Klachtenregeling INOS

Datum: BIJSTELLING oktober 2016
Status: CONCEPT
Versie: 3

INOS Stichting Katholiek Onderwijs Breda

Voorwoord

INOS geeft je ontwikkeling kleur! Hierin zit opgenomen dat onderwijs mensenwerk is. Binnen INOS zijn 1.200 medewerkers actief voor ongeveer 10.000 leerlingen. En elke leerling heeft weer minimaal één ouder/verzorger naast zich staan die INOS graag als partner in onderwijs en opvoeding ziet. In dit mensenwerk gaat niet altijd alles goed. Als het een keer niet goed is gegaan wil INOS dat correct en snel oplossen. We zoeken dan naar een oplossing waar alle betrokkenen tevreden over kunnen zijn.

Vandaar deze klachtenregeling die de volgende doelen dient:

- Vangnet voor iedere betrokkene die zich onterecht behandeld/benadeeld voelt door gedragingen of beslissingen van medewerkers van INOS.
- Instrument om als organisatie te leren van eerdere fouten.
- Voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Aan de wettelijke verplichting is voldaan doordat INOS zich heeft aangesloten bij de Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO) dit 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. Maar de drempel naar deze landelijke klachtencommissie kan groot zijn en INOS wil meer dan alleen het voldoen aan de wettelijke verplichting. Daarom voorziet INOS daarnaast in een eigen klachtenregeling die de verbinding tussen de betrokkenen opzoekt.

Leeswijzer:

- De klachtenregeling richt zich zowel op leerlingen en hun ouders/verzorgers als op personeel binnen INOS. Daar waar in de tekst geen specifiek onderscheid wordt gemaakt tussen deze groepen, is de tekst voor beide doelgroepen van toepassing.
- Er is voor gekozen om de eigenlijke klachtenregeling beperkt te houden en extra informatie op te nemen in de bijlagen.

Procedure:

- De Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad INOS heeft instemming verleend aan deze klachtenregeling op [Opmerkingen].
- Het College van Bestuur van INOS heeft de klachtenregeling vastgesteld op 3 april 2009 waarna enkele tekstuele aanpassingen hebben plaatsgevonden in 2013 en 2016.

Inhoud

Voorwoord 2
Klachtenregeling voor INOS 5
Artikel 1 Begripsbepaling 5
Artikel 2 Gesprek met de betrokkene 5
Artikel 3 De interne schoolvertrouwenspersoon 5
Artikel 4 De externe vertrouwenspersonen 5
Artikel 5 Betrek de directeur 6
Artikel 6 Het College van Bestuur 6
Artikel 7 De interne klachtencommissie 6
Artikel 8 De landelijke klachtencommissie 6
Artikel 9 De geschillencommissie Passend Onderwijs 6
Artikel 10 Inspectie voor het Onderwijs 7
Artikel 11 Intimidatie en geweld 7
Artikel 12 Vermoeden van een (bestuurlijke) misstand 7
Toelichting stroomschema 8
Bijlage 1 Tekst voor de schoolgidsen 9
Bijlage 2 De interne schoolvertrouwenspersonen en de coördinator van het netwerk van vertrouwenspersonen 11
Bijlage 3 Het reglement van de landelijke klachtencommissie GCBO 12
Artikel 1. Begripsbepalingen 12
Artikel 2. Het indienen van een klacht 12
Artikel 3. Formele vereisten 13
Artikel 4. Verwijzing naar het bevoegd gezag 13
Artikel 5. Mediation 13
Artikel 6. Doorzending 13
Artikel 7. Klachtsamenvatting 13
Artikel 8. Intrekken van de klacht 13
Artikel 9. Verweerschrift 14
Artikel 10. Kennisgeving van stukken 14
Artikel 11. Het inwinnen van inlichtingen voorafgaand aan de behandeling ter zitting 14
Artikel 12. Vereenvoudigde behandeling en bezwaar 14
Artikel 13. Schriftelijke behandeling van de klacht 15
Artikel 14. Versnelde behandeling 15
Artikel 15. Vaststelling plaats en tijdstip van de mondelinge behandeling 15
Artikel 16. Wraking of verschoning 16
Artikel 17. Mondelinge behandeling in een zitting van de commissie 16
Artikel 18. Vertegenwoordiging ter zitting, getuigen, deskundigen en informanten 16
Artikel 19. Tolken 17
Artikel 20. Heropening onderzoek 17
Artikel 21. Beraadslaging 17
Artikel 22. Advies 17

