



# Klachtenregeling

## Klachtenregeling Stichting VierTaal

het bevoegd gezag van de Stichting VierTaal,

- gelet op de bepalingen van de Wet op de expertisecentra
- gehoord de medezeggenschapsraad

heeft de volgende Klachtenregeling vastgesteld.

# Inhoudsopgave

## [Inhoudsopgave](#)

### [Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen](#)

#### [1.1 Begripsbepalingen](#)

### [Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten](#)

#### [Artikel 2.1 De contactpersoon](#)

#### [Artikel 2.2 De vertrouwenspersoon](#)

#### [Artikel 2.3 De Landelijke klachtencommissie](#)

### [Hoofdstuk 3 De procedure bij een klacht](#)

#### [Artikel 3.1 Indienen van een klacht](#)

#### [Artikel 3.2 Inhoud van de klacht](#)

#### [Artikel 3.3 Intrekken van de klacht](#)

#### [Artikel 3.4 Behandeling van de klacht](#)

### [Hoofdstuk 4 Besluitvorming door het bevoegd gezag](#)

#### [Artikel 4.1 Beslissing op advies](#)

### [Hoofdstuk 5 Slotbepalingen](#)

#### [Artikel 5.1 Openbaarheid](#)

#### [Artikel 5.2 Evaluatie](#)

#### [Artikel 5.3 Wijziging van het reglement](#)

#### [Artikel 5.4 Overige bepalingen](#)

### [Bijlagen](#)

#### [Bijlage I Toelichting](#)

#### [Bijlage II Reglement van de Landelijke Klachtencommissie onderwijs](#)

# Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

## 1.1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- A. Aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/verzorger/voogd van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;
- B. Bevoegd gezag: het bestuur van de Stichting VierTaal;
- C. Contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2.1;
- D. Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- E. Klager: een (ex-)leerling, een ouder/verzorger/voogd van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- F. Klachtencommissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 2.3;
- G. School: een school als bedoeld in de Wet op de Expertisecentra (WEC) ;
- H. Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2.2.

# Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

## Artikel 2.1 De contactpersoon

Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school tenminste één contactpersoon die de klager, indien gewenst, helpt en begeleidt. Hij/zij heeft tot taak de klager te informeren over het gebruik van de klachtenregeling. Hij/zij kan de klager verwijzen naar de vertrouwenspersoon.
2. De contactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootste mogelijk zorgvuldigheid in acht.

3. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de directeur van de school.

## Artikel 2.2 De vertrouwenspersoon

Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over tenminste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon of bepaalt vanuit welke organisatie de vertrouwenspersoon wordt ingehuurd. De benoeming vindt plaats in overleg met de medezeggenschapsraad.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of Justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, maar geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag of de Landelijke Klachtencommissie onderwijs.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijk 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 (half) jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden.

## Artikel 2.3 De Landelijke klachtencommissie

1. Het bestuur van de Stichting VierTaal is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC) onderwijs.
2. De Landelijk Klachtencommissie geeft een oordeel en gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over;
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten
3. De LKC alsmede de ambtelijk secretaris van de LKC neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de LKC zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de Landelijke Klachtencommissie heeft beëindigd.
4. Het Reglement van de LKC onderwijs is onverkort van kracht en maakt onlosmakelijk onderdeel uit van deze regeling, zoals opgenomen in bijlage 2.

# Hoofdstuk 3 De procedure bij een klacht

## Artikel 3.1 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht eerst in bij:

- a. het bevoegd gezag,

na overleg en in bijzondere gevallen kan de klager de volgende stap zetten naar

- b. de Landelijke Klachtencommissie onderwijs.

2. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de Landelijke Klachtencommissie onderwijs anders beslist.

3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of naar de Landelijke Klachtencommissie onderwijs, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.

4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de Landelijke Klachtencommissie onderwijs.

5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar het bevoegd gezag of de Landelijke Klachtencommissie onderwijs. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.

6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.

7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.

8. Na ontvangst van de klacht deelt de Landelijke Klachtencommissie onderwijs het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.

9. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de Landelijke Klachtencommissie onderwijs.

10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

## Artikel 3.2 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.

2. De klacht bevat tenminste:

- a. De naam en het adres van de klager;
- b. De dagtekening;
- c. Een omschrijving van de klacht.

3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht als niet-ontvankelijk worden verklaard.

