

# Katern Klachtrecht

VOLLEDIG HERZIENE UITGAVE

VOS/ABB

DECEMBER 2019



Dit katern is een uitgave van VOS/ABB. Het is niet in druk uitgebracht, maar in printvriendelijke versie digitaal beschikbaar gesteld aan de leden van VOS/ABB via het besloten gedeelte van [www.vosabb.nl](http://www.vosabb.nl).

Samenstelling: mr. Céline Haket, Onderwijsjuristen VOS/ABB  
Woerden, december 2019

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of enige manier, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopie, opnamen, of enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Aan deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend.

## Woord vooraf

Elke school moet een klachtenregeling hebben en die moet in de schoolgids staan. De wettelijke grondslag hiervoor is artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs (WPO) en artikel 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs (WVO).

De klachtenregeling is een aanvulling op mogelijkheden tot inspraak, medebesturen, schoolkeuze en directe contacten. Het is een laagdrempelige voorziening voor leerlingen, ouders en personeelsleden. Zij kunnen ook een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie (mits het bevoegd gezag daarbij is aangesloten). Als sprake zou zijn van discriminatie, kan beroep worden ingesteld bij het College voor de Rechten van de Mens.

Dit katern over klachtrecht is een herziening van de uitgave uit 2013. De herziening is tot stand gekomen onder verantwoordelijkheid van mr. Céline Haket-Adriaansen van de Onderwijsjuristen van VOS/ABB. U kunt de Onderwijsjuristen telefonisch bereiken via 0348-405250 (op werkdagen van 08.30 tot 12.30 uur) en via het e-mailadres [onderwijsjuristen@vosabb.nl](mailto:onderwijsjuristen@vosabb.nl).

Hans Teegelbeckers, directeur VOS/ABB

December 2019

## Inhoud

1. Interne klachtenregeling .....	1	4. Rehabilitatie werknemer .....	11
1.1. Klacht .....	1	4.1. Gesprek met werknemer .....	11
1.2. Instanties .....	1	4.2. Mogelijkheden tot rehabilitatie .....	11
1.3. Procedure .....	2	4.3. Maatregelen tegen beschuldiger .....	11
1.4. Toezicht op naleving .....	3	5. Tot slot .....	13
2. Landelijke Klachtencommissie .....	4	BIJLAGE .....	14
2.1. Klacht .....	4		
2.2. Instantie .....	5		
2.3. Procedure .....	5		
2.4. Hoorzitting .....	5		
2.5. Advies van commissie .....	6		
2.6. Afwijkende vormen van klachtenbehandeling .....	6		
2.7. Mediation .....	7		
3. College voor de Rechten van de Mens .....	8		
3.1. Verzoek .....	8		
3.2. Procedure .....	9		
3.3. Hoorzitting .....	9		
3.4. Oordeel .....	10		
3.5. Andere procedures .....	10		

## 1. Interne klachtenregeling

De modelklachtenregeling van VOS/ABB is uitgangspunt van dit kader (zie bijlage 1). Schoolbesturen kunnen het model gebruiken om een klachtenregeling op te stellen die past bij de school.

De interne klachtenregeling is alleen van toepassing als iemand met zijn klacht nergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school worden in onderling overleg afgehandeld: tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding. Als dat door de aard van de klacht niet mogelijk is of als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan beroep worden gedaan op de interne klachtenregeling.

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bestaat, moeten volgens de betreffende regeling en procedure worden afgehandeld. Zo kan een klacht die bij de Commissie van Beroep voor de Examens moet worden ingediend, niet worden afgehandeld via de interne klachtenregeling. Die is evenmin van toepassing als het een klacht betreft tegen een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school (in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb)). Als het bevoegd gezag van een openbare school een bepaald verzoek van een leerkracht afwijst, kan die op basis van de Awb daartegen bezwaar en beroep aantekenen. De leerkracht kan dan niet gebruikmaken van de interne klachtenregeling.

De (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad ((G)MR) heeft instemmingsbevoegdheid bij de totstandkoming van de interne klachtenregeling. Het bevoegd gezag kan de regeling pas vaststellen als de (G)MR hiervoor instemming heeft verleend.

### 1.1. Klacht

Een klacht kan worden ingediend door een (ex-)leerling, een ouder, een voogd, een verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, een personeelslid, een directielid, een lid van het bevoegd gezag, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school of een persoon die

op een andere wijze deel uitmaakt van de schoolgemeenschap. Denk aan stagiair(e)s of leraren in opleiding. De klachten kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op de begeleiding of beoordeling van leerlingen, de toepassing van strafmaatregelen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld of pesten. Kortom: een klacht kan gaan over (het nalaten van) gedragingen en/of (het niet nemen van) beslissingen.

De klacht moet binnen een jaar na de gedraging of beslissing worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders besluit. De klager moet de klacht schriftelijk indienen en ondertekenen.

De klacht moet in ieder geval de volgende zaken bevatten: de naam en het adres van de klager, de dagtekening en een omschrijving van de klacht. Als een van deze zaken ontbreekt, krijgt de klager de gelegenheid om dit verzuim binnen twee weken te herstellen. Als de klager dat nalaat, kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.

### 1.2. Instanties

De interne klachtenregeling gaat ervan uit dat een contactpersoon, vertrouwenspersoon en klachtencommissie worden aangesteld. Het bevoegd gezag benoemt de contact- en de vertrouwenspersoon (op voorstel van een benoemingsadviescommissie). Het bevoegd gezag benoemt ook de benoemingsadviescommissie. De leden van deze commissie zijn aangewezen door alle geledingen van de medezeggenschapsraad (MR) en het bevoegd gezag.