Artikel 23. Bejegening door de commissie 18
Artikel 24. Geheimhouding 18
Artikel 25. Termijnen en schoolvakanties 18
Artikel 26. Samenloop 18
Artikel 27. Onvoorziene gevallen 18
Artikel 28. Wijziging van het huishoudelijk reglement 18

Klachtenregeling voor INOS

Artikel 1 Begripsbepaling

In dit reglement worden de volgende begrippen gehanteerd:

Interne klachtencommissie:	De klachtencommissie op INOS-niveau die een advies kan uitbrengen aan het College van Bestuur.
College van Bestuur:	Het bestuur van INOS.
Bevoegd gezag:	Het bevoegd gezag van INOS wordt uitgeoefend door het College van Bestuur.
Directeur:	De directeur van een (of meerdere) INOS-school (of scholen).
Leerling:	Iedereen die als leerling ingeschreven is op één van de INOS-scholen.
Ouder(s)/Verzorger(s):	Degene(n) met de ouderlijke macht over een leerling van INOS.
Personeelslid:	Iedereen die met een dienstverband (vast of tijdelijk) voor INOS werkt.
Externe vertrouwenspersoon:	De door INOS aangewezen persoon die de taken conform artikel 4 uitoefent.
Interne schoolvertrouwenspersoon:	De door de directeur van de school aangewezen persoon (eigen medewerker) die de taken conform artikel 3 uitoefent.
Landelijke klachtencommissie:	De landelijke klachtencommissie katholiek onderwijs conform artikel 8.

Artikel 2 Gesprek met de betrokkene

Ieder (zowel leerling, ouder/verzorger, als personeelslid) die zich onterecht behandeld/benadeeld voelt, wordt altijd gevraagd eerst in gesprek te gaan met de betrokkene en/of de coördinator sociale veiligheid.

Artikel 3 De interne schoolvertrouwenspersoon

1. Elke school heeft één, of meerdere interne schoolvertrouwenspersoon/personen. (Bij voorkeur een man en een vrouw.) Deze INOS medewerker biedt een luisterend oor en kent de weg in de regelingen en procedures.
2. De interne schoolvertrouwenspersoon kan bemiddelen, of naar anderen binnen en buiten de school verwijzen.
3. De naam/namen van de interne schoolvertrouwenspersoon wordt in de schoolgids vermeld.

Artikel 4 De externe vertrouwenspersonen

Als het niet wenselijk (of mogelijk) is de interne schoolvertrouwenspersoon te betrekken in de klacht, is het mogelijk een externe vertrouwenspersoon te benaderen. Voor alle INOS scholen is dat Toine van Dorst van de Arbo-Unie (06-52501975). Daarmee valt een gesprek met hem in het kader van deze klachtenregeling onder het beroepsgeheim. De externe vertrouwenspersoon kan bemiddelen, doorverwijzen of adviseren een formele klacht in te dienen.
Bij seksuele intimidatie kan men zich wenden tot: Jacqueline Klerkx Tel 06-22348129.
www.vertrouwenswerk.nl
jacquelineklerkx@vertrouwenswerk.nl
Of tot: Landelijk centraal meldpunt vertrouwensinspecteurs:
Tel. 0900-1113111

Artikel 5 Betrek de directeur

Als een goed gesprek (al of niet met betrokkenheid van één van de vertrouwenspersonen) niet tot een bevredigende oplossing leidt, is de directeur van de school de volgende gesprekspartner. Vanuit een andere verantwoordelijkheid en een ander perspectief kan de directeur oplossingen zoeken, of een uitspraak doen.

