



Klachtenregeling

Louise de Colignylaan 3
2012 SR Haarlem
023-5281624
www.dhms.nl

Inhoud:

Inleiding	3
Begripsbepalingen	4
U heeft een klacht, wat dan?	5
<i>Interne klachtenprocedure: Voor ouders/verzorgers</i>	5
<i>Interne klachtenprocedure: Voor personeelsleden</i>	5
Externe klachtenprocedure	6
<i>Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO)</i>	6
Vertrouwensinspecteur	7
Adressen	8
Toelichting bij contactpersoon en vertrouwenspersoon	9
<i>Aanstelling en taak contactpersoon</i>	9
<i>Aanstelling en taken vertrouwenspersoon</i>	9
Bijlage1: Regeling landelijke klachtencommissie	10-18

Inleiding:

Een school is een omgeving waar mensen intensief met elkaar omgaan. Botsingen en meningsverschillen zijn dan ook niet bijzonder en worden vaak in onderling overleg bijgelegd. Soms is een meningsverschil van dien aard, dat iemand een klacht hierover wil indienen. Die mogelijkheid is er. Voor de Haarlemse Montessorischool is deze klachtenregeling vastgesteld. Deze regeling is voor iedereen die bij de school betrokken is in te zien.

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

De klachtenprocedure kan onderverdeeld worden in:

A. Interne klachtenprocedure;

voor ouders/verzorgers (eventueel met hulp van externe vertrouwenspersoon)

voor personeelsleden (eventueel met hulp van externe vertrouwenspersoon)

B. Landelijke Klachtencommissie (LKC)

C. Vertrouwensinspecteur

Begripsbepalingen

Leerlingen:	alle leerlingen die op school staan ingeschreven;
Ouders:	ouders, voogden en verzorgers van leerlingen;
Onderwijspersoneel:	personeelsleden met een onderwijsgevende taak, daaronder begrepen eventuele aanstaande leraren die als stagiaires in de school lesgeven;
Onderwijsondersteunend personeel:	personeelsleden van de school, niet zijnde leden van de schoolleiding met een andere taak dan lesgeven.
Contactpersoon:	de contactpersoon kan advies geven bij klachten. De contactpersoon zal niet inhoudelijk ingaan op de klacht, maar zal alleen doorverwijzen naar de juiste persoon en eventueel helpen om het eerste contact te leggen. Onze contactpersoon is verplicht hun meldplicht na te komen wanneer zij het vermoeden hebben dat een vorm van grensoverschrijdend gedrag zich op school heeft gemanifesteerd. De naam van de contactpersoon staat in de schoolgids.
Schoolleiding:	de directie
Schoolbestuur:	bestuur van de Haarlemse montessorischool;
Landelijke klachtencommissie:	orgaan dat klachten, aangaande vermeend onjuist of onzorgvuldig handelen van het onderwijs (-ondersteunend) personeel, in behandeling kan nemen en hierover een advies uitbrengt aan het schoolbestuur;
Vertrouwenspersoon:	vertrouwenspersonen zijn extern en onafhankelijk. Zij hebben als taak de klager (of aangeklaagde) te ondersteunen en te begeleiden in de klacht. Zij genieten het vertrouwen van de meerderheid van de schoolgemeenschap. Vertrouwenspersonen hebben een geheimhoudingsplicht en hebben geen meldplicht. Zij onderzoeken of bemiddeling kan bijdragen tot oplossing van de klacht. Vertrouwenspersonen kunnen het bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren over een situatie rondom de klacht. De naam van de externe vertrouwenspersoon staat in de schoolgids.
Vertrouwensinspecteur:	vertrouwensinspecteurs adviseren en ondersteunen bij klachten rond seksueel misbruik, seksuele intimidatie en ernstig fysiek of geestelijk geweld, discriminatie en fundamentalisme. Leerlingen, docenten, ouders en andere betrokkenen bij scholen die met deze klachten te maken hebben, kunnen een beroep doen op de vertrouwensinspecteur. De vertrouwensinspecteur werkt binnen de onderwijsinspectie.

U heeft een klacht, wat dan?