De klager kan in eerste instantie bij de contactpersoon terecht. Die moet voor alle betrokkenen toegankelijk zijn. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van partijen die bij de school betrokken zijn. De taak van de contactpersoon is om de klager door te verwijzen naar de vertrouwenspersoon. Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke vertrouwenspersoon en per school een interne contactpersoon te benoemen.

Het is belangrijk dat ook de vertrouwenspersoon toegankelijk is voor alle betrokkenen en hun vertrouwen heeft. Het is het overwegen waard twee

vertrouwenspersonen te benoemen: een vrouw en een man. Bij bepaalde aangelegenheden kan het namelijk drempelverhogend zijn om te klagen bij een persoon van het andere geslacht.

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

Als een klager bij de vertrouwenspersoon komt, gaat die in eerste instantie na of de klager heeft geprobeerd de problemen op te lossen met de aangeklaagde of met de schooldirecteur. Als dat nog niet is gebeurd, kan eerst voor die weg worden gekozen. De vertrouwenspersoon kan de klager in overweging geven om geen klacht in te dienen, een klacht in te dienen bij de klachtencommissie of het bevoegd gezag of aangifte te doen bij de politie. Een en ander is afhankelijk van de ernst van de klacht. Als de klager dit wenst, kan de vertrouwenspersoon hem begeleiden bij het indienen van een klacht. Als de klager een minderjarige leerling is, stelt de vertrouwenspersoon in principe de ouders of verzorgers hiervan op de hoogte. Dat gebeurt altijd met medeweten van de klager. Als de vertrouwenspersoon vindt dat het belang van de minderjarige zich hiertegen verzet, worden de ouders of verzorgers niet ingelicht.

Het bevoegd gezag moet tevens een klachtencommissie instellen. Daarbij moet het bevoegd gezag streven naar een gelijk aantal mannelijke en vrouwelijke leden. Het is nodig om rekening te houden met de mogelijke diversiteit van de schoolbevolking. Ook moeten diverse deskundigen in de commissie zitten. De klachtencommissie moet in ieder geval over juridische, sociaal-medische en onderwijskundige deskundigheid beschikken. De leden van de klachtencommissie mogen geen binding hebben met de betrokken schoolgemeenschap. De commissie bepaalt zelf haar werkwijze. Zo kan de klachtencommissie besluiten gezamenlijk alle klachten te behandelen of om verschillende kamers in te stellen. Het is ook mogelijk om per klacht te bekijken welke commissieleden de klacht behandelen.

Een andere mogelijkheid is dat het bevoegd gezag niet zelf een interne

klachtencommissie benoemt, maar zich aansluit bij een regionale of landelijke klachtencommissie.

### 1.3. Procedure

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient. Als hij een klacht bij het bevoegd gezag indient, kan het bevoegd gezag de klager doorverwijzen naar de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie. Het bevoegd gezag kan de klacht ook zelf afhandelen, mits dat op eenvoudige wijze kan. Het bevoegd gezag moet dit op verzoek van de klager wel melden bij de klachtencommissie. In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst dat het bevoegd gezag eerst advies inwint bij de klachtencommissie. Ook bij gerede twijfel of een ernstige klacht doet het bevoegd gezag er verstandig aan eerst advies te vragen aan de klachtencommissie.

Als een klacht bij de klachtencommissie binnenkomt, kan de commissie een vooronderzoek doen. In de voorbereiding van de behandeling is de commissie bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zo kan zij deskundigen inschakelen, die eventueel ook gehoord kunnen worden tijdens een hoorzitting.

Een hoorzitting vindt na het vooronderzoek plaats, in ieder geval binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Tijdens de hoorzitting worden de klager en de aangeklaagde buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. De commissie kan besluiten de klager niet te horen, als de klager het recht hierop niet wil gebruiken. Van de hoorzitting moet een verslag worden gemaakt, dat door de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie moet worden ondertekend.

Binnen vier weken na de hoorzitting rapporteert de klachtencommissie haar bevindingen aan het bevoegd gezag. Het is mogelijk deze termijn met vier weken te verlengen. De klachtencommissie moet in haar advies aan het bevoegd gezag een gemotiveerd oordeel geven over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. Ook moet de klachtencommissie de klager, de aangeklaagde en de schooldirecteur schriftelijk op de hoogte stellen van

haar oordeel. In haar advies kan de klachtencommissie tevens een aanbeveling doen aan het bevoegd gezag over te treffen maatregelen. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie moet het bevoegd gezag een schriftelijke reactie geven aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie. In deze reactie verwoordt het bevoegd gezag zijn oordeel over de gegrondheid van de klacht, of er maatregelen worden genomen en zo ja welke. Het is mogelijk deze termijn met maximaal vier weken te verlengen.

Voordat het bevoegd gezag zijn besluit neemt, krijgt de aangeklaagde de mogelijkheid zich mondeling of schriftelijk te verweren tegen het voorgenomen besluit van het bevoegd gezag.

Gedurende de gehele procedure kunnen de klager en de aangeklaagde zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde.

#### **1.4. Toezicht op naleving**

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

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

## 2. Landelijke Klachtencommissie

De Landelijke Klachtencommissie voor het openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs (LKC) wordt in stand gehouden door de Stichting Onderwijsgeschillen. Bij de LKC kunnen klachten worden ingediend met betrekking tot het primair en voortgezet onderwijs, beroeps- en volwasseneneducatie en het hoger beroepsonderwijs. Scholen en instellingen uit zowel het openbaar als bijzonder onderwijs kunnen zich aansluiten bij de LKC.

