

<b>TITEL VAN HET DOCUMENT:</b>	Klachtenregeling
<b>VERSIENUMMER:</b>	2019-01
<b>DATUM:</b>	21 februari 2019

**SAMENVATTING:**

De tekst wordt na goedkeuring op de website van Eduquaat geplaatst. Iedere school verwijst in de schoolgids 2019-2020 naar deze regeling, communiceert deze regeling intern (team en MR) en houdt zich aan de procedures. M.i.v. het nieuwe schooljaar 2019-2020 heeft iedere Eduquaat-school formeel een contactpersoon. De contactpersonen gaan in 2019 (collectief) een gecertificeerde scholing volgen. De vertrouwenspersoon wordt voor de zomervakantie uitgenodigd voor een BMT- vergadering.

**ROUTE VAN HET DOCUMENT BINNEN DE ORGANISATIE:**

	Datum	Status	Opmerkingen
RvT	29012019	Toelichten	
BMT	17012019	Vaststellen	
GMR	14032019	Instemmen	P en O geleding
MR			Toelichting eerstvolgende MR- vergadering

**HISTORIE DOCUMENT/REVISIE (opmerkingen en data):**

Datum eerste versie	17-01-2019
Datum tweede versie	22-01-2019
Datum derde versie (definitief)	15-03 2019

**OPMERKINGEN (bijvoorbeeld ten aanzien van communicatie):**

De inhoud van dit document is op 21 februari 2019 door VOSAbb juridisch getoetst en onder voorbehoud van een aantal kleine aanpassingen door de GMR op donderdag 14 maart 2019 vastgesteld. De aanpassingen zijn meegenomen en verwerkt in deze definitieve versie.

**OPNIEUW ACTUALISEREN PER 1 maart 2023**

*Ingepland in kalender*

*Eventuele aandachtspunten*

## Beleid klachtenregeling

### Klachtenregeling Eduqua

Sinds 1 augustus 1998 is er voor het basisonderwijs een officiële klachtenregeling die aangeeft op welke objectieve wijze met klachten van ouders, leerlingen en personeel moet worden omgegaan. Deze wet verplicht scholen om te voorzien in een onafhankelijke Klachtencommissie en om een klachtenregeling op te stellen. Binnen de scholen van Stichting Eduquaat geven we het onderwijs zorgvuldig vorm. Het kan voorkomen dat er sprake is van een situatie waarover u als ouder op- en/of aanmerkingen heeft of misschien wel een klacht over in wilt dienen. In eerste instantie gaat u naar de leerkracht van uw kind. Mocht dit niet tot de gewenste oplossing leiden of niet mogelijk zijn, dan kunt u contact opnemen met de contactpersoon van de school. Deze kunt u vinden in de schoolgids en op de website van de desbetreffende school. De contactpersoon informeert u over de routes die u kunt bewandelen. U kunt vanzelfsprekend ook rechtstreeks contact opnemen met de vertrouwenspersoon\*.

Veelal zullen problemen binnen school opgelost (kunnen) worden. Met alle klachten, op- en/of aanmerkingen, zoals bijv. onderwijskundige klachten, klachten over leerkrachten, vermoedens van - seksuele - intimidatie, kunt u bij de contactpersoon terecht. Schroom niet om in voorkomende situaties meteen contact op te nemen. Indien uw klacht door de school of het bestuur niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, kunt u terecht bij de Landelijke Klachtencommissie waar Eduquaat bij is aangesloten. ([www.onderwijsgeschillen.nl/klachten](http://www.onderwijsgeschillen.nl/klachten)) Deze commissie onderzoekt de klacht en beoordeelt of deze gegrond is of niet. De klachtenregeling is ook bestemd voor leerlingen en leerkrachten. De procedure is dezelfde.

