorzitter het belang van de wederpartij niet wordt geschaad.
3. Voor zover met klager, verweerder en anderen door of namens de Commissie met betrekking tot de inhoud van de klacht en het verweer gesprekken plaatsvinden, wordt daarvan een verslag gemaakt. Van de verkregen inlichtingen en gemaakte verslagen ontvangen klager en verweerder een afschrift.

## **Artikel 9 Kennisgeving van bij de Commissie ingediende stukken**

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 10 worden alle bij de Commissie in het kader van de behandeling van de klacht ingediende stukken aan partijen in afschrift toegestuurd.
2. De voorzitter kan beslissen dat een stuk niet relevant is voor de behandeling van de klacht en het terugzenden aan degene die het heeft ingediend.

## **Artikel 10 Geheimhouding van bij de Commissie ingediende stukken**

1. Op verzoek van klager of verweerder kan de voorzitter bepalen dat een ingediend stuk op grond van zeer gewichtige redenen niet ter kennis van de wederpartij wordt gebracht. De voorzitter kan dit ook ambtshalve doen. Van deze beslissingen wordt aan partijen melding gemaakt.
2. Indien een verzoek tot geheimhouding van stukken wordt afgewezen, worden de desbetreffende stukken aan de indiener ervan geretourneerd en worden deze niet in de oordeelsvorming van de Commissie betrokken.
3. Het vorenstaande geldt evenzeer voor stukken en inlichtingen, afkomstig van derden.
4. Indien de voorzitter tot geheimhouding van enig stuk of inlichting heeft besloten, wordt daarvan melding gemaakt in het schriftelijk advies van de Commissie, onder opgave van de aard van het stuk en de gevolgen die de Commissie daaraan verbonden heeft.

## **Klachtbehandeling**

### **Artikel 11 Vereenvoudigde behandeling**

1. De voorzitter kan totdat klager en verweerder voor de mondelinge behandeling van de klacht zijn uitgenodigd, het onderzoek naar de klacht zonder behandeling ter zitting sluiten, indien:
  - a. de Commissie kennelijk onbevoegd is tot behandeling van de klacht;
  - b. de klager kennelijk niet-ontvankelijk is in zijn klacht,
  - c. de klacht kennelijk ongegrond is of
  - d. de klacht kennelijk gegrond is.
2. In de beslissing tot sluiting van het onderzoek wordt klager gewezen op de mogelijkheid binnen 7 kalenderdagen na dagtekening van deze beslissing schriftelijk bezwaar te maken bij de Voorzitter.
3. Indien het onderzoek wordt gesloten wegens kennelijke gegrondheid van de klacht wordt verweerder gewezen op de mogelijkheid om binnen 7 kalenderdagen na dagtekening van deze beslissing schriftelijke bezwaar te maken bij de Voorzitter.
4. Indien de Voorzitter het besluit tot sluiting heeft genomen, behandelt een andere voorzitter een tegen dit ingediend bezwaar.
5. Indien klager of verweerder naar het oordeel van de Voorzitter gegronde bezwaren heeft tegen de beslissing van de voorzitter, wordt de klacht alsnog ter zitting gebracht.



## **Artikel 12      Schriftelijke behandeling**

1. Op verzoek van beide partijen kan de behandeling van de klacht schriftelijk geschieden.
2. De voorzitter kan na ontvangst van het verweerschrift ook ambtshalve besluiten een klacht uitsluitend schriftelijk te behandelen. De voorzitter deelt dit besluit gemotiveerd aan klager en verweerder mee. Tegen dit besluit kunnen klager en verweerder binnen 7 werkdagen na dagtekening van dit besluit schriftelijk bezwaar maken. Dit bezwaar wordt behandeld door de Voorzitter.
3. Indien de in de vorige zin van het vorige lid bedoelde voorzitter het bezwaar gegrond acht wordt de klacht alsnog ter zitting gebracht.
4. Indien de Voorzitter het besluit tot schriftelijke behandeling heeft genomen, behandelt een andere voorzitter een tegen dit besluit ingediend bezwaar.
5. Indien de klacht uitsluitend schriftelijk wordt behandeld, stelt de voorzitter termijnen voor de indiening van de schriftelijke reacties van klager (repliek), respectievelijk verweerder (dupliek).
6. Indien de inhoud van repliek of dupliek daartoe aanleiding geeft, kan de Commissie besluiten alsnog tot mondelinge behandeling van de klacht over te gaan.