In dit hoofdstuk wordt de procedure besproken van de LKC voor het openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs. Naast de LKC zijn er nog andere landelijke klachtencommissies voor:

- algemeen bijzonder onderwijs
- katholiek onderwijs
- gereformeerd vrijgemaakt onderwijs
- gereformeerd onderwijs
- islamitisch onderwijs
- christelijk onderwijs
- reformatorisch onderwijs

In de klachtenregeling van de school wordt bepaald of er een interne klachtencommissie wordt opgericht of dat de school is aangesloten bij een externe klachtencommissie.

Het voordeel van de LKC is dat een school geen interne klachtencommissie hoeft te hebben en dat er door de verschillende klachten die daar binnenkomen veel expertise wordt opgebouwd.

Men kan bij de LKC klagen over een gedraging of beslissing van iemand die bij de school betrokken is of over het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen, zoals besproken in hoofdstuk 1.

Tegen een besluit met een rechtsgevolg kan bij de LKC geen klacht worden ingediend. Dat kan wel als de klacht gaat over procedurele aspecten van een beslissing met rechtsgevolg. Het gaat hierbij om de

wijze waarop de beslissing tot stand is gekomen en waarop partijen zijn bejegend.

Er kan geen klacht worden ingediend tegen het handelen van een leerling of een ouder. Dit draagt namelijk niet bij aan de doelstelling van klachtenbehandeling, namelijk verbetering van het onderwijs. Een uitzondering op deze regel is mogelijk als sprake is van functionele betrokkenheid van een leerling of ouder bij de school, bijvoorbeeld als MR-lid.

Aanvankelijk was de klachtenregeling van de LKC niet bedoeld als vervanging van een andere wettelijke voorziening die voor de klager openstaat. Sinds januari 2011 neemt de LKC echter het standpunt in dat dit geen belemmering meer hoeft te zijn. Als de klager er de voorkeur aan geeft om een advies over zijn klacht te krijgen bij de LKC (in plaats van een bezwaar- of beroepsprocedure), dan wordt dat dus gerespecteerd.

De LKC neemt, net als de interne klachtencommissie, geen klachten in behandeling die binnen de school opgelost kunnen worden. Het is van belang dat de klacht dus altijd eerst bij de contact- of vertrouwenspersoon terechtkomt. Als dat niet is gebeurd, kan de LKC een ingediende klacht naar het bevoegd gezag sturen met de vraag of er binnen de school of het bestuur tot een oplossing kan worden gekomen.

### 2.1. Klacht

Iedereen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, kan een klacht indienen. Dat zijn dus leerlingen en ouders, maar ook ex-leerlingen en hun ouders, de rector, de directeur, een overblijfmeeuwker, een stagiaire, et cetera. De klacht moet binnen één jaar worden ingediend. Op deze regel bestaan drie uitzonderingen. Om te beginnen kan een klacht na dit jaar worden ingediend als pas op een later moment blijkt dat de gedraging of beslissing een klacht waard is. Datzelfde geldt als er eerst is geprobeerd de klacht op een andere manier op te lossen. Ook als de klager door bijvoorbeeld psychische problemen niet in staat was de klacht in te dienen, kan de klacht na één jaar worden ingediend.



Een klacht moet altijd schriftelijk worden ingediend. De klacht moet minimaal de volgende informatie bevatten: naam en adres van de klager, naam van de persoon of school waartegen de klacht wordt ingediend, een omschrijving van de klacht, een dagtekening en een handtekening. Als er bij de klacht bepaalde stukken horen, moet hiervan een afschrift worden bijgevoegd. Als de klacht incompleet is, krijgt de klager de gelegenheid om de ontbrekende informatie alsnog binnen een bepaalde termijn aan te leveren. Als de klager dat verzuimt, verklaart de LKC de klacht niet-ontvankelijk.

## 2.2. Instantie

Een commissie bestaande uit een voorzitter en twee leden neemt de klacht in behandeling. De voorzitter is een jurist. Hij mag niet werkzaam zijn bij de school waartegen de klacht is ingediend. Per klacht wordt een andere commissie samengesteld. De samenstelling is afhankelijk van de inhoud van de klacht.

## 2.3. Procedure

Nadat de klacht is ingediend, stelt de commissie degene over wie de klacht gaat (de verweerder) daarvan schriftelijk op de hoogte. De commissie voegt alle stukken bij, die de klager heeft ingediend. Hierdoor weet de verweerder wat de klacht inhoudt en over welke stukken de commissie beschikt. De verweerder krijgt de mogelijkheid een verweerschrift in te dienen. Dit moet binnen drie weken bij de commissie binnen zijn. De commissie stuurt vervolgens het verweerschrift en eventuele extra stukken naar de klager. Tegelijkertijd worden de schooldirecteur en het bevoegd gezag op de hoogte gesteld van de klacht. Het bevoegd gezag wordt verzocht de klachtenregeling van de school naar de commissie te sturen.

Na het indienen van de klacht en het verweerschrift kunnen partijen nog aanvullende stukken inbrengen. Dit kan tot drie dagen voor de hoorzitting. De verweerder of klager kan ertoe verzoeken dat alleen de commissie kennisneemt van bepaalde stukken. Over dit verzoek neemt de voorzitter van de commissie een besluit. Als de voorzitter het verzoek afwijst, stuurt

hij de betreffende stukken terug naar degene die ze heeft ingebracht (de klager of verweerder). De klager of verweerder kan de stukken alsnog inbrengen, maar moet er dan rekening mee houden dat ze ook naar de andere partij gaan.