Heeft u een probleem of klacht over de school of één van de medewerkers? Dan is het raadzaam om eerst te proberen de klacht met de school te bespreken. U kunt daarbij de volgende stappen zetten:

1. Bespreek het probleem met de leerkracht/en van uw kind
2. Bespreek het probleem met de directeur van de school
3. Schakel bemiddeling in van een collega-leerkracht, een IB-er of een ouder om samen tot een oplossing te komen, zonder formele/juridische procedures
4. Bespreek het probleem met het schoolbestuur waar de school onder valt.

Op ieder moment kunt u contact opnemen met de contactpersoon van de school of de vertrouwenspersoon van de stichting, de heer Paul de Rouw. U vindt zijn contactgegevens op de volgende bladzijde

#### *\*Vertrouwenspersoon*

De vertrouwenspersoon is een persoon binnen een bedrijf of school aan wie men vertrouwelijk zaken kwijt kan. De vertrouwenspersoon heeft hiertoe een speciale cursus of opleiding gevolgd en heeft geheimhoudingsplicht.

## Stappen contactpersoon

### 1. Contact maken met klager

Verwelkomen klager, voorstellen contactpersoon, uitleg van taken en bevoegdheden contactpersoon.

### 2. Opvang klager

Wat is precies de klacht? Wat is de gewenste oplossing? Wat heeft de klager zelf al ondernomen en wat is het resultaat? Wat staat er in de gedragsregels? Zijn protocollen geactiveerd?

*Check:* Maakt de aard van de klacht mij meld-plichtig?

### 3. Informatie geven over klachtenroutes intern en extern

Inhoudelijke aanpak klacht via een van de leerkrachten, IB-er, gedragspecialist, een ouder, etc.

*Intern:*

- probleemoplossend gesprek tussen partijen (klager-verweerder)
- klachtenbehandeling door de directeur
- klachtenbehandeling door de bestuurder

Het gesprek tussen de partijen vervalt als de aangeklaagde de gedragsregels van de school heeft overtreden.

*Extern:*

- klachtenbehandeling door de Klachtencommissie waar de school bij aangesloten is
- mediation door de Klachtencommissie
- aangifte van strafbare feiten bij politie
- civiele procedure om schadevergoeding

Gesprek tussen partijen vervalt als strafbare feiten vermoed worden.

### 4. Routekeuze aan klager overlaten

De klager beslist! De contactpersoon geeft praktische informatie over de procedures, maar onthoudt zich van het geven van een oordeel.

### 5. Wil de klager tijdens de behandeling van de klacht ondersteuning van de vertrouwenspersoon?

Zo ja, dan legt de contactpersoon contact met de vertrouwenspersoon. Zorg voor een warme overdracht van klager en klacht van de contactpersoon naar de vertrouwenspersoon.

### 6. Afspraak maken voor de klager met de persoon die de klacht kan wegnemen (leerkracht, directeur, bestuurder, Klachtencommissie).

De klager uit zélf de klacht (in bijzijn van de vertrouwenspersoon).

### 7. Uitkomsten 1-6 registreren op het klachtenregistratieformulier

De contactpersoon maakt van élk probleem dat binnenkomt een registratieformulier aan.

**8. Checken bij de klager of de klacht is weggenomen en/of de klager geen vervelende gevolgen ondervindt (binnen twee weken na registratie van de klacht)**

Klacht niet opgelost en/of repercussies voor de klager, dan opnieuw stap 2-8.

**9. Zijn er lessen te trekken uit deze klacht voor het vergroten van de schoolveiligheid?**

Advies, onderbouwd met argumenten, aan de directeur.