Interne klachtenprocedure

Interne klachtenprocedure: Voor ouders/verzorgers

In eerste instantie gaat u met uw klacht naar de groepsleerkracht van uw kind. Deze kent uw kind het beste en zal in veel gevallen voor een oplossing kunnen zorgen. Als u het gevoel heeft dat u niet door de groepsleerkracht gehoord wordt of dat deze het probleem niet kan oplossen, dan gaat u naar de directeur van de school. Mocht u niet tevreden zijn over de oplossing of de afhandeling van uw klacht dan kunt u contact opnemen met een lid van het bestuur welke is aangewezen om in de klachtenprocedure een rol in te nemen. Als uw klacht naar uw mening dan nog niet afdoende is afgehandeld, dan kunt u een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie voor het openbaar en het algemeen toegankelijk onderwijs (LKC).

Binnen onze school is een contactpersoon aangesteld. De contactpersoon kan u begeleiden met uw klacht. De contactpersoon weet hoe de klachtenprocedure werkt. De contactpersoon heeft geen rol in het oplossen van de klacht. Van de contactpersoon kunt u een uitspraak verwachten als: "u kunt het beste met deze klacht naar..." of "de volgende stap zou in uw geval zijn".

U kunt uw klacht ook bespreken met een externe vertrouwenspersoon. Zij kan met u kijken naar uw klacht en meedenken in de richting van een oplossing.

Interne klachtenprocedure: Voor personeelsleden

In eerste instantie gaat u met uw klacht naar uw schooldirecteur. Deze kent uw situatie het beste en zal in veel gevallen voor een oplossing kunnen zorgen. Mocht u niet tevreden zijn over de oplossing of de afhandeling van uw klacht dan kunt u contact opnemen met de Voorzitter van het bestuur. Als uw klacht naar uw mening dan nog niet afdoende is afgehandeld, dan kunt u een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie voor het openbaar en het algemeen toegankelijk onderwijs (LKC). De externe vertrouwenspersoon voor personeelsleden kan u hulp bieden tijdens de procedure.

Externe klachtenprocedure:

Mocht de interne klachtenprocedure niet hebben geleid tot een voor u voldoende afronding van uw klacht dan kunt u gebruik maken van de externe klachtenprocedure. Hiervoor is de Haarlemse montessorischool aangesloten bij de klachtencommissie van de Vereniging Bijzondere Scholen (VBS).

Voor de regeling van de landelijke klachtencommissie zie bijlage 1.

Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO)

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

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

U kunt een klacht rechtstreeks of via het schoolbestuur schriftelijk indienen bij de GCBO. Indien u dat wenst kunt u hierbij de hulp inroepen van de externe vertrouwenspersoon. Een naam en adres staat in de schoolgids van de Haarlemse montessorischool. De vertrouwenspersoon gaat na of er op schoolniveau naar een oplossing is gezocht en ondersteunt de klager bij de keuze om:

- bij nader inzien toch geen klacht in te dienen;
- een klacht in te dienen bij de klachtencommissie;
- aangifte te doen bij politie/justitie.

Het adres van de GCBO is

Postbus 82324

2508 EH Den Haag

Telefoon 070 – 386 1697

Email: info@gcbo.nl

Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO) is een samenwerkingsverband van alle landelijke klachten-, beroeps-, bezwaren- en geschillencommissies ingesteld door het katholiek, protestants-christelijk, algemeen bijzonder en gereformeerd onderwijs op grond van de wet en/of de cao's. D

Vertrouwensinspecteur

Bij de Inspectie van het Onderwijs werkt een klein team van vertrouwensinspecteurs. Ouders, leerlingen, docenten, directies en besturen kunnen de vertrouwensinspecteur benaderen wanneer zich in of rond de school problemen voordoen op het gebied van:

- seksuele intimidatie en seksueel misbruik;
- lichamelijk geweld;
- grove pesterijen;
- extremisme en radicalisering.

Ernstige klachten die vallen binnen deze categorieën kunnen voorgelegd worden aan de vertrouwensinspecteur. Deze zal adviseren en informeren.

Zo nodig kan de vertrouwensinspecteur ook begeleiden in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte.

De vertrouwensinspecteur is tijdens kantooruren bereikbaar op 0900-1113111 (lokaal tarief).