De commissie kan besluiten bepaalde informatie die zij van derden heeft ontvangen, niet toe te sturen naar de partijen. Bijvoorbeeld als het een personeelsdossier of een psychologisch rapport betreft.

Zowel de klager als de verweerder kan zich laten bijstaan door een advocaat of jurist. Dit is niet verplicht. Vaak kunnen de partijen zelf voldoende verwoorden waarom de klacht wel of niet gegrond is. Let op: het inschakelen van een advocaat of jurist brengt natuurlijk kosten met zich mee. De commissie kan niet een van de partijen veroordelen om die kosten te betalen (een rechter kan dat wel. De partijen moeten dus altijd hun eigen kosten betalen).

Als de commissie na het ontvangen van de klacht en het verweerschrift aanvullende informatie nodig heeft, kan zij die opvragen bij de klager of de verweerder, maar ook bij derden. Denk daarbij aan het bevoegd gezag, de schoolleiding of personen die in de stukken worden genoemd. De aanvullende informatie die de commissie ontvangt, stuurt zij door naar de partijen.

Van de gesprekken die plaatsvinden (tussen de commissie en de verweerder/klager of tussen de commissie en een derde) maakt de commissie een verslag. Een afschrift hiervan gaat naar de partijen.

Belangrijk punt: voor alle termijnen die in dit hoofdstuk worden genoemd, tellen vakantiedagen van de school niet mee.

## 2.4. Hoorzitting

Aan het begin van de klachtenprocedure laat de commissie weten op welke dag er een hoorzitting zal plaatsvinden. Twee weken voor de hoorzitting ontvangen de partijen een schriftelijke uitnodiging. Hierin staan de locatie en het tijdstip vermeld. De hoorzitting van de commissie is niet openbaar.

De partijen mogen getuigen of informanten meebrengen naar de hoorzitting of oproepen. Dit moet uiterlijk twee dagen voor de hoorzitting aan de commissie kenbaar worden gemaakt, zodat zij de andere partij hierover kan informeren. Als de commissie voldoende informatie heeft om tot een oordeel te komen, kan ze besluiten de getuigen en informanten niet te horen. Als de commissie zelf getuigen of informanten oproept, moet ze dit de partijen melden.

Tijdens de zitting krijgen partijen de gelegenheid hun belangen toe te lichten. Zij kunnen dit zelf doen of zich laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Als de verweerder of klager niet op de zitting aanwezig is, moet de gemachtigde een schriftelijke verklaring overleggen waaruit blijkt dat hij het woord voor de klager of verweerder mag voeren. Deze eis geldt niet als de gemachtigde een advocaat is.

Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij een van de partijen heeft verzocht apart te worden gehoord. Als de voorzitter dit verzoek belangrijk genoeg vindt, zal hij dit toekennen. Dat kan bijvoorbeeld als sprake is van een dreigende escalerende situatie. De commissie kan ook zelf besluiten partijen apart te horen. Dat gebeurt in elk geval als een van de partijen minderjarig is. De gemachtigde mag aanwezig zijn bij het horen van de andere partij. Het horen van getuigen en informanten verloopt in principe via de voorzitter van de commissie en buiten elkaars aanwezigheid. De commissie kan ook besluiten andere commissieleden of partijen vragen te laten stellen aan getuigen of informanten. Partijen mogen één vertrouwd persoon meenemen naar de hoorzitting. Deze persoon mag niet spreken. Als de partij wil dat deze persoon toch wordt gehoord, dan moet deze persoon worden aangemeld als getuige of informant.

## 2.5. Advies van commissie

De commissie geeft binnen vier weken na de hoorzitting advies. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd.

Het advies bestaat meestal uit twee delen. In het eerste deel staat gemotiveerd of de klacht gegrond of ongegrond is. Het tweede deel

bestaat uit aanbevelingen, bijvoorbeeld over maatregelen die het bevoegd gezag kan nemen. De commissie stuurt het advies naar de klager, de verweerder en het bevoegd gezag. Als het nodig is, informeert het bevoegd gezag de schooldirecteur.

Na vier weken moet het bevoegd gezag de LKC en de klager schriftelijk informeren of het het advies van de commissie deelt en of er naar aanleiding van het advies maatregelen worden genomen. Als dat het geval is, geeft het bevoegd gezag aan om welke maatregelen het gaat. Het bevoegd gezag wordt aangeraden ook de verweerder hierover te informeren.

Tegen het advies van de commissie kan geen beroep worden ingesteld. Het is wel mogelijk beroep of bezwaar in te stellen tegen een besluit van de school naar aanleiding van het advies van de commissie. Het besluit moet dan wel een rechtsgevolg hebben.

Na enkele maanden kan de LKC het advies anoniem publiceren op de website van de Stichting Onderwijsgeschillen: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl).

## 2.6. Afwijkende vormen van klachtenbehandeling

Bij de LKC zijn er nog twee andere procedures mogelijk met betrekking tot de klachtenbehandeling:

1. Schriftelijke procedure
2. Versnelde procedure

Ad 1: de voorzitter kan besluiten de klachtenbehandeling alleen schriftelijk te laten verlopen. Dan is er dus geen hoorzitting. Voor het verweerschrift wordt een termijn van drie weken in acht genomen. Vervolgens stelt de commissie aan de klager een termijn waarbinnen hij op het verweerschrift kan reageren (repliek). Daarna kan de verweerder binnen een bepaalde termijn op het schrijven van de klager reageren (dupliek). Hierna volgt het advies van de commissie. Als partijen niet willen dat de klacht schriftelijk wordt behandeld, kunnen zij hiertegen bezwaar maken. Als de commissie het bezwaar goedkeurt, volgt een hoorzitting.