4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

## Artikel 3.3 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij het bevoegd gezag dan wel de LKC onderwijs de klacht intrekt, deelt het bevoegd gezag dan wel deze commissie dit aan de betrokkenen mee.

## Artikel 3.4 Behandeling van de klacht

Voor de complete procedure en de behandeling van de klacht door de LKC onderwijs, geldt het Reglement van deze commissie, zoals opgenomen in de bij deze regeling behorende bijlage 2.

# Hoofdstuk 4 Besluitvorming door het bevoegd gezag

## Artikel 4.1 Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Landelijke Klachtencommissie onderwijs deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de LKC schriftelijk zijn beslissing op het advies mede. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de LKC en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de LKC.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.
4. Indien een klacht door het bevoegd gezag/ de LKC ongegrond is verklaard kan het bevoegd gezag op verzoek en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien.

# Hoofdstuk 5 Slotbepalingen

## Artikel 5.1 Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke bij de Stichting VierTaal aangesloten school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling
3. De naam en telefoonnummer van de betrokken contactpersoon, de vertrouwenspersoon/-personen en de Landelijke Klachtencommissie onderwijs worden vermeld in de schoolgids.
4. Ten behoeve van de toegankelijkheid van de regeling is een digitale versie verkrijgbaar op de website van alle aangesloten scholen van Stichting VierTaal.

## Artikel 5.2 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersonen, de vertrouwenspersoon/-personen, de Landelijke Klachtencommissie onderwijs en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

## Artikel 5.3 Wijziging van het reglement

1. Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon/-personen en de medezeggenschapsraad, met inachtneming van de vigerende bepalingen
2. Een voorgestane wijziging van het reglement wordt door het bevoegd gezag ter instemming voorgelegd aan de medezeggenschapsraad.

## Artikel 5.4 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Het reglement van de Landelijke klachtencommissie onderwijs en een toelichting op de klachtenregeling, maken deel uit van deze regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'De klachtenregeling Stichting VierTaal'.
4. Deze regeling treedt in werking op 1 november 2015.

Aldus vastgesteld,

Instemming ontvangen van,

Het bestuur van Stichting VierTaal  
dhr. A.J.J.M. Kuijs  
(datum).....te (plaats).....

de MR Stichting VierTaal  
vertegenwoordiger  
(datum).....te (plaats).....





# Bijlagen

## Bijlage I Toelichting

### Artikel 1 onder e

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 echter voor de klachten-commissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een (zorgvuldig) oordeel te komen.

Bovendien is in artikel 3.1, lid 2, bepaald dat een klacht binnen één jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de Landelijke Klachtencommissie onderwijs 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 worden gedacht aan bijvoorbeeld, hulpouders, stagiaires en leraren in opleiding (LIO-ers).

### Artikel 1 onder d

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: 'ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek, en non-verbaal gedrag'. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders/verzorgers/voogden 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 teniet gedaan of aangetast'.

Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder agressie, geweld of pesten wordt 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 2.1

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

### Artikel 2.2

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne contactpersoon. De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking.

De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij/zij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

#### Artikel 2.2, 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 Landelijke Klachtencommissie onderwijs, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij de politie en/of 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/zij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem/haar bij het indienen van een klacht bij de Landelijke Klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij de politie of Justitie.

Als de klager een minderjarige leerling is, worden – met medeweten van de klager – de ouders/ verzorgers/voogden van deze leerling door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige leerling zich daartegen verzet.

#### Artikel 2.2, achtste lid

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

### Artikel 2.3

Het bestuur van de Stichting Viertaal is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie onderwijs. De commissie functioneert voor alle scholen van het bevoegd gezag gezamenlijk. De Landelijke Klachtencommissie onderwijs bepaalt zelf haar werkwijze en heeft dit vastgesteld in het reglement, zoals opgenomen in de bij deze regeling behorende bijlage II.



#### Artikel 3.1, eerste lid

De klager dient eerst de klacht in bij de contactpersoon van de school. Vervolgens kan hij/zij de klacht bij het bij de Landelijke Klachtencommissie onderwijs indienen (een klacht kan niet bij de vertrouwenspersoon worden ingediend). Niet altijd zal de klacht bij de Landelijke Klachtencommissie onderwijs 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/haar klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie onderwijs, als hij/zij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt doordat de Landelijke Klachtencommissie onderwijs wordt ingeschakeld.

In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies aan de Landelijke Klachtencommissie onderwijs te vragen. Ook bij gerede twijfel of er sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling eerst advies te vragen aan de Landelijke Klachtencommissie onderwijs. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht 'binnenskamers' wordt afgedaan.