## **Vertrouwenspersoon namens stichting Eduqua**

### **Dhr. Paul de Rouw**

Grindtakker 23  
6176 JC Spaubeek  
06-53721855  
046-4435496  
[paulrouw@home.nl](mailto:paulrouw@home.nl)

### **Rol vertrouwenspersoon**

- het verzorgen van eerste opvang van werknemers die zijn lastiggevallen en ouders die hulp en advies nodig hebben;
- het nagaan of een oplossing in de informele sfeer mogelijk is;
- de klager informeren over andere oplossingsmogelijkheden, zoals klachtenprocedures;
- het desgewenst begeleiden, als de werknemer de zaak aan de orde wil stellen bij een klachtencommissie of leiding van een onderneming;
- het doorverwijzen naar andere hulpverlenende instanties, bijvoorbeeld een mediator;
- het geven van voorlichting over de aanpak van ongewenst gedrag;
- het adviseren en ondersteunen van leidinggevenden en management bij het voorkomen van ongewenst gedrag;
- het registreren van gevallen van ongewenst gedrag;
- een vertrouwenspersoon gaat altijd vertrouwelijk om met de informatie van werknemers.

Er is een geheimhoudingsplicht.

### **Rol contactpersoon**

*De contactpersoon is niet iemand die de klacht kan oplossen, maar een gids voor de klager.*

De contactpersoon zorgt ervoor dat de klager gehoor vindt.

De directeur behandelt de klachten en neemt passende maatregelen.

Het is belangrijk dat de directeur een positie inneemt boven de partijen (klager en aangeklaagde), om maatregelen te kunnen nemen. De contactpersoon en directeur zijn niet dezelfde persoon.

### *Taak van de contactpersoon*

- De eerste opvang van de klager verzorgen;
- De klager informeren over informele en formele oplossingsmogelijkheden;
- De klager in contact brengen met de vertrouwenspersoon voor begeleiding tijdens de klachtbehandeling;
- De klager in contact brengen met de functionaris (leraar, docent, mentor, IB-er, leerling-begeleider, directeur, bestuurder) die de klacht kan wegnemen;
- De klager desgewenst doorverwijzen naar hulpverlenende instanties via het intern ondersteuningsteam;
- De klacht registreren.

### *Klachtenspectrum*

Het klachtenspectrum waar de contactpersonen van Eduqua voor zijn aangesteld:

1. Communicatie tussen school en ouders/leerlingen;
2. Pedagogische en didactische begeleiding (aanpassingen in het kader van PO, begeleiden, rapportages, adviezen e.d.);
3. Veiligheid en welzijn (fysiek en mentaal, ongewenste omgangsvormen, pesterijen, internet-onveiligheid; wangedrag via sociale media, informatieverstrekking aan Veilig Thuis, Jeugdzorg e.d.);
4. Optreden tegen leerling/ouders (fysiek optreden, sancties/straf, schorsen en verwijderen);
5. Schoolorganisatie (toelating, groepsindeling, examens, bevordering, leerplicht e.d.);
6. Klachtenbehandeling
  - Bij klachten over personeel (collega's), onderneemt de contactpersoon niet zelf actie. Hoor en wederhoor is de taak van de schoolleiding, het bestuur, de Klachtencommissie of de rechter.  
Zij informeren de verweerder over de klacht.
  - Bij klachten over collega's of leidinggevenden draagt de contactpersoon de klager over aan de vertrouwenspersoon.
  - Een klacht van een collega over een andere collega wordt behandeld door de directeur.
  - Een klacht van een collega over een directeur wordt behandeld door de bestuurder. Een klacht van een directeur over de bestuurder wordt behandeld door de Raad van Toezicht.  
Ten alle tijden kan een klacht worden voorgelegd aan de Klachtencommissie.  
De vertrouwenspersoon kan in bovenstaande gevallen de klager begeleiden.
  - In geval van een klacht over een leidinggevende kan de klacht worden ingediend bij de bestuurder en/of de Klachtencommissie. De vertrouwenspersoon begeleidt de klager.
  - In geval van een klacht over de contactpersoon, dan kan de klacht worden ingediend bij de directeur en/of de Klachtencommissie.
  - Een klacht over een bestuurder kan de klager indienen bij de Klachtencommissie. De vertrouwenspersoon begeleidt de klager.