Ad 2: als een klachtenbehandeling spoed heeft, kan de klager verzoeken om een versnelde behandeling. De commissie kan daartoe ook zelf besluiten. De termijn voor het verweerschrift wordt in dit geval ingekort. De hoorzitting moet binnen twee tot vier weken na ontvangst van de klacht plaatsvinden. De commissie moet binnen twee weken na de hoorzitting advies uitbrengen. Bij een versnelde procedure geeft de commissie vaak al op de hoorzitting een mondeling advies.

Het reglement van de LKC staat op [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl).

## **2.7. Mediation**

Voor de oplossing van klachten in het onderwijs biedt de Stichting Onderwijsgeschillen ook mediation aan. Als bij de LKC een klacht is ingediend, wordt in overleg met partijen bekeken wat het meest geschikt is: mediation of formele klachtbehandeling. Als beide partijen instemmen met mediation, wordt een mediator ingeschakeld.

Aan het begin van een mediationstraject sluiten de partijen en de mediator een overeenkomst. Daarin spreken zij af om te proberen het conflict gezamenlijk op te lossen. Als partijen tot afspraken komen voor de oplossing van hun conflict, dan legt de mediator deze afspraken vast in een vaststellingsovereenkomst. Deze overeenkomst schept rechten en plichten waar beide partijen zich aan moeten houden. Na ondertekening van de vaststellings- overeenkomst is de mediation afgerond en wordt de klacht ingetrokken. Als mediation niet tot een oplossing leidt, kan de klacht alsnog door de LKC in behandeling worden genomen.

Als een school voor primair onderwijs is aangesloten bij de LKC, worden voor mediation geen kosten in rekening gebracht. Als een school voor voortgezet onderwijs is aangesloten bij de LKC, worden wél kosten in rekening gebracht. Omdat het bevoegd gezag deze moet betalen, dient het vooraf akkoord te gaan met de mediation.

### 3. College voor de Rechten van de Mens

De Algemene wet gelijke behandeling (Awgb) bevat een uitwerking van artikel 1 van de Grondwet (verbod van discriminatie) en een aantal internationale verdragen. Met de inwerkingtreding van deze wet in 1994 werd de Commissie Gelijke Behandeling (CGB) opgericht. Die had tot doel gelijke behandeling en bestrijding van discriminatie te bevorderen. In 2012 ging de CGB op in het College voor de Rechten van de Mens (CRM).

Bij het CRM kan een klacht (verzoek) worden ingediend over discriminatiekwesties rondom school, wonen, winkelen, werken, uitgaan en sport. Er kan een klacht worden ingediend als iemand zich benadeeld voelt op grond van zijn:

- Geslacht
- Leeftijd
- Godsdienst
- Seksuele gerichtheid
- Ras
- Nationaliteit
- Handicap of chronische ziekte
- Burgerlijke staat
- Arbeidsduur
- Vast of tijdelijk contract
- Levensovertuiging
- Politieke overtuiging

Een andere voorwaarde is dat de discriminatie heeft gespeeld of speelt op het terrein van arbeid (bijvoorbeeld sollicitatie, ontslag, arbeidsvoorwaarden, bevordering, arbeidsomstandigheden) of van goederen/diensten (bijvoorbeeld wonen, welzijn, gezondheidszorg, cultuur, onderwijs, financiële dienstverlening, verzekeringsdiensten).

Een organisatie kan ook aan het CRM of het eigen handelen correct is. Zo kan een school die kledingvoorschriften voorschrijft aan het CRM vragen of dit geoorloofd is.

#### 3.1. Verzoek

Iedereen die zich gediscrimineerd voelt, bijvoorbeeld op grond van burgerlijke staat, ras of leeftijd, kan een verzoek indienen bij het CRM. Ook een familielid, vakbond of belangenorganisatie kan namens een persoon een verzoek indienen. In dat geval moet de persoon die het verzoek wil indienen, de betreffende persoon of organisatie machtigen. Belangenorganisaties, vakbonden, MR's et cetera kunnen ook zelf een verzoek indienen als hun leden of het personeel binnen de organisatie gediscrimineerd worden.

Degene die bij het CRM een verzoek om een oordeel indient, is de 'verzoeker'. Degene tegen wie de klacht zich richt, is de 'verweerder'.

We noemen een voorbeeld van een geschil tussen twee partijen: een school weigert een leerling omdat die dyslexie heeft. Als de leerling hierover een oordeel wil van het CRM, dan is de leerling 'verzoeker' en de school 'verweerder'. De verzoeker moet een persoonlijk belang hebben bij de zaak die hij voorlegt. Met andere woorden: hij moet zelf getroffen zijn door de ongelijke behandeling. Het CRM kan dus bijvoorbeeld geen oordeel geven bij een klacht over een advertentietekst waarin specifiek wordt gevraagd naar een jonge werknemer, terwijl de verzoeker zelf geen interesse heeft in de functie. Ook moet de gebeurtenis waarover wordt geklaagd, niet al te lang geleden hebben plaatsgevonden. De feiten moeten namelijk nog goed onderzocht kunnen worden.