## **Artikel 13      Versnelde behandeling.**

1. Indien gelet op de betrokken belangen onverwijlde spoed bij de behandeling van de klacht is geboden, kan klager tegelijk met de indiening van het klaagschrift de LKC verzoeken de klacht versneld te behandelen. De voorzitter beslist op dit verzoek. danwel kan ambtshalve daartoe beslissen.
2. Indien klager de Commissie verzoekt de klacht versneld te behandelen, zal hij zijn klaagschrift compleet, in overeenstemming met wat is bepaald in de artikelen 3 en 4 van dit Reglement bij de LKC moeten indienen. Bij eventueel verzuim wordt klager in de gelegenheid gesteld dit direct te herstellen.
3. Uiterlijk op de derde werkdag na ontvangst van het klaagschrift waarin klager verzoekt om versnelde behandeling, wordt (zo mogelijk telefonisch) aan klager meegedeeld of aan dit verzoek tegemoet wordt gekomen.
4. Indien de voorzitter heeft besloten tot versnelde behandeling van de klacht, wordt verweerder hiervan zo spoedig mogelijk (telefonisch) op de hoogte gesteld. Het klaagschrift wordt in afschrift aan hem toegezonden, waarbij hij wordt uitgenodigd zijn verweer zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk twee werkdagen voor de zitting in te dienen.
5. De zitting van de Commissie vindt bij versnelde behandeling plaats in de periode van twee tot vier weken na ontvangst van de klacht.
6. Binnen twee weken na de sluiting van de behandeling ter zitting stelt de Commissie het schriftelijk advies vast. Daaraan voorafgaand kan de Commissie partijen mondeling informeren over het advies.
7. Indien aan de Commissie uit het verweerschrift of uit de behandeling ter zitting blijkt dat de zaak niet voldoende spoedeisend is om een versnelde behandeling te rechtvaardigen of dat de zaak een gewone behandeling vordert, dan bepaalt de Commissie dat de klacht verder op de gewone wijze wordt behandeld.
8. Artikel 27 van dit reglement is niet van toepassing op de in dit artikel lid 6 genoemde termijn.

## **Zitting**

### **Artikel 14      Vaststelling zittingsdag en uitnodiging voor de zitting.**

1. De voorzitter bepaalt dag, plaats en tijdstip van de zitting. De zitting vindt in beginsel plaats binnen zes weken na de beslissing de klacht in behandeling te nemen.
2. De Commissie nodigt klager en verweerder schriftelijk uit voor de zitting. Bij de uitnodiging wordt medegedeeld uit welke personen de Commissie zal zijn samengesteld.

### **Artikel 15 Vereiste aanwezigheid ter zitting.**

1. De hoorzitting dient plaats te vinden ten overstaan van tenminste één lid van de Commissie vergezeld door een secretaris. Indien twee leden aanwezig zijn treedt één van hen op als voorzitter.
2. Het advies behoort te worden vastgesteld in een beraadslaging van de voorzitter en twee leden, in aanwezigheid van de secretaris.

### **Artikel 16 Procedure ter zitting**

1. De zittingen van de Commissie zijn niet openbaar.
2. De voorzitter bepaalt de gang van zaken op de zitting.
3. De secretaris draagt zorg voor een zakelijke verslaglegging van wat ter zitting aan de orde is geweest.
4. Tijdens de zitting krijgen klager en verweerder gelegenheid:
  - a. hun zienswijze naar voren te brengen;
  - b. zich door een gemachtigde te laten bijstaan of vertegenwoordigen;
  - c. getuigen en informanten door de Commissie te laten horen;
  - d. zich te laten vergezellen door één aan hen vertrouwd persoon.
5. De Commissie hoort klager en verweerder – behoudens het bepaalde in lid 6 van dit artikel - in elkaars aanwezigheid, tenzij zwaarwichtige redenen zich daartegen verzetten.
6. Indien een partij minderjarig is, hoort de Commissie partijen in beginsel buiten elkaars aanwezigheid.
7. Indien partijen op grond van de voorgaande leden van dit artikel niet in elkaars aanwezigheid worden gehoord, is het de gemachtigde van ieder van de partijen toegestaan bij het horen aanwezig te zijn.
8. De Commissie hoort een minderjarige getuige in beginsel buiten aanwezigheid van partijen. De gemachtigden van partijen mogen aanwezig zijn bij het horen van deze getuige.
9. Indien (een van de) partijen niet worden bijgestaan door een gemachtigde zal de voorzitter na het horen buiten elkaars aanwezigheid een samenvatting geven van wat is besproken.

### **Artikel 17 Getuigen en informanten**

1. De Commissie kan bepaalde personen als getuige of als informant voor de zitting uitnodigen.
2. Naam en hoedanigheid van een door de Commissie uitgenodigde getuige of informant deelt zij tenminste twee werkdagen voorafgaand aan de zittingsdatum schriftelijk aan klager en verweerder mee.
3. Klager en verweerder kunnen op eigen kosten getuigen en informanten, die zij door de Commissie willen doen horen, meebrengen. De schriftelijke melding dient uiterlijk twee werkdagen voor de zitting door het secretariaat ontvangen te zijn onder opgave van naam en hoedanigheid van deze personen.
4. Aan niet of te laat bij het secretariaat aangemelde getuigen of informanten wordt anders dan met instemming van partijen niet toegestaan voor de Commissie te verschijnen.
5. De Commissie kan ter zitting besluiten het horen van een getuige of informant achterwege te laten.