<http://www.onderwijsinspectie.nl/onderwerpen/Vertrouwensinspecteurs>

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

Adressen en telefoonnummers

Contactpersoon

Stefanie van Noort - Stakenborg bereikbaar op maandag, dinsdag, en donderdag.
administratie@dhms.nl

Lid van het bestuur belast met klachtenregeling:

Ciska de Man
bestuur@dhms.nl

Voorzitter bestuur:

Bram Hoffmans
voorzitter@dhms.nl

Externe vertrouwenspersoon

Margriet van Ham
Naast brede juridische ervaring heeft Margriet uit hoofde van haar werk als mediator ook veel ervaring met het omgaan en helpen met het oplossen van problemen en / of klachten.
Tel: 023-5241978

Landelijke Klachtencommissie GCBO

Postbus 394
3440 AJ Woerden
Telefoon 070 – 386 1697
Email: info@gcbo.nl

Vertrouwensinspecteur:

Vertrouwensinspecteurs adviseren en ondersteunen bij klachten rond seksueel misbruik, seksuele intimidatie en ernstig fysiek of geestelijk geweld, discriminatie en fundamentalisme. Leerlingen, docenten, ouders en andere betrokkenen bij scholen die met deze klachten te maken hebben, kunnen een beroep doen op de vertrouwensinspecteur.
0900- 1113111 tijdens kantooruren

Inspectie voor het onderwijs

www.onderwijsinspectie.nl

Leerplichtambtenaar

Gemeente Haarlem
t.a.v. Leerplein
Postbus 511
2003 PB Haarlem
Tel: 023-5113660
www.leerplein-mzk.nl
leerplein@haarlem.nl

Toelichting bij contactpersoon en vertrouwenspersoon:

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.

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 voorzover 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.

Bijlage 1:

REGELING LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE VOOR HET ALGEMEEN BIJZONDER ONDERWIJS INGESTELD DOOR DE VBS.

Begripsbepalingen

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b. de landelijke klachtencommissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 2;
- c. klager: een leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, (een lid van) het personeel of (een lid van) de directie, die een klacht heeft ingediend, dan wel degene die ingevolge artikel 11, tweede lid, als zodanig is erkend;
- d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- e. aangeklaagde: een leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of (een lid van) het bevoegd gezag tegen wie een klacht is ingediend, dan wel degene die ingevolge artikel 11, tweede lid, als zodanig is erkend;
- f. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3 van de modelklachtenregeling Primair en Voortgezet onderwijs zoals die door de besturenorganisaties is verspreid;
- g. VBS: Vereniging 'Verenigde Bijzondere Scholen voor onderwijs op algemene grondslag'.

Instelling en aansluiting

Artikel 2 Instelling en instandhouding van de landelijke klachtencommissie

1: De landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs (verder te noemen de landelijke klachtencommissie) is een commissie als bedoeld in artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs dan wel als bedoeld in artikel 23 van de Wet op de expertisecentra dan wel als bedoeld in artikel 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs. Zij is ingesteld en wordt in stand gehouden door de VBS.

2: De landelijke klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris die wordt bezoldigd door de VBS.

Artikel 3 Aansluiting bij de landelijke klachtencommissie

1. Aansluiting van het bevoegd gezag van een school bij de landelijke klachtencommissie geschiedt door indiening van een door het bevoegd gezag ondertekende verklaring bij de VBS. Uit deze verklaring dient te blijken dat het bevoegd gezag over de aansluiting de instemming van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsra(a)d(en) heeft verkregen.
2. Aansluiting geschiedt voor alle scholen ressorterend onder het bevoegd gezag.
3. Behoudens opzegging bij aangetekend schrijven vóór 1 oktober van het lopende kalenderjaar wordt de aansluiting steeds met één kalenderjaar verlengd.
4. Beëindiging van de aansluiting ontslaat het bevoegd gezag niet van het nakomen van de op het ogenblik van de beëindiging reeds bestaande verplichtingen tegenover de VBS of tegenover de landelijke klachtencommissie.

De landelijke klachtencommissie

Artikel 4 Taken

1. De landelijke 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.
2. De landelijke klachtencommissie alsmede de ambtelijk secretaris 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 landelijke 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 landelijke klachtencommissie heeft beëindigd.
3. De landelijke klachtencommissie brengt jaarlijks aan de VBS schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Artikel 5 Samenstelling

1. De landelijke klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden, waaronder een voorzitter en en plaatsvervangend voorzitter.
2. Indien de klachtencommissie zulks wenselijk acht kan zij terzake van een te behandelen klacht de VBS verzoeken een extern deskundige als commissielid te benoemen.
3. De voorzitter, de plaatsvervangende voorzitter, de leden en de ambtelijk secretaris worden benoemd door de VBS.