#### Artikel 3.1, tiende lid

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

#### Artikel 3.3

Als de klager de klacht intrekt, kan de Landelijke Klachtencommissie onderwijs besluiten of de procedure al dan niet wordt voortgezet. Van dit besluit worden de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis gesteld. Indien er aanwijzingen zijn dat de klager onder druk de klacht heeft ingetrokken, ligt de voortzetting van de procedure voor de hand. De Landelijke Klachtencommissie onderwijs brengt in dat geval een ongevraagd advies uit aan het bevoegd gezag.

# Bijlage II Reglement van de 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

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Alle aan de Commissie over te leggen stukken dienen goed leesbaar te zijn.
5. 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.
6. Het secretariaat bevestigt na binnenkomst aan klager schriftelijk de ontvangst van de klacht.
7. 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 geoordeeld moet worden dat niet voldaan is 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, met de



mededeling dat indien niet aan dit verzoek wordt voldaan, de Commissie de klacht niet-ontvankelijk kan verklaren.

2. De LKC zal de klacht niet in behandeling te 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 aanwezig 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 in kennis gesteld van de beslissing of de klacht verder in behandeling wordt genomen.
4. Indien de klacht niet verder in behandeling wordt genomen, wordt dit schriftelijk gemotiveerd aan klager meegedeeld. Tegen deze beslissing kan klager overeenkomstig artikel 11, tweede lid, bezwaar maken.
5. 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 er 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, met het verzoek te berichten of het bevoegd gezag aanleiding ziet te trachten op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag tot een oplossing te komen. De Commissie neemt de klacht alsnog in behandeling, indien niet binnen 14 dagen is geantwoord of indien binnen 4 weken geen oplossing is bereikt.

#### 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 echter 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 drie werkdagen 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 het 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 klacht uitsluitend schriftelijk wordt behandeld, stelt de voorzitter termijnen voor de indiening van de schriftelijke reacties van klager (repliek), respectievelijk verweerder (dupliek).
5. 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 geheel compleet, in overeenstemming met hetgeen 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 omgaand te herstellen.

3. Uiterlijk op de derde werkdag na ontvangst van het klaagschrift waarin klager verzoekt om versnelde behandeling, deelt de Voorzitter (zo mogelijk telefonisch) aan klager mee 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 doch 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 omtrent 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 ter zitting.
3. De secretaris draagt zorg voor de verslaglegging van het gestelde ter zitting.
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 der 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 der) partijen niet worden bijgestaan door een gemachtigde zal de voorzitter na het horen buiten elkaars aanwezigheid een samenvatting geven van hetgeen 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 en informanten 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. Op verzoek van een partij kan elk van de leden van de Commissie worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden waardoor de onpartijdigheid van de Commissie schade zou kunnen lijden. Ook kan op grond van zodanige feiten of omstandigheden een lid zich verschonen.
2. Het verzoek wordt gedaan zodra de feiten of omstandigheden aan de verzoekende partij bekend zijn geworden, maar niet nadat het advies door de Commissie is vastgesteld.
3. Het verzoek wordt schriftelijk onder opgave van redenen gedaan, waarbij alle feiten of omstandigheden tegelijk moeten worden voorgedragen. Ter zitting kan het ook mondeling geschieden.
4. Indien het verzoek tot wraking ter zitting geschiedt, wordt het onderzoek ter zitting geschorst.
5. Een lid wiens wraking is verzocht, kan in de wraking berusten.
6. Een daartoe afzonderlijk ingestelde Commissie beslist zo spoedig mogelijk op het verzoek om wraking.
7. Het lid van de Commissie, op wie het verzoek tot wraking betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld schriftelijk zijn zienswijze omtrent het verzoek tot wraking naar voren te brengen, alvorens op het verzoek zal worden beslist.
8. De beslissing op het verzoek tot wraking dan wel een beslissing van één der leden zich te verschonen is gemotiveerd en wordt aan klager, verweerder en het bevoegd gezag schriftelijk meegedeeld. Het lid van de Commissie, op wie het verzoek tot wraking betrekking heeft, wordt eveneens schriftelijk van de beslissing op het verzoek tot wraking op de hoogte gesteld

## **Advies**

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

1. Na sluiting van het onderzoek beraadslagt 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 dan 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 en samengevatte 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 zonodig 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.