Het verzoek moet schriftelijk worden ingediend en bevat minimaal de volgende informatie: naam en adres van de verzoeker, naam en adres van de verweerder (indien mogelijk) en een omschrijving van het onderscheid waarvan sprake zou zijn. Als de verzoeker een stichting of vereniging is, moet uit de statuten blijken dat die de belangen behartigt van degene die wordt gediscrimineerd. Het is ook mogelijk het verzoek in te dienen via een klachtenformulier op de website van het CRM: [www.mensenrechten.nl](http://www.mensenrechten.nl).

Als het verzoek niet voldoet aan de bovenstaande voorwaarden, krijgt de verzoeker de gelegenheid de ontbrekende informatie aan te leveren. Als hij dat niet binnen de gestelde termijn doet, kan het CRM besluiten het verzoek niet in behandeling te nemen. Als het verzoek bij het CRM is binnengekomen, verstuurt het college altijd een ontvangstbevestiging. Na ontvangst van een verzoek - ook bij een verzoek om een oordeel over het eigen handelen - neemt het CRM eerst telefonisch contact op met verzoeker.

### 3.2. Procedure

De procedure bij het CRM is kosteloos. De verzoeker of verweerder is in de procedure niet verplicht zich te laten bijstaan door een jurist of advocaat. Partijen kunnen zich laten bijstaan op eigen kosten.

Als het verzoek is ingediend, beoordelen een secretaris en een commissielid of er onderzoek wordt ingesteld. Als besloten wordt dat te doen, stelt het CRM de verweerder hiervan op de hoogte en krijgt die de vraag om te reageren op het verzoek. Ook stelt het CRM nadere vragen aan de verweerder en doet het een datumvoorstel voor de hoorzitting. De verzoeker ontvangt hiervan een afschrift. De verweerder moet het verweerschrift binnen vier weken na toezending van het verzoek indienen bij het CRM. Het college kan ook aan de verzoeker nog nadere vragen stellen.

Zowel de verzoeker als de verweerder moet zijn standpunt zo goed mogelijk onderbouwen. Daarom is het van belang dat zij op de hoogte zijn van elkaars argumenten en bewijsstukken. Om die reden stuurt het CRM alle correspondentie die het van de ene partij ontvangt door naar de andere partij.

Het CRM kan ook besluiten geen onderzoek in te stellen. Het college stelt de verzoeker hiervan zo snel mogelijk op de hoogte.

Soms beschikt het CRM niet over voldoende informatie om een oordeel te vellen. Het kan dan zowel bij de partijen als bij derden aanvullende informatie opvragen. Als bij derden informatie wordt opgevraagd,

ontvangen partijen hiervan een afschrift. Als dat niet voldoende is, kan het college ter plaatse een onderzoek instellen.

Als het onderzoek is afgerond vindt een hoorzitting plaats.

### 3.3. Hoorzitting

Aan het begin van de procedure doet het college al een voorstel voor de datum van de hoorzitting. Partijen krijgen een uitnodiging of een oproep voor de hoorzitting. Er is een verschil tussen een uitnodiging en een oproep: als het college partijen uitnodigt, zijn ze niet verplicht om te komen. Bij een oproep, zijn ze daartoe wel verplicht. Het college stelt ten minste drie weken van tevoren een plaats en tijd voor de hoorzitting vast. De hoorzitting is in principe openbaar. Soms vindt een besloten hoorzitting plaats. Het college kan daartoe zelf besluiten of op verzoek van partijen. Op de zitting zijn één of drie collegeleden en een secretaris aanwezig.

Zowel het college als de partijen kunnen getuigen en deskundigen oproepen. Partijen moeten ten minste één week voor de hoorzitting de naam en de hoedanigheid van de getuigen of deskundigen bekendmaken bij het college. Als het college getuigen of deskundigen oproept, wordt dit voor de hoorzitting aan partijen bekendgemaakt. In principe worden partijen in elkaars bijzijn gehoord via de voorzitter van het college. Het college kan zelf besluiten of op verzoek van partijen dat partijen buiten elkaars aanwezigheid worden gehoord of dat getuigen buiten de aanwezigheid van partijen worden gehoord. Het college maakt de informatie die aan bod komt kenbaar aan de partijen of de afwezige partij. Zij krijgen de mogelijkheid daarop te reageren. De voorzitter en de collegeleden kunnen vragen stellen aan partijen.

Aan het eind van de zitting wordt het onderzoek afgesloten. Het college noemt de datum waarop het zijn oordeel aan de partijen bekend zal maken. Soms wordt op de zitting duidelijk dat extra informatie nodig is voor een oordeel. Die informatie kan na de zitting worden opgevraagd. Het onderzoek gaat dan na de zitting verder en wordt pas afgesloten als de informatie is ontvangen.

### 3.4. Oordeel

Binnen acht weken na de hoorzitting geeft het college een oordeel en stuurt dit naar de partijen. In het oordeel staat of er sprake is van discriminatie. Het oordeel is juridisch niet bindend en het college kan partijen niet verplichten maatregelen te nemen. Als het vindt dat er is gehandeld in strijd met de gelijkebehandelingswetgeving, wil het weten of er naar aanleiding van dit oordeel maatregelen zijn genomen en zo ja welke. Enige tijd na het oordeel neemt het college daarover contact op met de partijen. Soms brengt het college zijn oordeel onder de aandacht van bijvoorbeeld een branchevereniging of een minister, als die invloed kunnen uitoefenen op het nemen van maatregelen. Door publiciteit te zoeken, kan het college ook aandacht vragen voor de zaak.