### **Artikel 18 Tolken**

Indien klager, verweerder, een getuige of een deskundige, de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, kan deze zich op eigen kosten doen bijstaan door een tolk.

## **Artikel 19 Horen ter zitting**

1. Na opening van de zitting door de voorzitter krijgen partijen en hun gemachtigden de gelegenheid het woord te voeren.
2. Vervolgens zal de Commissie de toegelaten getuigen en informanten in beginsel buiten elkaars aanwezigheid horen, waarbij partijen aan de Commissie voorstellen kunnen doen met betrekking tot de te stellen vragen.
3. Na afloop van het horen van getuigen krijgen partijen opnieuw de gelegenheid het woord te voeren.
4. De voorzitter sluit het onderzoek ter zitting, tenzij voor de sluiting van het onderzoek ter zitting blijkt, dat het onderzoek niet volledig is geweest. In dat geval kan de Commissie bepalen dat de behandeling schriftelijk of ter zitting op een door de Commissie te bepalen tijdstip zal worden voortgezet. Daarbij kunnen aan partijen aanwijzingen worden gegeven met betrekking tot het bewijs.

## **Wraking en verschoning**

### **Artikel 20 Wraking en verschoning**

1. Een lid van de Commissie, waaronder ook wordt verstaan de voorzitter, kan door ieder der partijen worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden waardoor de onpartijdigheid van het commissielid schade zou kunnen lijden. Ook kan op grond van zodanige feiten of omstandigheden een lid van de Commissie zich verschonen.
2. Het wrakingsverzoek wordt schriftelijk ingediend zodra de feiten of omstandigheden aan de verzoekende partij bekend zijn geworden. Ter zitting kan het verzoek ook mondeling geschieden.
3. Een lid, wiens wraking is verzocht, kan in de wraking berusten.
4. Ingeval van een verzoek tot wraking wordt de behandeling van de zaak door de Commissie geschorst onder mededeling aan partijen dat het wrakingsverzoek zo spoedig mogelijk zal worden behandeld door de wrakingskamer van de Stichting Onderwijsgeschillen en dat het onderzoek van de Commissie in de hoofdzaak zal worden voortgezet na en met inachtneming van de beslissing van de wrakingskamer.
5. De wrakingskamer beslist zo spoedig mogelijk of het verzoek tot wraking wordt toegestaan.
6. Op de behandeling van het wrakingsverzoek is het reglement van de wrakingskamer van toepassing.

## **Advies**

### **Artikel 21 Beslissing in raadkamer**

1. Na sluiting van het onderzoek beraadslaagt de Commissie in raadkamer over het uit te brengen advies.
2. Het advies behoort te worden vastgesteld in een beraadslaging van de voorzitter en twee leden.
3. De Commissie beslist met meerderheid van stemmen.
4. De Commissie kan in raadkamer besluiten de behandeling van de klacht te heropenen en doet hiervan mededeling aan partijen.
5. Binnen vier weken na de sluiting van de behandeling dan wel na afronding van de schriftelijke behandeling als bedoeld in artikel 12 stelt de Commissie het advies vast. De voorzitter kan deze termijn met vier weken verlengen.
6. Indien ter zitting met instemming van partijen is besloten dat partijen buiten de Commissie om alsnog tot een minnelijke oplossing proberen te komen, zal de Commissie het vaststellen van het advies opschorten. Als blijkt dat partijen tot een minnelijke oplossing zijn gekomen dan zal de Commissie geen advies uitbrengen. Als blijkt dat partijen niet tot een minnelijke oplossing zijn gekomen, wordt dat aan de Commissie doorgegeven, waarna de Commissie met inachtneming van de termijn zoals genoemd in lid 5 van dit artikel alsnog een advies zal uitbrengen.

## **Artikel 22 Inhoud advies**

1. De Commissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht.
2. De Commissie kan in haar advies tevens aanbevelingen doen.
3. Het advies vermeldt de leden van de Commissie, alsmede de datum waarop het is vastgesteld en wordt door de voorzitter en de secretaris ondertekend.

## **Artikel 23 Bekendmaking advies**

1. De Commissie zendt het advies (via de gemachtigde) toe aan bevoegd gezag, klager en verweerder.
2. Het advies van de Commissie wordt in geanonimiseerde vorm gepubliceerd op de website van de Stichting: [www.ondeewijsgeschillen.nl](http://www.ondeewijsgeschillen.nl)

## **Overige bepalingen**

### **Artikel 24 Klagen over klachtbehandeling door de Commissie**

1. Een klacht van een partij of het bevoegd gezag over de bejegening van de kant van de LKC in een hen betreffend dossier, zal worden behandeld door de Voorzitter van de LKC, dan wel diens plaatsvervanger.
2. De Voorzitter zal nader onderzoek instellen bij het betreffende lid en de secretaris alsmede zo nodig de overige commissieleden. De (plaatsvervangend) Voorzitter zal de klager zo snel mogelijk omtrent zijn bevindingen berichten, onder verzending van een afschrift naar de leden en de secretaris van de behandelende Commissie.