Een aangeklaagd personeelslid/collega kan de contactpersoon attenderen op het volgende:

- Het doorgeven van de gegevens van de vertrouwenspersoon;
- De klachtenregeling en dan het 'informatierecht', 'recht op hoor en wederhoor' en 'recht op verweer';
- Ondersteuning via de eigen vakbond of via de eigen rechtsbijstandverzekering.

### **Contact met het College van Bestuur, Eduqua**

Indien het wenselijk is om contact te hebben met het College van Bestuur kan de contactpersoon of de klager contact opnemen met:

De heer F. Cuppers  
Voorzitter College van Bestuur  
Oude Laarderweg 15, 6003 ME / Postbus 10051, 6000 GB Weert  
(0495)- 780331 | 06-15246933  
cvb@eduqua.nl

#### *Vindbaarheid*

Op de website van Eduqua en op de site van iedere school staat de klachtenregeling beschreven. Hierbij is de rol van de vertrouwenspersoon en die van de contactpersoon opgenomen en hoe de klager in contact kan komen met hen. In iedere schoolgids staat een beschrijving van de klachtenregeling.

#### *Aanstelling*

Contactpersoon is een formele taak. Het is aan te raden dat het schoolbestuur een aanstellingsbrief opstelt. In deze brief verzoekt het bestuur aan de contactpersoon om de taak van contactpersoon uit te voeren volgens de klachtenregeling van de school. De rechtsbescherming en aansprakelijkheid worden in deze brief vastgelegd (checklist 1.7, pagina 23: zakboek voor contactpersonen -> bijlage 1).

#### *Verplicht aangifte doen*

Volgens de Wet op het primair onderwijs is er een aantal gevallen een verplichting om aangifte te doen. De contactpersoon moet melding doen bij de bestuurder. De bestuurder heeft aangifteplicht. De contactpersoon mag de directeur informeren. De bestuurder is ook verplicht om de vertrouwensinspecteur te informeren (0900-1113111).

#### *Geheimhouding*

De contactpersoon belooft nooit geheimhouding aan een klager. De contactpersoon is een positieve schakel in de keten naar een oplossing voor de ervaren klacht. Hij brengt de klager in contact met de vertrouwenspersoon en met een functionaris die de klacht weg kan nemen. Geheimhouding blokkeert het leggen van dit contact. Klachten worden zorgvuldig behandeld, geheimhouding brengt een oplossing niet dichterbij

#### *Wettelijke verplichtingen*

Volgens het Algemeen Burgerlijk Wetboek hebben ouders recht op informatie over hun minderjarige kinderen. In geval van een vermeend zedendelict gepleegd door een medewerker van de school met een minderjarige leerling, heeft de contactpersoon de wettelijke verplichting om de verkregen informatie door te geven aan het schoolbestuur, ongeacht de wens tot geheimhouding van de klager. Deze verplichting is vastgelegd in de zogenoemde Wet bestrijding van seksueel misbruik en seksuele intimidatie in het onderwijs (1999).

### *Bemiddelen*

Bij bemiddeling komen de partijen – klager en verweerder – zélf tot een voor hen beiden aanvaardbare oplossing voor hun conflict, onder leiding van een neutrale derde: de bemiddelaar. De bemiddelaar treedt op als procesbegeleider. De contactpersoon geeft de voorkeur voor een bemiddelaar door aan de vertrouwenspersoon en deze organiseert dit.

Het is niet aan de contactpersoon om te bemiddelen om de volgende redenen:

1. De contactpersoon heeft een beperkte taakstelling: eerste opvang en doorverwijzen van de klager.
2. De contactpersoon is geen neutrale derde, maar aanspreekpunt voor één partij: de klager.