De praktijk wijst uit dat het merendeel van de partijen het oordeel volgt. Dan wordt bijvoorbeeld beleid aangepast en/of excuus aangeboden of worden er maatregelen genomen.

Na het oordeel van het college kan de verzoeker naar de rechter stappen. Die moet het oordeel van het college meenemen in zijn afweging en uitspraak. Als de rechter afwijkt van het oordeel van het college, moet hij dit dus motiveren.

Het oordeel van het college is openbaar. Bij openbaarmaking kunnen de namen van de partijen worden geanonimiseerd (zie: [www.mensenrechten.nl](http://www.mensenrechten.nl)).

### 3.5. Andere procedures

Naast de hierboven beschreven procedure kunnen nog twee andere procedures bij het college worden gevolgd:

- Spoedprocedure
- Vereenvoudigde procedure

De verzoeker kan een spoedprocedure aanvragen als – het woord zegt het al- spoed is geboden. Bijvoorbeeld in het geval van dreigend ontslag. Het college plant dan zo spoedig mogelijk een hoorzitting. Daarbij mag worden afgeweken van de termijn van drie weken. Het college verzoekt de

verweerder om binnen een gestelde termijn een verweerschrift in te dienen.

Bij de vereenvoudigde procedure is het meestal al duidelijk of er sprake is van discriminatie. In dat geval kan het college de zaak schriftelijk afdoen en is er geen hoorzitting. In dit geval moet de verweerder wel in de gelegenheid worden gesteld op het verzoekschrift te reageren. Daarna geeft het college een oordeel.

Het college kan de partijen ook doorverwijzen naar een externe mediator.

De procedure van het College voor de Rechten van de Mens is beschreven in het Besluit Werkwijze onderzoek gelijke behandeling.

Op de websites [www.mensenrechten.nl](http://www.mensenrechten.nl) en [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl) staan voorbeelduitspraken

## 4. Rehabilitatie werknemer

Vaak richt een klacht zich (ook) tegen een werknemer. Dit is een aparte situatie, want wat als blijkt dat de werknemer vals is beschuldigd of dat de klacht ongegrond is? Ook dan zal het bevoegd gezag stappen moeten ondernemen.

Waarschijnlijk heeft de school richting deze werknemer maatregelen getroffen (bijvoorbeeld schorsing) en is de situatie bekend bij personeel en ouders. Het is dan van belang dat de werknemer dan wordt gerehabiliteerd.

Als blijkt dat de klacht ongegrond is of als het een valse beschuldiging was, is het denkbaar dat de werknemer nog niet meteen toe is aan rehabilitatie. De procedure heeft waarschijnlijk emotioneel grote impact gehad op de werknemer, mede doordat personeel en ouders er mogelijk van op de hoogte waren.

Het is mogelijk dat de werknemer in deze fase hulpverlening van buitenaf krijgt. Het bevoegd gezag kan de werknemer alvast tegemoetkomen door de kosten hiervan op zich te nemen.

### 4.1. Gesprek met werknemer

Eerst moeten er gesprekken plaatsvinden tussen het bevoegd gezag en de werknemer. Bespreek het voorval en de uitwerking die dit heeft gehad op het privéleven van de werknemer. Het is van belang om hierin steun te betuigen en begrip te tonen. Als de werknemer vragen heeft over de gevolgde klachtenprocedure, kunt u de gang van zaken met hem doorlopen. Probeer in het gesprek te peilen of de werknemer behoefte heeft aan professionele hulp. De werknemer zal in elk geval duidelijkheid willen. Het is dus belangrijk aan te geven wat er in het personeelsdossier wordt opgenomen. Vraag de werknemer ook wat hij als genoegdoening beschouwt.

Vervolgens kan het onderwerp rehabilitatie aan de orde komen. Als de werknemer daar prijs op stelt, bespreek dan welke maatregelen mogelijk

zijn en hoe die kunnen worden genomen. Het bevoegd gezag biedt de werknemer een vergoeding voor de kosten die hij gedurende de procedure heeft gemaakt.

Het is belangrijk dat het bevoegd gezag gespreksverslagen maakt en dat de werknemer deze voor akkoord tekent.

### 4.2. Mogelijkheden tot rehabilitatie

Bij rehabilitatie kan het bevoegd gezag verschillende maatregelen nemen. Alle mogelijkheden moeten met de werknemer worden besproken. Hieronder staat wat de mogelijkheden zijn.

Het bevoegd gezag spreekt bij een personeelsbijeenkomst en/of leerlingenbijeenkomst het vertrouwen uit in de werknemer. De werknemer moet zelf aangeven of hij hierbij aanwezig wil zijn. Het bevoegd gezag kan het vertrouwen in de werknemer ook uitspreken in een brief aan het personeel en/of de ouders en/of in een boodschap naar de leerlingen. De werknemer moet de tekst van de brief van tevoren kunnen doornemen. Het is ook mogelijk dat de werknemer zelf een brief schrijft aan het personeel, de ouders en de leerlingen. Het bevoegd gezag moet dan van tevoren de tekst kunnen doornemen.

Ook kan een personeelsbijeenkomst worden georganiseerd, waarin de werknemer zijn ervaringen deelt met collega's.

Als de werknemer nog niet meteen het werk hervat, zal het bevoegd gezag moeten peilen of de werknemer al wel behoefte heeft aan contact met collega's, ouders en leerlingen. Zo ja, vraag dan in welke vorm (post, persoonlijk contact, et cetera)?

Het bevoegd gezag blijft voor het personeel, de ouders en de leerlingen het aanspreekpunt wat betreft de klacht en de klachtenprocedure.