### **Artikel 25 Nevenfuncties Commissieleden**

Op verzoek van één of meer partijen wordt een lijst van nevenfuncties van commissieleden toegezonden.

### **Artikel 26 Vertrouwelijke behandeling**

Het is de leden van de Commissie en de secretaris verboden:

- a. hetgeen zij als zodanig te weten zijn gekomen openbaar of aan derden bekend te maken;
- b. de gevoelens bekend te maken welke in besloten vergaderingen of zittingen van de Commissie over aanhangige klachten zijn geuit;
- c. over aanhangige klachten of over klachten die naar hun vermoeden of weten voor hen aanhangig gemaakt zullen worden, anders dan in commissieverband, contacten met derden te hebben en/of inlichtingen in te winnen.

### **Artikel 27 Termijnen schoolvakanties**

1. Met uitzondering van de verjaringstermijn, genoemd in artikel 4.2.b van dit reglement, worden voor de berekening van de in dit reglement vermelde termijnen, de aan de desbetreffende instelling of school geldende schoolvakantiedagen niet meegerekend.
2. Ingeval van gewichtige redenen kan de voorzitter de in dit reglement gestelde termijnen verlengen. Partijen worden daarvan op de hoogte gesteld.

### **Artikel 28 Samenloop**

Bij strijdigheid van dit reglement met de op de instelling of school toepasselijke klachtenregeling, gelden de bepalingen uit dit reglement.

### **Artikel 29 Onvoorziene situaties**

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter.

**Artikel 30 Citeerbepaling**

Dit reglement kan worden aangehaald als: Reglement Landelijke Klachtencommissie onderwijs.

**Artikel 31 Inwerkingtreding**

Dit reglement is in werking getreden op 1 februari 2011 en vervangt het reglement van de LKC PO/VO d.d. 1 mei 2007 en het reglement van de LKC BVE d.d. 1 januari 2001 en het reglement van de LKC HBO d.d. 1 juni 2005 en is aangepast op 30 oktober 2015 en 8 februari 2018.

## Bijlage 4: Reglement Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO)



### Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO

#### Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. klachtencommissie (verder te noemen 'de klachtencommissie' dan wel 'de commissie'): de klachtencommissie als bedoeld in artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs dan wel als bedoeld in artikel 23 van de Wet op de expertisecentra dan wel als bedoeld in artikel 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs dan wel als bedoeld in artikel E-26 van de CAO-BVE.
2. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van)het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.
3. verweerder: (een lid van)het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.
4. klacht: een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.
5. klachtenregeling: de door het bevoegd gezag van de school of instelling vastgestelde regeling voor de behandeling van klachten.
6. gemachtigde: een persoon die namens klager of verweerder optreedt in de klachtenprocedure.
7. vertrouwd persoon: een persoon die ter persoonlijke ondersteuning met de klager of met de verweerder meegaat naar de zitting.

#### Artikel 2. Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht schriftelijk bij de commissie in. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor de goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.
2. Indien redelijkerwijs niet van de klager verwacht kan worden de klacht op schrift te stellen, maakt het secretariaat van de mondeling ingediende klacht een verslag dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan de klager een afschrift ontvangt.
3. Het klaagschrift bevat tenminste:
  - a. de naam en contactgegevens van de klager;
  - b. de naam van de verweerder;
  - c. een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden, zoals die zich volgens de klager hebben voorgedaan;
  - d. de dagtekening en de ondertekening door klager of diens gemachtigde;
  - e. de afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken. Deze dienen goed leesbaar te zijn.
4. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient zij vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging vereist.
5. Het secretariaat bevestigt na binnenkomst aan klager schriftelijk de ontvangst van de klacht.
6. Indien de klacht kennelijk bij een andere commissie moet worden aangebracht, zendt de secretaris het klaagschrift, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, zo spoedig

mogelijk door aan de bevoegde commissie, onder gelijktijdige mededeling hiervan aan de klager.

### **Artikel 3. Formele vereisten**

1. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing worden ingediend, tenzij de termijnoverschrijding versoepelbaar wordt geacht.
2. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de daaraan gestelde eisen, wijst de voorzitter de klager op het verzuim en stelt deze in de gelegenheid binnen een termijn van twee weken dit verzuim te herstellen met de mededeling dat, indien niet aan dit verzoek wordt voldaan, de voorzitter van de commissie de klacht niet-ontvankelijk kan verklaren.
3. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard op een grond, genoemd in dit artikel, kan de klager overeenkomstig artikel 12 van dit reglement daartegen bezwaar maken.