Artikel 6 Vereisten voor het lidmaatschap van de klachtencommissie

1. Voorzitter, plaatsvervangend voorzitter of lid van de klachtencommissie die de klacht behandelt, kan niet zijn hij die werkzaam is bij of deel uitmaakt van het bevoegd gezag van de school die bij de klacht betrokken is, noch hij die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap waarop de klacht betrekking heeft.
2. Voorzitter en plaatsvervangend voorzitter van de klachtencommissie is bij voorkeur iemand die de hoedanigheid van meester in de rechten heeft verkregen op grond van een universiteit.

Artikel 7 Zittingsduur

De leden van de landelijke klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar. Zij kunnen op ieder moment ontslag nemen.

Artikel 8 Kosten van de commissie

1. Aan de voorzitter, de plaatsvervangend voorzitter, de leden en de ambtelijk secretaris van de commissie worden door de VBS de in hun functie gemaakte reis- en verblijfkosten vergoed. Door de VBS wordt voorzien in een vacatieregeling.
2. De kosten van de commissie komen ten laste van de bij haar aangesloten bevoegde gezagsorganen volgens een door de VBS te treffen regeling.

De procedure

Artikel 9 Indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht schriftelijk in bij:
 - a. het bevoegd gezag of
 - b. de landelijke klachtencommissie.
2. Indien redelijkerwijs niet van klager gevraagd kan worden dat de klacht door hem op schrift gesteld wordt, kan een klacht mondeling worden ingediend ten kantore van het secretariaat. Het ambtelijk secretariaat maakt terstond een verslag op dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de landelijke klachtencommissie anders beslist.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien het van mening is dat dit op eenvoudige wijze kan geschieden. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling aan de klachtencommissie indien de klacht betrekking heeft op seksuele intimidatie, pesten, geweld of discriminatie.
5. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon alvorens de klachtencommissie wordt ingeschakeld, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
6. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
7. Nadat de klacht en alle in verband daarmee van belang te achten stukken van de klager zijn ontvangen, zonodig na herstel van verzuim als bedoeld in artikel 11, derde lid, deelt de commissie binnen twee weken aan het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school mee dat een klacht wordt onderzocht door de landelijke klachtencommissie.
8. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. De commissie kan van de gemachtigde een schriftelijke volmacht verlangen.

Artikel 10 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de landelijke klachtencommissie de klacht intrekt, wordt de behandeling van de klacht stopgezet. De landelijke klachtencommissie deelt dit aan de aangeklaagde en het bevoegd gezag van de betrokken school mee. De commissie kan in voorkomende gevallen niettemin gebruik maken van haar bevoegdheid een ongevraagd advies uit te brengen.

Artikel 11 Ontvankelijkheid van de klacht

1. De klacht bevat tenminste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam en het adres van de aangeklaagde;
 - c. de naam en het adres van het bevoegd gezag;
 - d. een duidelijke omschrijving van de klacht en de gronden waarop deze berust;
 - e. de dagtekening.
2. In bijzondere gevallen kan de commissie ook personen als klager respectievelijk aangeklaagde erkennen die niet behoren tot de in artikel 1 onder c. en e. genoemde categorieën.
3. Van een bijzonder geval als bedoeld in het tweede lid is in ieder geval sprake als de klager een oud-leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige oud-leerling, een oud-lid van het personeel of een oud-lid van de directie is en naar het oordeel van de commissie voldoende aannemelijk maakt dat hij een redelijk belang heeft bij behandeling van de klacht ook al behoort hij niet langer tot de schoolgemeenschap.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het eerste 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 eerste lid dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag van de betrokken school gemeld.
6. Indien de klager geen belang (meer) heeft bij de behandeling van zijn klacht kan de klacht eveneens niet-ontvankelijk worden verklaard.

Artikel 12 Het inwinnen van inlichtingen

De landelijke klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen.

Artikel 13 Vereenvoudigde behandeling

1. Totdat de klager en de aangeklaagde zijn uitgenodigd om op de zitting van de commissie te verschijnen, kan de voorzitter het onderzoek naar de klacht sluiten en terstond uitspraak doen indien voortzetting van het onderzoek niet nodig is omdat:
 - a. de commissie kennelijk onbevoegd is;
 - b. de klacht kennelijk niet-ontvankelijk is;
 - c. de klacht kennelijk ongegrond is, of
 - d. de klacht kennelijk gegrond is.
2. In de beslissing tot sluiting van het onderzoek wordt klager gewezen op de mogelijkheid binnen 7 kalenderdagen na dagtekening van de beslissing schriftelijk bezwaar te maken bij de plaatsvervangend voorzitter.
3. Indien het onderzoek wordt gesloten wegens kennelijke gegrondheid van de klacht wordt aangeklaagde gewezen op de mogelijkheid om binnen 7 kalenderdagen na dagtekening van deze beslissing schriftelijk bezwaar te maken bij de plaatsvervangend voorzitter.