### 4.3. Maatregelen tegen beschuldiger

Bij een valse beschuldiging kan het bevoegd gezag maatregelen treffen tegen de beschuldiger. Dit doet recht aan de werknemer die vals beschuldigd is en geeft een signaal af dat de school deze situatie niet accepteert. De maatregelen tegen iemand die een valse beschuldiging

heeft geuit, zijn afhankelijk van de vraag of er sprake is van kwade opzet, van de zwaarte van de beschuldiging en van de toegebrachte schade. Het bevoegd gezag kan degene die de werknemer vals heeft beschuldigd, opleggen dat hij mondeling (in bijzijn van het bevoegd gezag) of schriftelijk zijn excuses aanbiedt aan de werknemer. Ook kan de valse beschuldiger excuses aanbieden aan de werknemer in een brief die is gericht aan het personeel, de ouders en de leerlingen. Dit kan ook mondeling in een openbare bijeenkomst.

Het bevoegd gezag kan ook besluiten om de valse beschuldiger te schorsen of verwijderen. Als het een leerling is, moet het bevoegd gezag een andere school voor hem vinden, voordat tot verwijdering kan worden overgegaan. Het bevoegd gezag maakt aan de werknemer kenbaar welke maatregelen er tegen de valse beschuldiger worden genomen.

Indien nodig kunnen bovenstaande maatregelen worden getroffen in combinatie met een extern hulpverleningstraject. Bijvoorbeeld als de valse beschuldiging is geuit als gevolg van persoonlijke problemen.

In de rechtspraak is het belang van rehabilitatie uitgesproken.



## 5. Tot slot

Dit katern is bedoeld om inzicht te geven in klachtenprocedures waarmee een school of instelling te maken kan krijgen. De interne klachtenregeling en het reglement van de Landelijke Klachtencommissie zijn uitvoerig beschreven, evenals de werkwijze van het College voor de Rechten van de Mens (voorheen de Commissie Gelijke Behandeling). Als laatste is beschreven hoe het bevoegd gezag moet handelen bij rehabilitatie van een werknemer als er sprake blijkt van een valse beschuldiging of als een klacht ongegrond is verklaard.

Het model van de interne klachtenregeling is als bijlage opgenomen. Het Reglement van de Landelijke Klachtencommissie staat op [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl). Voor het Besluit werkwijze onderzoek gelijke behandeling, dat van toepassing is op de procedure bij het College voor de Rechten van de Mens, gaat u naar [www.mensenrechten.nl](http://www.mensenrechten.nl).

Informatie: Onderwijsjuristen, 0348-405250 op werkdagen van 08.30 tot 12.30 uur, [onderwijsjuristen@vosabb.nl](mailto:onderwijsjuristen@vosabb.nl)

## BIJLAGE

### Modelklachtenregeling primair en voortgezet onderwijs

Het bevoegd gezag .....

gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;

gehoord de medezeggenschapsraad/gemeenschappelijke medezeggenschapsraad;

stelt de volgende klachtenregeling primair en voortgezet onderwijs vast.

#### Hoofdstuk 1 - Begripsbepalingen

##### Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;

b. Commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;

c. Klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;

d. Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;

e. Contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;

f. Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;

g. Aangeklaagde: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;

h. Benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag.

#### Hoofdstuk 2 - Behandeling van de klachten

##### *Paragraaf 1 - De contactpersoon*

##### Artikel 2

Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.

2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.

##### *Paragraaf 2 - De vertrouwenspersoon*

##### Artikel 3

Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.

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

### *Paragraaf 3 - De klachtencommissie*

#### Artikel 4

##### Instelling en taken klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

2. Het bevoegd gezag kan zich ook, na hierover instemming te hebben verkregen van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad, aansluiten bij een regionale of landelijke commissie.
3. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
4. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie 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 klachtencommissie heeft beëindigd.
5. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

#### Artikel 5

##### Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
2. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.

4. Leden van het personeel, van het bevoegd gezag, alsmede ouders/voogden/verzorgers en leerlingen/studenten/deelnemers van de schoolgemeenschap, de vertrouwenspersoon en contactpersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.

5. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.

6. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

#### Artikel 6

##### Zittingsduur

1. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.

2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

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

#### Artikel 7

##### Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:

a. het bevoegd gezag, of

b. de klachtencommissie.

2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.

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

4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat dit op eenvoudige wijze kan. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.

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

6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.

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

8. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mede 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 klachtencommissie.

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

#### Artikel 8

##### Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school mee.

#### Artikel 9

##### Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.

2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 7, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.

3. De klacht bevat ten minste:

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

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

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

#### Artikel 10

##### Vooronderzoek

De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.

#### Artikel 11

##### Hoorzitting

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.

2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.

3. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.

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.

5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.

Het verslag bevat:

- a. de namen en de functie van de aanwezigen;
- b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.

6. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

#### Artikel 12

##### Advies

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.

2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.

3. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school.

4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

### Artikel 13

#### Quorum

Voor het houden van een zitting is vereist dat ten minste twee leden van de klachtencommissie, onder wie de voorzitter, aanwezig zijn.

### Artikel 14

#### Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

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

### Artikel 15

#### Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of het het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.

2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.

3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

## **Hoofdstuk 3 - Slotbepalingen**

### Artikel 16

#### Openbaarheid

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

### Artikel 17

#### Evaluatie

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

### Artikel 18

#### Wijziging van het reglement

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

### Artikel 19

#### Overige bepalingen

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

De regeling is vastgesteld op .....