### **Artikel 4. Verwijzing naar het bevoegd gezag**

Indien blijkt dat er geen of onvoldoende pogingen zijn gedaan om de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag aan de orde te stellen of te behandelen, kan de Commissie de klacht toezenden aan het bevoegd gezag van de school of de instelling, met het verzoek te berichten of het bevoegd gezag aanleiding ziet te trachten op het niveau van de school of de instelling tot een oplossing te komen. De commissie neemt de klacht alsnog in behandeling, indien niet binnen veertien dagen is geantwoord of indien binnen vier weken geen oplossing is bereikt.

### **Artikel 5. Mediation**

1. Wanneer er een klacht wordt ingediend bij de commissie kan de secretaris interveniëren door de mogelijkheid van mediation aan te bieden.
2. Als beide partijen instemmen met mediation en het bevoegd gezag hiermee akkoord gaat, vindt er doorverwijzing plaats naar de vaste, geregistreerde mediators van GCBO, die volgens het reglement van de Mediators Federatie Nederland werken.
3. Na de ondertekening van de vaststellingsovereenkomst is de mediation voltooid en wordt de klacht ingetrokken.
4. Als de mediation niet is gelukt, kan de klacht alsnog door de commissie in behandeling worden genomen.

### **Artikel 6. Doorzending**

1. De secretaris zendt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het klaagschrift dan wel zo spoedig mogelijk na ontvangst van het hersteld klaagschrift een exemplaar daarvan, vergezeld van de afschriften van de bijbehorende stukken, aan de verweerder.
2. De secretaris deelt na ontvangst van het klaagschrift dan wel het hersteld klaagschrift, aan het bevoegd gezag van de betrokken school of instelling mee dat een klacht bij de commissie is ingediend.

### **Artikel 7. Klachtsamenvatting**

1. De Commissie kan gelijktijdig met het in behandeling nemen van de klacht een samenvatting daarvan maken, waarin de kern van de klacht omschreven wordt. Deze samenvatting wordt ter instemming aan de klager voorgelegd.
2. Als er een klachtsamenvatting is gemaakt, waarmee de klager heeft ingestemd, vormt datgene wat daarin is geformuleerd de basis voor de behandeling van de klacht.

### **Artikel 8. Intrekken van de klacht**

1. Klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de commissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken.
2. Als de commissie voor de zitting heeft vernomen dat de klacht wordt ingetrokken, zal zij dat onverwijld aan de verweerder en het bevoegd gezag mededelen.
3. Intrekking van de klacht ter zitting is slechts mogelijk, wanneer de verweerder daarmee instemt.

### **Artikel 9. Verweerschrift**

1. Zodra de klacht in behandeling is genomen, stelt de commissie verweerder in de gelegenheid om binnen een termijn van drie weken na toezending van het klaagschrift en de daarbij behorende afschriften, een verweerschrift bij de commissie in te dienen. Bij elk exemplaar voegt de verweerder afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken. Verlenging van de termijn van drie weken is slechts mogelijk in uitzonderlijke gevallen.
2. Na ontvangst van het verweerschrift zendt de secretaris onverwijld een exemplaar daarvan, vergezeld van de hierbij behorende bijlagen, aan de klager.

### **Artikel 10. Kennisgeving van stukken**

1. Alle bij de commissie in het kader van de behandeling van de klacht ingediende stukken worden aan de partijen in afschrift toegestuurd.
2. De voorzitter kan beslissen dat een stuk niet relevant is voor de behandeling van de klacht en het terugsturen aan degene die het heeft ingediend.
3. Op verzoek van de klager of van de verweerder kan de voorzitter bepalen dat een ingediend stuk op grond van zeer gewichtige redenen niet ter kennis van de wederpartij wordt gebracht.
4. Indien een verzoek tot geheimhouding wordt afgewezen, worden de desbetreffende stukken geretourneerd en worden die niet in de oordeelsvorming van de commissie betrokken.
5. Indien de voorzitter tot geheimhouding van enig stuk heeft besloten, wordt daarvan melding gemaakt in het schriftelijk advies van de commissie onder opgave van de aard van het stuk en de gevolgen die de commissie daaraan verbonden heeft.

### **Artikel 11. Het inwinnen van inlichtingen voorafgaand aan de behandeling ter zitting**

Ter voorbereiding van de behandeling ter zitting van de klacht kunnen door of namens de commissie bij de klager, de verweerder en anderen schriftelijk alle gewenste inlichtingen worden ingewonnen. Klager en verweerder worden hiervan op de hoogte gesteld.

