

## Klachtenregeling SKOT

Deze klachtenregeling is gebaseerd op de modelklachtenregeling Klachtencommissies bijzonder onderwijs

### KLACHTENREGELING

Het bestuur van SKOT stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad [GMR] de volgende Klachtenregeling vast.

#### Artikel 1: In deze regeling wordt verstaan onder:

1. School: de betreffende school behorende bij SKOT;
2. Instelling: SKOT
3. Bevoegd gezag: bestuur SKOT;
4. Directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
5. Klachtencommissie: de Commissie als bedoeld in artikel 8
6. 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 anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
7. Aangeklaagde of verweerder (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
8. 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;

#### Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet. De klager kan het probleem in dat geval ook neerleggen bij het bevoegd gezag, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan daarnaast het probleem bespreken met de interne vertrouwenspersoon of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de externe klachtencommissie als bedoeld in artikel 6. De interne vertrouwenspersoon verwijst in dat geval door naar de externe vertrouwenspersoon.

#### Artikel 3: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon:

1. Er is op iedere school tenminste één interne vertrouwenspersoon waar de klager terecht kan en die de klager informeert over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de interne vertrouwenspersoon de klager naar de externe vertrouwenspersoon.
2. De taak van de interne vertrouwenspersoon beperkt zich tot het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt. De interne vertrouwenspersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde.

3. Het bevoegd gezag van de school benoemt, schorst en ontslaat, na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere locatie een interne vertrouwenspersoon<sup>1</sup>. Iedere school zoekt in overleg met de MR een interne vertrouwenspersoon. De school geeft de naam door aan het College van Bestuur. Het College van Bestuur benoemt de medewerker voor de taak interne vertrouwenspersoon en bevestigt dit schriftelijk. Ontslag voor de taak van interne vertrouwenspersoon kan op eigen verzoek of wanneer sprake is van verwaarlozing van de taak of andere zwaarwichtige redenen op grond waarvan de handhaving niet kan worden verlangd.

#### **Artikel 4: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon**

1. SKOT benoemt na overleg met de GMR een extern aangestelde vertrouwenspersoon<sup>2</sup> die onafhankelijk is en niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie staat tot een medewerker van de school.
2. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost; De externe vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
3. De externe vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
4. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
5. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

#### **Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling**

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de interne vertrouwenspersoon en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de websites van de school of instelling en de website van het bevoegd gezag.

#### **Artikel 6: Het indienen van een klacht**

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school of de instelling waar de klacht betrekking op heeft;
  - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
  - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
  - e. de dagtekening.
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

---

<sup>1</sup> zie schoolgids en bekendmakingen in school

<sup>2</sup> Mevrouw Lindy Lentfert, [info@lindylentfert.nl](mailto:info@lindylentfert.nl)

6. Mocht de klacht binnen komen bij een klachtencommissie waarbij de Stichting niet is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de klachtencommissie die wel bevoegd is de klacht te behandelen.
7. Een klacht kan door de klachtencommissie niet ontvankelijk verklaard worden. Daarvan is in ieder geval sprake indien:
  - De klacht niet binnen de gestelde termijn is ingediend
  - De klacht niet voldoet aan de gestelde eisen, ook niet nadat de klager daartoe nog eenmaal in de gelegenheid is gesteld.

#### **Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag**

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan deze de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de externe klachtencommissie waarbij de Stichting met al haar scholen is aangesloten.

#### **Artikel 8: Instelling en taken klachtencommissie**

1. Voor het onderzoeken van klachten en adviseren daarover, heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij de klachtencommissie voor het bijzonder onderwijs:

Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (GCBO) en dan specifiek bij de Landelijke klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs;  
Postbus 82324  
2508 EH Den Haag  
Meer informatie vindt u op [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)

Reglement van GCBO: zie bijlage II

2. De samenstelling van de commissie, de wijze waarop de commissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeld op de website [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl) onder commissies, Landelijke Klachten Commissie voor Katholiek Onderwijs;

#### **Artikel 9: De procedure bij de klachtencommissie**

De procedure bij de klachtencommissie is te vinden in het Reglement Geschillencommissies Bijzonder onderwijs zie: <https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/procedure-klachtencommissies>

#### **Artikel 10: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie**

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

#### **Artikel 11: Besluitvorming door het bevoegd gezag na het advies van de klachtencommissie**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de schoolleiding van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of hij het oordeel over (de gegrondheid van) de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.

2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de verweerde (of aangeklaagde) in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing;

#### **Artikel 12: Informeren Gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR)**

Het bevoegd gezag informeert de GMR over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

#### **Artikel 13: Vertrouwelijkheid**

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkenen niet meer onder de werking van de klachtenregeling vallen.

#### **Artikel 14: Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersoon, de vertrouwenspersoon en het gemeenschappelijke medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

#### **Artikel 15: Wijziging van de klachtenregeling**

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

#### **Artikel 16: Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De artikelsgewijze toelichting maakt deel uit van de regeling (zie bijlage).
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling SKOT'.
4. De regeling is herzien en vastgesteld op 30 juni 2022 en treedt vanaf die datum in werking

Vastgesteld op: 30 juni 2022

Mevrouw M.A.M. Schuurman  
Voorzitter College van bestuur

De heer B. Broekmate  
Voorzitter GMR

Handtekening:

Handtekening:

## Artikelsgewijze toelichting

### Artikel 1 onder 5

Ook een ex-leerling kan een klacht indienen. 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. Daarom is in artikel 6, derde 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 ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen of organen die anderszins functioneel betrokken zijn bij de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld vrijwilligers, stagiairs en leraren in opleiding.