#### Artikel 4a. Verplichting tot overleg en aangifte inzake zedenmisdrijven

1. Indien het College van Bestuur op enigerlei wijze bekend is geworden dat een ten behoeve van zijn school met taken belast persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden als bedoeld in [Titel XIV van het Wetboek van Strafrecht](#) jegens een leerling van de school, treedt het College van Bestuur onverwijld in overleg met de vertrouwensinspecteur, bedoeld in [artikel 6 van de Wet op het onderwijstoezicht](#).
2. Indien uit het overleg, bedoeld in het eerste lid, moet worden geconcludeerd dat er sprake is van een redelijk vermoeden dat de desbetreffende persoon zich schuldig heeft gemaakt aan een misdrijf als bedoeld in het eerste lid jegens een leerling van de school, doet het College van Bestuur onverwijld aangifte bij een opsporingsambtenaar als bedoeld in [artikel 127](#) juncto [artikel 141 van het Wetboek van Strafvordering](#), en stelt het College van Bestuur de vertrouwensinspecteur daarvan onverwijld in kennis. Voordat het College van Bestuur overgaat tot het doen van aangifte, stelt het de ouders van de betrokken leerling, onderscheidenlijk de betreffende ten behoeve van de school met taken belaste persoon, hiervan op de hoogte.
3. Indien een personeelslid op enigerlei wijze bekend is geworden dat een ten behoeve van de school met taken belast persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf als bedoeld in het eerste lid jegens een leerling van de school, stelt het personeelslid het College van Bestuur daarvan onverwijld in kennis.

*Het College van Bestuur van Stichting Eduqua, gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs; gehoord door de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad; stelt de volgende Klachtenregeling vast.*

## **Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen**

### **Artikel 1:**

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. Het College van Bestuur van Eduqua: het bevoegd gezag (de bestuurder) van Eduqua.
  - b. School: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs;
  - c. Directeur: de leidinggevende die verantwoordelijk is voor de school;
  - d. Klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex)leerling, (een lid van) het personeel, de directeur, het College van Bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
  - e. Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
  - f. Contactpersoon: 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, de directeur, (een lid van) het College van Bestuur 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 College van Bestuur ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel.
  - j. Grensoverschrijdend gedrag: gedrag betreffende seksueel misbruik, seksuele intimidatie, fysiek geweld, psychisch geweld, discriminatie of radicalisering.



## **Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten**

### **Paragraaf 1: De contactpersoon**

#### Artikel 2: Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school en het bestuurskantoor ten minste één contactpersoon die de klager begeleidt bij de te volgen procedure;
2. De directeur benoemt (mogelijk op voorstel van een benoemingsadviescommissie), schorst en ontslaat de contactpersoon op de school;
3. Het College van Bestuur benoemt (mogelijk op voorstel van een benoemingsadviescommissie), schorst en ontslaat de contactpersoon op het bestuurskantoor.;
4. De naam van de contactpersoon wordt vermeld in de schoolgids en website van de betreffende school. De naam van de contactpersoon voor het bestuurskantoor wordt vermeld bij indiensttreding van een medewerker;
5. De contactpersoon beantwoordt vragen over de wijze waarop in de school met een klacht wordt omgegaan. Bij een klacht die de kwaliteit van onderwijs of van de onderwijsorganisatie betreft, zorgt de contactpersoon voor de eerste opvang van de klager, wijst klager op het stappenplan dat de school hanteert ter oplossing van klachten en verwijst de klager eventueel naar de vertrouwenspersoon. Bij klachten in het kader van seksuele intimidatie, agressie, geweld en pesten verwijst de contactpersoon meteen door naar de vertrouwenspersoon.

### **Paragraaf 2: De vertrouwenspersoon**

#### Artikel 3: Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het College van Bestuur beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten inzake grensoverschrijdend gedrag;
2. Het College van Bestuur benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De GMR heeft instemmingsrecht bij het aanstellen van de vertrouwenspersoon;
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon, in overleg met de klager, 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 het College van Bestuur, de landelijke Klachtencommissie of de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs;
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het College van Bestuur 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 College van Bestuur schriftelijk een geanonimiseerd verslag uit van zijn werkzaamheden;
9. De naam van de vertrouwenspersoon wordt vermeld in de schoolgids, de website van elke school en de website van Eduquaat.

### **Paragraaf 3: 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, dan wel 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.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.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.