### **Artikel 12. Vereenvoudigde behandeling en bezwaar**

1. Totdat de klager en de verweerder zijn uitgenodigd om op een zitting van de commissie te verschijnen, kan de voorzitter het onderzoek naar de klacht sluiten indien voortzetting van het onderzoek niet nodig is omdat:
  - A. de commissie kennelijk onbevoegd is;
  - B. de klacht kennelijk niet-ontvankelijk is;
  - C. de klacht kennelijk ongegrond is; of
  - D. de klacht kennelijk gegrond is.
2. In de beslissing tot sluiting van het onderzoek wordt de klager gewezen op de mogelijkheid binnen zeven kalenderdagen na dagtekening van deze beslissing schriftelijk en gemotiveerd bezwaar te maken bij de plaatsvervangend voorzitter.
3. Indien het onderzoek wordt gesloten wegens kennelijke gegrondheid van de klacht, wordt de verweerder gewezen op de mogelijkheid om binnen zeven kalenderdagen na dagtekening van deze beslissing schriftelijk bezwaar te maken bij de plaatsvervangend voorzitter.
4. Indien de plaatsvervangend voorzitter het bezwaar gegrond acht, wordt de klacht alsnog ter zitting gebracht.



### **Artikel 13. Schriftelijke behandeling van de klacht**

1. Met eenstemmig goedvinden van de commissie, de klager en de verweerder kan de behandeling van de klacht schriftelijk geschieden. In dat geval wordt de klager in de gelegenheid gesteld te reageren op het door de verweerder ingediende verweerschrift, waarna de verweerder in de gelegenheid wordt gesteld te dupliceren op de door de klager ingediende repliek. De voorzitter stelt de termijnen van repliek en dupliek vast.
2. De voorzitter kan na ontvangst van het verweerschrift ook ambtshalve besluiten dat de commissie de klacht uitsluitend schriftelijk behandelt. De voorzitter deelt dit besluit gemotiveerd aan de klager en de verweerder mede. Tegen dit besluit kunnen de klager en de verweerder binnen veertien dagen na dag tekening schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maken. Dit bezwaar wordt behandeld door de commissie.
3. Indien de commissie het bezwaar gegrond acht, wordt de klacht alsnog ter zitting gebracht.
4. Indien de inhoud van de repliek of van de dupliek daartoe aanleiding geeft, kan de commissie alsnog tot mondelinge behandeling van de klacht besluiten.

### **Artikel 14. Versnelde behandeling**

1. Indien een zaak een spoedeisend belang heeft, kan de voorzitter ambtshalve, op verzoek van klager of van verweerder, besluiten de klacht versneld te doen behandelen.
2. Indien de klager verzoekt om een versnelde behandeling, dient hij zijn klaagschrift compleet, in overeenstemming met wat in artikel 2 van dit reglement wordt voorgeschreven, in te dienen. Bij een eventueel verzuim wordt klager in de gelegenheid gesteld dit te herstellen.
3. De voorzitter bepaalt alsdan zo spoedig mogelijk de plaats, de datum en het tijdstip waarop de klacht in een hoorzitting behandeld zal worden en doet daarvan onverwijld mededeling aan de partijen.
4. Indien de voorzitter heeft besloten tot versnelde behandeling, wordt verweerder daarvan zo spoedig mogelijk in kennis gesteld. Het klaagschrift wordt hem in afschrift gezonden waarbij hij wordt uitgenodigd zijn verweer zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk twee dagen voor de zitting in te dienen.  
De voorzitter kan besluiten dat artikel 9 van dit reglement geheel of gedeeltelijk buiten toepassing blijft.
5. Binnen twee weken na de sluiting van de behandeling ter zitting brengt de commissie het advies schriftelijk uit.
6. Indien de commissie uit het verweer of uit de behandeling ter zitting blijkt dat de zaak niet voldoende spoedeisend is om een versnelde behandeling te rechtvaardigen of dat de zaak een gewone behandeling vereist, dan bepaalt zij dat de klacht verder op de gewone wijze wordt behandeld.

### **Artikel 15. Vaststelling plaats en tijdstip van de mondelinge behandeling**

De voorzitter bepaalt op zo kort mogelijke termijn de plaats waar en de dag en het uur waarop de mondelinge behandeling van de klacht ter zitting zal plaatsvinden. Deze behandeling zal in beginsel plaatsvinden binnen twee maanden na ontvangst van de klacht. Aan partijen wordt daarvan tijdig kennisgegeven door een schriftelijke oproep. Bij de oproep wordt meegedeeld uit welke personen de commissie die de klacht ter zitting behandelt, zal zijn samengesteld.

### **Artikel 16. Wraking of verschoning**

1. Op verzoek van de klager of de verweerder kan een lid van de commissie worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel door het desbetreffende lid zouden kunnen bemoeilijken.
2. Het verzoek wordt schriftelijk en onder opgave van redenen gedaan, zodra de feiten en omstandigheden aan de verzoekende partij bekend zijn geworden, maar niet nadat het advies door de commissie is vastgesteld. Ter zitting kan het verzoek ook mondeling worden gedaan.

3. Indien een verzoek om wraking ter zitting wordt gedaan, wordt het onderzoek ter zitting geschorst.
4. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in lid 1 van dit artikel kan een commissielid verzoeken zich te mogen verschonen.
5. Over de wraking of de verschoning wordt zo spoedig mogelijk beslist door de overige leden van de commissie.
6. Bij staking van stemmen wordt het verzoek om de wraking geacht te zijn toegewezen.