### Artikel 1 onder 6

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel geen klacht kan worden ingediend tegen ouders of leerlingen. Een ouder of een leerling kan slechts als aangeklaagde worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de school (bijvoorbeeld als overblijfskracht, of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

### Artikel 2

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, medewerkers en schoolleiding worden afgehandeld. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. 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 formele klacht indienen.

### Artikel 3

De interne vertrouwenspersoon 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 verantwoordelijk schuldig aan het bevoegd gezag. De schoolvertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

### Artikel 4

Op bestuursniveau wordt er een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon benoemd en op schoolniveau een interne vertrouwenspersoon.

De externe vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school en is vaardig in het voeren van gesprekken. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootste mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt tenzij het om strafrechtelijke zaken gaat. Deze plicht vervalt niet nadat de externe vertrouwenspersoon zijn taak heeft beëindigd.

Een klager kan voorafgaand aan een procedure bij de klachtencommissie zich tot de externe vertrouwenspersoon wenden, maar dit kan ook in een later stadium in de klachtenprocedure.

Als er geen sprake is van een externe maar van een interne vertrouwenspersoon, valt deze onder de meld- en aangifteplicht bij een vermoeden van een zedenmisdrijf (artikel 4a WPO, artikel 3 WVO).

### Artikel 4, tweede lid

De externe vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst nog voor die weg gekozen worden.

Dit kan niet worden afgedwongen, de klager mag immers ook zonder tussenkomst van de vertrouwenspersoon een klacht indienen.

De externe vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, wel een klacht in te dienen, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

De externe vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan het bevoegd gezag en de klachtencommissie. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen SKOT verzwakken. Hoewel de externe vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de externe vertrouwenspersoon zelf gaat bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht.

#### **Artikel 4, derde lid**

Indien de klager dit wenst, begeleidt de externe vertrouwenspersoon hem bij het indienen van de 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, wordt met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de externe vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de externe vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Welke rol de externe vertrouwenspersoon ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als externe vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de externe vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van een klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding van de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

#### **Artikel 4, vierde lid**

De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag naar aanleiding van signalen adviseren, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

#### **Artikel 5**

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids.

#### **Voorbeeldtekst**

Informeert de ouders en leerlingen van uw school over de klachtenprocedure in de schoolgids door deze voorbeeldtekst hierin op te nemen.

#### ***Klachtencommissie***

*Waar gewerkt wordt, kunnen spanningen ontstaan. Spanningen tussen een leerling of een ouder enerzijds en de schoolleiding, een leerkracht of een ander die bij school is betrokken, anderzijds.*

*Indien ouders een probleem ervaren, gaan zij hierover eerst in gesprek met de betreffende persoon. In de meeste gevallen kan dit in onderling overleg opgelost worden. Mocht dit echter niet lukken, dan kunt u hierover praten met de interne vertrouwenspersoon van onze school (naam...bereikbaar...) of met de schoolleiding.*

*Hebt u met elkaar gesproken maar komt u toch niet tot een oplossing, dan kunt u als ouder of leerling contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon van SKOT:*

\* Zie bijlage I voor contactgegevens

*Mocht ook dit niet leiden tot een voor u acceptabele oplossing, dan kunt een klacht indienen over een beslissing of het gedrag van betreffende persoon.*

*Hiervoor is de school aangesloten bij :*

*Landelijk Klachtencommissie van de GCBO (Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs)*

*Postbus 82324*

*2508 EH Den Haag*

*Uw klacht kan leiden tot een advies van de Klachtencommissie aan de school om bepaalde zaken te verbeteren of anders aan te pakken. U dient uw klacht in door ondertekende brief te sturen naar het secretariaat van de commissie. Meer informatie over de verdere procedure vindt u op [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)*

#### **Artikel 6,**

##### **Artikel 6, eerste lid**

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de klachtencommissie. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen.

Als de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en die de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag op te lossen (Artikel 4 Reglement Klachtencommissie GCBO).

##### **Artikel 7, eerste lid**

Een klacht betreffende het optreden van (een lid van) het College van Bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de klachtenregeling van de Stichting.

##### **Artikel 7, vierde lid**

Als het bevoegd gezag de klacht niet zelf behandelt maar naar de klachtencommissie verwijst, kan het de klager ook verwijzen naar de vertrouwenspersoon.

##### **Artikel 11, eerste lid**

Indien het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bevoegd gezag in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.

##### **Artikel 12**

Op grond van artikel 8, tweede lid onder e van de Wet Medezeggenschap op Scholen (WMS) is het wenselijk dat het bevoegd gezag de medezeggenschapsorganen informeert over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

##### **Artikel 13**

Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.

##### **Artikel 15**

Op grond van artikel 10 onder g van de WMS heeft de GMR instemmings-bevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.



## Bijlage I

## Contactgegevens

Externe vertrouwenspersoon:

Mevrouw Lindy Lentfert

[Info@lindylentfert.nl](mailto:Info@lindylentfert.nl)

[www.lindylentfert.nl](http://www.lindylentfert.nl)

Telefoon: 06-15474067

Interne vertrouwenspersoon per school:

Naam

Email:

Telefoon:

Landelijke klachtencommissie van de GCBO (geschillencommissie Bijzonder Onderwijs)

Postbus 82324, 2508 EH Den Haag [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)

Meldpunt vertrouwensinspecteurs

Voor klachtmeldingen over seksuele intimidatie, seksueel misbruik, ernstig psychisch of fysiek geweld, discriminatie en extremisme kunt u bellen met 0900-1113111



### **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 verschoonbaar 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 getourneerd 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 kennis gegeven 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 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 22 januari 2019.