**Paragraaf 4: Klachtbehandeling door het College van Bestuur.**

Artikel 8: Ontvangst

Ontvangst van klachten wordt schriftelijk bevestigd en gedateerd op ontvangstdatum.

Artikel 9: Hoor en wederhoor

1. Uiterlijk binnen twee schoolweken, na ontvangst van de klacht hoort het College van Bestuur de klager en de aangeklaagde;
2. Hoor en wederhoor vindt bij voorkeur in elkaars aanwezigheid plaats tenzij het College van Bestuur anders bepaalt;
3. Het College van Bestuur zorgt ervoor dat een medewerker van het stafbureau aanwezig is bij de bijeenkomst om zorg te dragen voor verslaglegging;
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

Artikel 10: Verslaglegging

1. Van de bijeenkomsten hoor en wederhoor wordt een verslag gemaakt waarin in elk geval wordt vastgelegd:
  - a. Datum van het gesprek.
  - b. Namen van aanwezigen.
  - c. Zakelijke weergave van hetgeen is gezegd.
2. Het verslag wordt ondertekend door het College van Bestuur, binnen twee schoolweken na de hoorzitting, per post en eventueel per mail verstuurd aan de klager en de aangeklaagde;
3. Binnen één schoolweek na ontvangst van het verslag kunnen klager en aangeklaagde schriftelijk opmerkingen indienen bij het College van Bestuur. Opmerkingen worden door het College van Bestuur ook toegestuurd aan de andere partij en worden opgenomen in het dossier. De opmerkingen maken onderdeel uit van het definitieve verslag.

#### Artikel 11: Besluit

1. Binnen vier schoolweken na de hoorzitting, dan wel na ontvangst van het advies van de Landelijke Klachtencommissie, deelt het College van Bestuur aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school gemotiveerd mee, het oordeel over de gegrondheid van de klacht en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke;
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier schoolweken worden verlengd, indien de klachtenprocedure niet bij de Landelijke Klachtencommissie is gevolgd. Deze verlenging meldt het College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager en de aangeklaagde;
3. Het besluit als bedoeld in het eerste lid wordt door het College van Bestuur niet genomen eerder dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijke te verweren tegen het door het College van Bestuur voorgenomen besluit;
4. Indien de klager het niet eens is met het oordeel van het College van Bestuur kan hij dit voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie.

### **Hoofdstuk 3 Slotbepalingen**

#### Artikel 12: Openbaarheid

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

#### Artikel 13: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur, (een afvaardiging van) de klachtencontactpersonen, (een afvaardiging van) de vertrouwenspersonen en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

#### Artikel 14: Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, zo nodig na overleg met de vertrouwenspersoon en/of contactpersoon met inachtneming van de geldende bepalingen. Wijzigingen van de klachtenregeling moeten ter instemming worden voorgelegd aan de GMR op grond van artikel 10 lid 1 sub g van de Wet medezeggenschap op scholen.

#### Artikel 15: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur;
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling;
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling Eduquaat".

## **Artikelsgewijze toelichting**

### Artikel 1, onder d

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 het College van Bestuur moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 6, eerste lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij het College van Bestuur 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 e

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 College van Bestuur. De 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 College van Bestuur 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 College van Bestuur. 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 College van Bestuur, 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 College van Bestuur 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 het College van Bestuur, de Klachtencommissie en politie/justitie.

### Artikel 5, vierde lid

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de Klachtencommissie of het College van Bestuur anders beslist.

#### Artikel 6, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het College van Bestuur 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 College van Bestuur ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de Klachtencommissie te vragen.

Ook bij gerede 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 6, tweede lid

Indien de klager dit wenst, dient het College van Bestuur aan de Klachtencommissie te melden dat hij een klacht zelf heeft afgehandeld.

#### Artikel 6, vierde lid

Het College van Bestuur 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 College van Bestuur moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het College van Bestuur heeft beslist over de klacht.