#### **Artikel 17. Mondelinge behandeling in een zitting van de commissie**

1. De klacht wordt behoudens in het geval als bedoeld in artikel 12 en artikel 13 mondeling behandeld in een besloten zitting van de commissie, bestaande uit de voorzitter en twee leden. In uitzonderlijke gevallen kan bij plotselinge ontstentenis van een commissielid de mondelinge behandeling in een besloten zitting plaatsvinden door twee commissieleden. Ingeval van afwezigheid van de voorzitter treedt een commissielid op als voorzitter.
2. De voorzitter heeft de leiding van de zitting. Hij geeft elk van de partijen de gelegenheid haar standpunt toe te lichten.
3. Meerderjarige partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij zich het bepaalde in lid 4 van dit artikel voordoet. Ingeval een minderjarige partij is, worden partijen in beginsel buiten elkaars aanwezigheid gehoord.
4. Klager en/of verweerder kunnen de voorzitter verzoeken om buiten elkaars aanwezigheid te worden gehoord.  
Een dergelijk verzoek dient schriftelijk en met redenen omkleed te worden ingediend. Na ontvangst van het verzoek zendt de secretaris een afschrift hiervan aan de wederpartij. Indien de voorzitter van oordeel is dat er voldoende grond aanwezig is om partijen buiten elkaars aanwezigheid te horen, hoort de commissie partijen buiten elkaars aanwezigheid. De commissie brengt partijen er voor de hoorzitting schriftelijk dan wel mondeling van op de hoogte dat zij buiten elkaars aanwezigheid zullen worden gehoord.
5. Indien partijen niet in elkaars aanwezigheid worden gehoord, is het de gemachtigde van ieder der partijen toegestaan bij het horen aanwezig te zijn.
6. Indien partijen buiten elkaars aanwezigheid worden gehoord, en (een der) partijen worden niet bijgestaan door een gemachtigde, zal de voorzitter na het horen een samenvatting geven van wat is besproken.
7. Wegens het besloten karakter van de hoorzitting is het partijen niet toegestaan (beeld- of geluids) opnames te maken.

#### **Artikel 18. Vertegenwoordiging ter zitting, getuigen, deskundigen en informanten**

1. Een partij kan zich ter zitting door een gemachtigde doen vertegenwoordigen of doen bijstaan. Daarnaast kunnen klager en verweerder zich laten vergezellen door één hun vertrouwd persoon.
2. De commissie kan van een gemachtigde die geen advocaat is en de klager dan wel de verweerder ter zitting vertegenwoordigt, een schriftelijke machtiging verlangen.
3. De commissie kan personen als getuige, deskundige of informant voor de zitting doen oproepen.  
Namen van de getuigen, deskundigen en informanten worden aan klager en verweerder meegedeeld.
4. Een partij kan op eigen kosten getuigen, deskundigen en/of informanten ter zitting meebrengen, met dien verstande dat zij de namen van die personen uiterlijk twee werkdagen voor de zitting schriftelijk opgeeft aan de commissie.  
De commissie kan afzien van het horen van door de klager of verweerder meegebrachte of opgeroepen getuigen, deskundigen en/of informanten.

5. Getuigen, deskundigen en informanten worden door de voorzitter ondervraagd. Vragen kunnen ook worden gesteld door de andere leden van de commissie en, met toestemming van de voorzitter, door diens tussenkomst, door de klager en de verweerder of hun gemachtigden.
6. Ingeval een minderjarige getuige wordt gehoord, kan de commissie bepalen dat het horen buiten aanwezigheid van een of meer partijen plaatsvindt.
7. Indien een minderjarige getuige buiten aanwezigheid van partijen wordt gehoord, is het de gemachtigde van ieder der partijen toegestaan bij het horen aanwezig te zijn.
8. Indien een minderjarige getuige buiten aanwezigheid van partijen wordt gehoord, en (een der) partijen worden niet bijgestaan door een gemachtigde, zal de voorzitter na het horen een samenvatting geven van wat is besproken.
9. Ingeval een minderjarige getuige buiten aanwezigheid van partijen is gehoord, wordt de behandeling ter zitting voortgezet op een zodanig tijdstip dat partijen redelijkerwijs kennis hebben kunnen nemen van de inhoud van het horen van die getuige.

Indien partijen te kennen hebben gegeven geen prijs te stellen op voortzetting van de behandeling ter zitting en de commissie van oordeel is dat het onderzoek volledig is geweest, wordt de behandeling niet voortgezet.

### **Artikel 19. Tolken**

Indien klager, aangeklaagde, een getuige of een deskundige, de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, kan deze zich op eigen kosten doen bijstaan door een tolk.