4. Indien de plaatsvervangend voorzitter het besluit tot sluiting heeft genomen, behandelt de voorzitter het bezwaar.
5. Indien klager of aangeklaagde naar het oordeel van de plaatsvervangend voorzitter gegronde bezwaren heeft tegen de beslissing van de voorzitter, wordt de klacht alsnog ter zitting gebracht.

Artikel 14 Schriftelijke behandeling

Met eenstemmig goedvinden van de commissie, de klager en de aangeklaagde kan de behandeling van de klacht schriftelijk geschieden. In dat geval wordt de klager in de gelegenheid gesteld te reageren op het door de aangeklaagde ingediende verweerschrift, waarna de aangeklaagde in de gelegenheid wordt gesteld te dupliceren op de door de klager ingediende repliek. De voorzitter stelt de termijnen van repliek en dupliek vast.

Artikel 15 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 in beginsel plaats binnen acht weken na ontvangst van de klacht. De landelijke klachtencommissie heeft de mogelijkheid deze termijn eenmaal met vier weken te verlengen.
2. De klager en de aangeklaagde worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de landelijke klachtencommissie anders bepaalt.
3. De landelijke 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 door de ambtelijk secretaris aantekeningen gemaakt. De aantekeningen betreffen een zakelijke weergave van hetgeen over en weer is gezegd.
6. Indien klager en aangeklaagde in elkaars aanwezigheid worden gehoord, kan met het maken van een bandopname worden volstaan.

Artikel 16 Oordeel en advies

1. De landelijke klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren.
2. De landelijke klachtencommissie geeft een gemotiveerd oordeel over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag van de betrokken school.
3. De landelijke klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.
4. Het oordeel van de commissie wordt meegedeeld binnen zes weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met zes weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de landelijke klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.

Artikel 17

Het bevoegd gezag deelt aan de klager en de landelijke klachtencommissie binnen **vier** weken na ontvangst van het oordeel van de commissie mede, of het dat oordeel deelt en of het naar aanleiding van dat oordeel en de daaraan eventueel verbonden aanbeveling(en) maatregelen zal nemen, en zo ja, welke. Bij afwijking van de termijn van **vier** weken doet het bevoegd gezag daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de landelijke klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het bevoegd gezag zijn standpunt bekend zal maken.

Artikel 18 Quorum

Voor het houden van een zitting is vereist, dat behalve de (plaatsvervangend) voorzitter ten minste twee leden van de landelijke klachtencommissie aanwezig zijn.

Artikel 19 Niet-deelneming aan de behandeling

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

Artikel 20 Termijnbepaling en schoolvakanties

Bij de vaststelling van de termijnen als genoemd in bovenstaande artikelen worden de dagen van de schoolvakanties niet meegerekend.

Slotbepalingen

Artikel 21 Wijziging

Deze regeling kan door de VBS/VERUS worden gewijzigd of ingetrokken na overleg met de landelijke klachtencommissie.

Artikel 22 Overige bepalingen

1. Deze regeling kan worden aangehaald als "regeling landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs" afgekort regeling LKC-VBS .
2. Deze regeling is in werking getreden op 9 december 1998, laatstelijk gewijzigd op 31 augustus 2009, geüpdatet januari 2026 en van toepassing op klachten ontvangen op of na 1 september 2009.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 onder d.

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

Onder **seksuele intimidatie** wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Onder **discriminerend gedrag** wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder **agressie, geweld en 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 3.

De landelijke klachtencommissie functioneert voor alle scholen van het bevoegd gezag gezamenlijk. De landelijke klachtencommissie draagt zorg voor een tijdige en deugdelijke informatie aan het bevoegd gezag over de voortgang van de behandeling van een ingediende klacht.

Artikel 4, eerste lid.

Er kan bijvoorbeeld sprake zijn van een ongevraagd advies als klager niet ontvankelijk wordt verklaard omdat hij zelf geen belang (meer) heeft bij de behandeling van de klacht, maar het wel in het belang van de school is haar beleid te wijzigen om in de toekomst vergelijkbare klachten te voorkomen

Artikel 9, eerste lid.