#### Artikel 6, vijfde lid

Het College van Bestuur kan, in het belang van het onderzoek en/of in het belang van de positie van de klager, naar de aangeklaagde de klacht sturen, waarin het adres van de klager ontbreekt. Dit gegeven is immers niet van direct belang voor de aangeklaagde. In dat geval wordt volstaan met de schriftelijke mededeling: "adresgegevens bij het College van Bestuur bekend". Het College van Bestuur dient dan wel over deze gegevens te beschikken.

#### Artikel 6, achtste lid

De klager en de aangeklaagde hebben het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of zich te laten vertegenwoordigen.

#### Artikel 7

Als de klager de klacht intrekt, kan het College van Bestuur besluiten of de procedure al dan niet wordt voortgezet. Van dit besluit worden de klager en de aangeklaagde zo spoedig mogelijk in kennis gesteld. Indien er aanwijzingen zijn dat de klager onder druk de klacht heeft ingetrokken, ligt voortzetting van de procedure voor de hand.



#### Artikel 9, tweede lid

Als een van beide partijen niet wenst te worden gehoord in elkaars aanwezigheid, worden de klager en de aangeklaagde apart gehoord.

#### Artikel 10

Personeelsleden in dienst van het College van Bestuur zijn verplicht de gevraagde informatie te verstrekken en omtrent verzoek en informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen. Het kan voor het onderzoek nodig zijn dat getuigen of deskundigen worden gehoord. Ten aanzien van de geheimhouding geldt dat ook aan betrokken ouders en leerlingen vooraf gevraagd moet worden zich te verbinden om deze geheimhouding in acht te nemen.

#### Artikel 11

Het College van Bestuur stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het voorgenomen besluit, tenzij naar het oordeel van het College van Bestuur zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het College van Bestuur zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele voorgenomen. Delen van het voorgenomen kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd.

Uit privacy- overwegingen kan besloten worden de betreffende passage uit het voorgenomen besluit niet aan de klager kenbaar te maken. Indien de klacht door het College van Bestuur ongegrond wordt verklaard kan het College van Bestuur op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien.

#### Artikel 11, derde lid

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de geldende bepalingen ten aanzien van hoor en wederhoor in acht genomen. De bepalingen neergelegd in Titel II van het Rechtspositiebesluit onderwijspersoneel en de AWB, zijn van toepassing op een besluit van het College van Bestuur van een openbare school voor primair onderwijs. Voor het bijzonder primair onderwijs zijn de overige voorwaarden, behorend bij de akte van benoeming, van toepassing. 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 College van Bestuur 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 afgeraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het College van Bestuur maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het College van Bestuur heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

Artikel 12

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids. Namen en telefoonnummers 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 1: Checklist 1.7, pagina 23: zakboek voor contactpersonen**

### **Inleiding**

Om je taak als contactpersoon goed te vervullen moet je basis op orde zijn. Hieronder vind je vragen om de fundering van je taak te testen. Contactpersoon zijn is een formele taak. Daarom is het aan te raden de directeur/ het bestuur te vragen om een aanstellingsbrief. In deze brief verzoekt de directeur/het bestuur jou om de taak van contactpersoon uit te voeren volgens de klachtenregeling van de school. Jouw rechtsbescherming en aansprakelijkheid worden in deze brief vastgelegd.

### **Checklist**

- Heb ik een taakstellingsbrief ontvangen van de directeur/ het bestuur?
- Is mijn ontslagbescherming geregeld?
- Is mijn aansprakelijkheid geregeld?
- Heb ik een exemplaar van onze klachtenregeling in mijn bezit?
- Wat is de taakomschrijving voor de contactpersoon in onze klachtenregeling?
- Wat is de benaming van mijn taak? Klopt deze met wat ik doe?
- Voor welk klachtenspectrum ben ik aangesteld (beperkt, voor seksuele intimidatie en machtsmisbruik; of breed voor klachten over maatregelen, nalatigheid en gedrag van leden van de schoolorganisatie.
- Als mijn taakstelling beperkt is, wie is dan voor klagers het aanspreekpunt voor het brede klachtenspectrum? (NB: Dit kan niet de directeur zijn. De directeur is klachtenbehandelaar.)
- Voor welke doelgroep ben ik aangesteld?
- Als ik alleen aanspreekpunt ben voor kinderen/leerlingen; wie is dan de contactpersoon voor ouders en personeel?
- Wie is onze (externe) vertrouwenspersoon?