### **Artikel 20. Heropening onderzoek**

Indien de commissie van oordeel is dat het onderzoek niet volledig is geweest, kan zij het heropenen. De commissie bepaalt daarbij op welke wijze het onderzoek wordt voortgezet. De secretaris doet zo spoedig mogelijk mededeling hiervan aan partijen.

### **Artikel 21. Beraadslaging**

1. De commissie beraadslaagt en beslist in een besloten vergadering waarbij alle leden die deel uitmaken van de commissie die de klacht behandelt, aanwezig zijn, bijgestaan door de secretaris.  
De commissie baseert haar advies op de stukken van de procedure en het verhandelde tijdens de zitting.
2. De commissie beslist met meerderheid van stemmen.
3. Indien ter zitting met instemming van partijen is besloten dat partijen buiten de commissie om alsnog tot een minnelijke oplossing zullen trachten te komen, zal de commissie het vaststellen van een advies opschorten. Als blijkt dat partijen tot een minnelijke oplossing zijn gekomen, zal de commissie geen advies uitbrengen. Als blijkt dat partijen niet tot een minnelijk oplossing zijn gekomen, zal de commissie alsnog tot het uitbrengen van een advies overgaan.

### **Artikel 22. Advies**

1. De commissie brengt advies uit binnen vier weken na de sluiting van het onderzoek dan wel na afronding van de schriftelijke behandeling als bedoeld in artikel 13 van dit reglement. Deze termijn kan door de voorzitter met vier weken worden verlengd.
2. De adviezen van de commissie zijn gedagtekend en houden in:
  - a. de namen en woonplaatsen van de partijen en de namen van de gemachtigden,
  - b. de gronden waarop het advies berust,
  - c. het oordeel met betrekking tot de ontvankelijkheid of niet-ontvankelijkheid en de gegrondheid of ongegrondheid van de klacht,
  - d. de eventuele aanbeveling ten aanzien van de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen,
  - e. de namen van de leden van de commissie die het advies hebben vastgesteld.

3. Het advies wordt door de voorzitter en de secretaris ondertekend, en wordt toegezonden aan partijen en aan het bevoegd gezag van de desbetreffende school of instelling.
4. Het bevoegd gezag deelt aan de klager en de commissie binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de commissie mede, of het dat oordeel deelt en of het naar aanleiding van dat oordeel en de daaraan eventueel verbonden aanbeveling(en) maatregelen zal nemen, en zo ja, welke. Bij afwijking van de termijn van vier weken doet het bevoegd gezag daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het bevoegd gezag zijn standpunt bekend zal maken.

### **Artikel 23. Bejegening door de commissie**

1. Partijen en het bevoegd gezag kunnen een klacht indienen over de wijze waarop de commissie hen heeft bejegend bij de behandeling van een klacht.
2. De voorzitter die geen deel uitmaakte van de commissie waartegen de klacht is ingediend, behandelt een klacht over de bejegening door de commissie.
3. De voorzitter die de klacht onderzoekt, brengt schriftelijk verslag uit van zijn bevindingen aan degene die over de behandeling heeft geklaagd en aan de commissie.

### **Artikel 24. Geheimhouding**

Het is de leden en de secretaris van de commissie verboden:

- a. hetgeen zij als zodanig te weten zijn gekomen openbaar of aan derden bekend te maken;
- b. de gevoelens bekend te maken welke in besloten vergaderingen of zittingen van de commissie over aanhangige klachten zijn geuit;
- c. over aanhangige klachten of over klachten die naar hun vermoeden of weten bij hen aanhangig gemaakt zullen worden, anders dan in commissieverband, contacten met derden te hebben en/of inlichtingen in te winnen.

### **Artikel 25. Termijnen en schoolvakanties**

1. Op de in deze regeling genoemde termijnen is de Algemene Termijnenwet van toepassing.
2. Met uitzondering van de termijn, genoemd in artikel 3 lid 2 van dit reglement, worden voor de berekening van de in dit reglement vermelde termijnen, de aan de desbetreffende school of instelling geldende schoolvakantiedagen niet meegerekend, behoudens in, naar het oordeel van de voorzitter van de commissie, spoedeisende gevallen.

### **Artikel 26. Samenloop**

Bij strijdigheid van dit reglement met de op instelling of school toepasselijke klachtenregeling, gelden de bepalingen uit dit reglement.

### **Artikel 27. Onvoorziene gevallen**

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de voorzitter, al dan niet gehoord de overige leden van de klachtencommissie.

### **Artikel 28. Wijziging van het huishoudelijk reglement**

1. Dit reglement kan met inachtneming van het Reglement van Instelling door de Commissie worden aangevuld en gewijzigd.
2. Indien en voor zover een bepaling in dit reglement niet (langer) verenigbaar blijkt te zijn met de bepalingen van het Reglement van Instelling, treedt die bepaling buiten werking en beslist de Commissie zo spoedig mogelijk over haar vervanging.

Dit reglement is vastgesteld op 1 december 2015 en treedt in werking per 1 januari 2016. Het reglement is aangepast op 12 apr