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de landelijke klachtencommissie indient (een klacht kan niet bij de vertrouwenspersoon worden ingediend). Niet altijd zal de klacht bij de landelijke klachtencommissie worden ingediend, bijvoorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht. Dit neemt niet weg dat de klager in het laatste geval het recht heeft alsnog zijn klacht in te dienen bij de landelijke klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet.

In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst het oordeel en advies van de landelijke klachtencommissie te vragen. De positie van de aangeklaagde is gediend met een onafhankelijk oordeel van de landelijke klachtencommissie. Ook bij gereede twijfel of sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling het oordeel en advies te vragen van de landelijke klachtencommissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht "binnenskamers" wordt afgedaan. Een

en ander neemt niet weg dat het sterk aanbeveling verdient eerst ter plaatse een oplossing te zoeken, al dan niet via inschakeling van de vertrouwenspersoon. Het vijfde lid van dit artikel verwijst hiernaar.

Artikel 9, tweede lid.

Anders dan op de hier voorgeschreven wijze kan een mondelinge klacht niet worden ingediend. De voorgeschreven wijze van handelen beoogt in het belang van zowel de klager als de aangeklaagde ieder misverstand omtrent de inhoud van de mondelinge klacht uit te sluiten.

Artikel 9, vijfde lid

Zoals hiervoor gesteld is het in beginsel regel dat eerst op lokaal niveau wordt getracht tot een oplossing te komen, zonder ook maar iets af te doen aan het recht van de klager om zich tot de landelijke klachtencommissie te wenden.

Artikel 9, zevende lid.

De landelijke klachtencommissie kan, in het belang van het onderzoek en/of in het belang van de positie van de klager, naar de aangeklaagde klacht sturen waarin het adres van de klager ontbreekt. Dit gegeven is immers niet altijd van direct belang voor de aangeklaagde. In zo'n geval wordt volstaan met de schriftelijke mededeling: "adresgegevens bij de commissie bekend". De commissie dient dus wel over deze gegevens te beschikken.

Artikel 9, achtste lid.

De klager en de aangeklaagde hebben het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of zich te laten vertegenwoordigen. Indien de gemachtigde geen advocaat is, wordt een schriftelijk machtiging bij de klacht gevoegd.

Artikel 10.

Als de klager de klacht intrekt, wordt de procedure niet voortgezet. Van dit besluit worden de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag zo spoedig mogelijk in kennis gesteld. De commissie kan niettemin besluiten een ongevraagd advies als bedoeld in artikel 4, eerste lid, van de regeling uit te brengen. Dat zal bijvoorbeeld het geval zijn, indien er aanwijzingen zijn dat de klager onder druk de klacht heeft ingetrokken.

Artikel 11, eerste lid.

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen.

Artikel 11, tweede lid.

Van een bijzonder geval als hier bedoeld kan bijvoorbeeld sprake zijn bij seksuele intimidatie, pesten en geweld. Personen waarom het dan kan gaan zijn ex-leerling, ex-ouders of ex-leerkrachten, dan wel "personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap".

Artikel 12.

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

Het kan voor het onderzoek nodig zijn dat getuigen of deskundigen door de landelijke klachtencommissie worden gehoord. De vraag die zich dan voordoet is hoe de commissie dient om te gaan met de verkregen informatie jegens de klager en de aangeklaagde. De landelijke klachtencommissie bepaalt welke informatie in de rapportage aan het bevoegd gezag wordt

opgenomen. Ten aanzien van de geheimhouding geldt dat ook aan betrokken ouders en leerlingen vooraf gevraagd moet worden zich te verbinden om deze geheimhouding in acht te nemen.

Artikel 15, tweede lid.

De landelijke klachtencommissie kan bepalen dat de klager en de aangeklaagde anders dan voorgeschreven niet in elkaars aanwezigheid worden gehoord. Dit kan het geval zijn als één van beide partijen dit niet wenst, maar soms zal de commissie het in het belang van de zaak achten deze wens te negeren.

Tot Slot

De landelijke klachtencommissie heeft op grond van eigen ervaring vastgesteld dat de naleving van een aantal termijnen opgenomen in de model-klachtenregeling in de praktijk problematisch blijkt te zijn. Om die reden zijn in de regeling deze termijnen verruimd zonder aan de strekking van de model-klachtenregeling iets af te doen.