Artikel 6 Het College van Bestuur

1. Mocht ook de betrokkenheid van de directeur van de school niet tot een bevredigende oplossing hebben geleid, dan kan een schriftelijke klacht worden ingediend bij het College van Bestuur van INOS (Postbus 3513, 4800 DM Breda, 076-5611688).
2. Afhankelijk van de aard van de klacht, kan het College van Bestuur besluiten de klacht zelf in behandeling te nemen, of de klacht voor te leggen aan de interne klachtencommissie.
3. Er zal een gesprek volgen met de indiener van de klacht en met degene over wie de klacht gaat.
4. Binnen vier weken na indienen van de klacht zal het College van Bestuur schriftelijk een uitspraak doen. Daarbij zal gewezen worden op de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij de landelijke klachtencommissie.

Artikel 7 De interne klachtencommissie

1. Als het College van Bestuur besluit de schriftelijke klacht voor te leggen aan de interne klachtencommissie, zal deze klachtencommissie een gesprek aangaan met de indiener van de klacht en met degene over wie de klacht gaat. Daarna wordt schriftelijk advies uitgebracht aan het College van Bestuur.
2. Binnen vier weken na indienen van de klacht zal het College van Bestuur schriftelijk een uitspraak doen, daarbij zal gewezen worden op de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij de landelijke klachtencommissie. Hierbij ontvangt de klager en degene over wie de klacht gaat een afschrift van het advies van de interne klachtencommissie.
3. De klachtencommissie heeft een onafhankelijke voorzitter die voor een periode van 4 jaar benoemd wordt door het College van Bestuur.
4. De samenstelling van de interne klachtencommissie wordt door het College van Bestuur per klacht bepaald in samenspraak met de voorzitter. Daarbij weegt mee dat de commissie deskundig, efficiënt en onafhankelijk haar taak moet kunnen verrichten.

Artikel 8 De landelijke klachtencommissie

1. Als de interne klachtenprocedure niet tot het gewenste resultaat heeft geleid kan een schriftelijke klacht worden ingediend bij de landelijke klachtencommissie katholiek onderwijs. (Zie ook artikel 9 in geval van klachten over toelating tot de school van een kind met extra ondersteuningsbehoefte, klachten over de verwijdering van een leerling of klachten over het ontwikkelingsperspectief van een leerling.)
2. Ook als de klager geen gebruik wenst te maken (of kan maken) van de interne procedures kan een klacht worden ingediend bij de landelijke klachtencommissie katholiek onderwijs.
3. Voor de details over de procedure voor het indienen van een klacht bij de landelijke commissie katholiek onderwijs wordt verwezen naar bijlage 3 bij dit reglement.
4. De Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs is bereikbaar via Postbus 82324, 2508 EH Den Haag, 070-3861697, zie ook: www.gcbo.nl.

Artikel 9 De geschillencommissie Passend Onderwijs

1. De landelijke geschillencommissie Passend Onderwijs kan klachten behandelen met betrekking tot:
    a. De toelating van een kind met extra ondersteuningsbehoefte;

b. De verwijdering van een leerling;
c. Het ontwikkelingsperspectief van een leerling,

2. Een klacht moet worden ingediend binnen 6 weken na het bekendmaken van de beslissing
3. Meer gedetailleerde informatie over deze geschillencommissie is te vinden op www.onderwijsgeschillen.nl, tabblad 'Passend Onderwijs'

Artikel 10 Inspectie voor het Onderwijs

1. Iedere ouder die een klacht over een school heeft, kan hierover een signaal afgeven aan de inspectie voor het onderwijs. De onderwijsinspectie geeft het signaal door aan het inspectieteam van de betreffende school. Zij nemen het op in het dossier van de school en nemen het eventueel mee in het volgend onderzoek naar de school. Ook kunnen meerdere signalen leiden tot een onderzoek naar de betreffende school. Het regionale inspectiekantoor in Tilburg is bereikbaar op 088-6696000 (algemeen), 088-6696060 (voor scholen), 0800-8051 (voor ouders). Het bezoekadres is Spoorlaan 320, 5038 CG te Tilburg. Het postadres is Postbus 88, 5000 AB te Tilburg. Voor details zie: www.onderwijsinspectie.nl
2. Hiernaast heeft de inspectie voor het onderwijs een bijzondere rol als het gaat om signalen van intimidatie en geweld. Zie hiervoor artikel 10 van dit reglement.