## **BIJLAGE 2: Schema klachtenprocedure**

### *Stap 1:*

De klager gaat na zijn klacht zo mogelijk in gesprek met degene tegen wie de klacht gericht is (de aangeklaagde). De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is. Indien niet: volg stap 2.

### *Stap 2:*

De klager gaat na zijn klacht zo mogelijk in gesprek met de schoolleiding. De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is. Indien niet dan attendeert de schoolleiding de klager op de interne contactpersoon die de klager de weg in de mogelijke klachtroutes.

### *Stap 3:*

De klager kan, via de schoolleiding of de interne contactpersoon, een externe (bemiddelde) vertrouwenspersoon (laten) inschakelen om te bemiddelen tussen klager en aangeklaagde. De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is. Indien niet: volg stap 4.

### *Stap 4:*

De klager kan, al dan niet bijgestaan door een andere vertrouwenspersoon, (deze vertrouwenspersoon is niet dezelfde persoon als de bemiddelend vertrouwenspersoon waarnaar verwezen wordt in stap 3 een klacht indienen bij het bestuur. Het bestuur neemt de klacht in behandeling. De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 5.

### *Stap 5:*

De klager kan, al dan niet bijgestaan door een vertrouwenspersoon, een klacht indienen bij de landelijke Klachtencommissie. Deze onafhankelijke Klachtencommissie onderzoekt de klacht en adviseert het College van Bestuur hierover. De Klachtencommissie geeft advies over:

- a. De (niet-) ontvankelijkheid van de klacht;
- b. De (on) gegrondheid van de klacht;
- c. Het nemen van maatregelen;
- d. Overige door het College van Bestuur te nemen besluiten.

Het indienen van een klacht bij de landelijke Klachtencommissie moet binnen een jaar worden ingediend, gerekend vanaf de dag na die waarop de feiten waarop de klacht betrekking heeft moet hebben plaatsgevonden, dan wel vanaf de dag waarop de klager daarvan heeft kennisgenomen. Binnen 4 weken na ontvangst van het advies van de Klachtencommissie zal het College van Bestuur het besluit hierop kenbaar maken aan:

- a. De klager
- b. De aangeklaagde
- c. De Klachtencommissie
- d. Directeur van de school
- e. Onderwijsinspectie

### BIJLAGE 3: Registratieformulier klacht

Klacht binnengekomen bij de contactpersoon op: (datum)

#### Gegevens klager

Naam + voornaam	
Adres	
Postcode/woonplaats	
Telefoon/ email	
Relatie tot school	

#### Gegevens aangeklaagde

Naam + voornaam	
Relatie tot school	

#### Omschrijving klacht(en)

#### Al door de klager ondernomen acties (inclusief resultaten)

#### Gekozen klachtroute

**Afspraken n.a.v. gesprek(ken) met contactpersoon**

**Overige acties** (praktische maatregelen op korte termijn, inschakelen functionarissen intern/extern)

**Ondertekening**

*Plaats/datum:*

*Handtekening klager:*

*Handtekening contactpersoon:*

**Intern gebruik: Check of de klacht is weggenomen (binnen twee weken na ondertekening)**

<i>Datum</i>	<i>Resultaat</i>

- *Kopie registratieformulier: Klager*
- *Dit formulier is uitsluitend (!) voor eigen gebruik van de contactpersoon.*
- *Deze gegevens worden bewaard in het schoolarchief, conform de geldende AVG-regels*