Artikel 11 Intimidatie en geweld

1. Ook klachten over (het vermoeden van) seksuele intimidatie en seksueel misbruik, lichamelijk en geestelijk geweld, grove pesterijen en onverdraagzaamheid kunnen via de in deze klachtenregeling beschreven procedure worden ingediend.
2. Let wel: Bij (het vermoeden van) seksuele intimidatie/seksueel misbruik door een medewerker van de school: personeel, stagiairs of vrijwilligers geldt voor het personeel een meldplicht aan het College van Bestuur. Het College van Bestuur heeft vervolgens de plicht in overleg te treden met de vertrouwensinspecteur en aangifte te doen. Alvorens over te gaan tot aangifte, stelt het schoolbestuur de klager en de aangeklaagde op de hoogte. Met betrekking tot klachtmeldingen inzake seksueel misbruik hebben de vertrouwensinspecteurs een geheimhoudingsplicht.
3. De externe vertrouwenspersoon (zie artikel 4) heeft geen aangifte- of meldplicht. Wel zal de externe vertrouwenspersoon vrijwel zeker aandringen op het doen van aangifte als het gaat om seksuele intimidatie of geweld.
4. Ook de vertrouwensinspecteur van de Inspectie voor het Onderwijs heeft deze meldplicht niet. De vertrouwensinspecteur is bereikbaar op: 0900-1113111. Wel zal de vertrouwensinspecteur vrijwel zeker aandringen op het doen van aangifte als het gaat om seksuele intimidatie of geweld.

Artikel 12 Vermoeden van een (bestuurlijke) misstand

INOS heeft een regeling voor de melding van vermoedens van een misstand, ook wel klokkenluidersregeling genoemd. Deze regeling beschrijft de mogelijkheden voor het melden van vermoedens van onbehoorlijk handelen door leden van het College van Bestuur, de Raad van Toezicht of directeuren.
Deze regeling maakt geen onderdeel uit van deze klachtenregeling. U treft de regeling voor melding van vermoedens van een misstand aan op de website van INOS: www.inos.nl/kennis-maken/moreel-kompas

Toelichting stroomschema



Bijlage 1 Tekst voor de schoolgidsen

Onderstaande tekst is bedoeld voor publicatie in de schoolgidsen.

Hebt u een klacht?

Op scholen werken mensen. Waar mensen werken, gaat wel eens wat mis. Dat willen we graag oplossen en we willen daarvan leren. Er zijn afspraken gemaakt over de manier waarop we op school omgaan met een klacht. Deze afspraken zijn vastgelegd in de Klachtenregeling INOS die op school aanwezig is. In het kort zijn er de volgende mogelijkheden:

1) Eerst een gesprek met de leerkracht of de betrokken medewerker en/of de coördinator sociale veiligheid

Een goed gesprek kan veel problemen oplossen. Vertel wat u zelf hebt gedaan om het probleem op te lossen. Vertel ook wat u van de leerkracht (of medewerker) verwacht. In de meeste gevallen lukt het om er samen uit te komen. De coördinator zal, volgens de nieuwe wet, in de loop van het schooljaar en na scholing het eerste aanspreekpunt worden.

2) De directeur van de school

Als het niet lukt om een goede oplossing te vinden, kunt u praten met de directeur van de school. Hij (of zij) is verantwoordelijk voor de school. De directeur kan een beslissing nemen in een conflict. Op deze school is …INVULLEN… de directeur.

3) De school heeft een schoolvertrouwenspersoon

Elke school van INOS heeft een schoolvertrouwenspersoon. Als u dat wilt, kan de schoolvertrouwenspersoon meedenken in het oplossen van een klacht. Het is meestal een leerkracht die de regels goed kent. Hij (of zij) kan u helpen in het zoeken van een manier om uw klacht te bespreken. Op deze school zijn de vertrouwenspersonen: …INVULLEN…

4) Het College van Bestuur

Als het op school niet lukt om een goede oplossing te vinden (ook niet met de directeur), kunt u een brief sturen aan het College van Bestuur van INOS (Postbus 3513, 4800 DM Breda). In die brief vertelt u wat uw klacht is en wat u al hebt gedaan om de klacht op te lossen. Het College van Bestuur kan een gesprek met u aangaan. Ook kan het College van Bestuur de interne klachtencommissie van INOS vragen een advies te geven over de klacht. Het College van Bestuur neemt een beslissing.

5) De landelijke klachtencommissie

Als het helemaal niet lukt om tot een goede oplossing te komen, kunt u een brief sturen aan de landelijke klachtencommissie katholiek onderwijs (Postbus 82324, 2508 EH Den Haag). Hoe dat moet, staat beschreven in de klachtenregeling. Het staat ook beschreven op de gezamenlijke website van de geschillencommissies in het bijzonder onderwijs **(www.gcbo.nl).**

Zijn er nog meer mogelijkheden om uw klacht te bespreken?

Er zijn nog een paar extra mogelijkheden om uw klacht te bespreken.

De medezeggenschapsraad of oudervereniging

De medezeggenschapsraad, of oudervereniging bespreekt geen klachten over personen. Klachten over het beleid van de school kunnen wel worden besproken.

De externe vertrouwenspersoon

INOS heeft ook een vertrouwenspersoon die niet op een school werkt. Dit is de heer Toine van Dorst van de Arbo-Unie (06-52501975). Hij heeft een beroepsgeheim. Dat is belangrijk als u met iemand in vertrouwen wilt praten over erg moeilijke persoonlijke situaties.

De inspectie van het onderwijs

U kunt uw klacht ook melden bij de inspectie van het onderwijs (Voor ouders: 0800-8051. Het postadres is Postbus 88, 5000 AB te Tilburg, of www.onderwijsinspectie.nl). De inspectie geeft een signaal af aan de school, maar lost de klacht niet op. Daarvoor moet u in gesprek gaan met de school zelf.

Zijn er bijzondere afspraken bij (seksuele) intimidatie, (seksueel) misbruik en geweld?

Als een klacht te maken heeft met (seksuele) intimidatie, misbruik, of geweld, kunt u daarvoor de gewone klachtenprocedure doorlopen. Let erop dat alle INOS-medewerkers verplicht zijn aangifte te doen bij de politie in dit soort situaties. Wanneer medewerkers van INOS op de hoogte zijn van een vermoeden van seksueel misbruik door een medewerker van de school met een minderjarige

leerling, zijn zij verplicht dit te melden bij het College van Bestuur. Als u een klacht over intimidatie, misbruik of geweld wilt bespreken, maar (nog) geen aangifte wilt doen, kunt u contact opnemen met:

VOOR OUDERS: de externe vertrouwenspersoon (mevrouw Jacqueline Klerkx)

Tel 06-22348129 van www.vertrouwenswerk.nl , jacquelineklerkx@vertrouwenswerk.nl

VOOR PERSONEEL: de heer Toine van Dorst van de Arbo-Unie: 06-52501975) of de vertrouwensinspecteur van de inspectie van het onderwijs (0900-1113111). Wel zullen deze mensen u vragen zelf aangifte te doen bij de politie.

Wat kan ik doen bij het vermoeden van een (bestuurlijke) misstand?

INOS heeft een regeling voor de melding van vermoedens van een misstand, ook wel klokkenluidersregeling genoemd. Deze regeling beschrijft de mogelijkheden voor het melden van vermoedens van onbehoorlijk handelen door leden van het College van Bestuur, de Raad van Toezicht of directeuren. U treft de regeling voor melding van vermoedens van een misstand aan op de website van INOS: www.inos.nl/kennis-maken/moreel-kompas

Als kinderen ergens mee zitten …

Kinderen kunnen met vragen en problemen zitten die ze niet thuis, of met de eigen leerkracht kunnen (of willen) bespreken. In die gevallen kunnen zij terecht bij de schoolvertrouwenspersoon (op onze school is dat …INVULLEN…). Hij/zij wijst eventueel de weg naar externe personen of instanties voor verdere hulp.

Bijlage 2 De interne schoolvertrouwenspersonen en de coördinator van het netwerk van vertrouwenspersonen

De schoolvertrouwenspersoon
In deze klachtenregeling speelt de schoolvertrouwenspersoon een belangrijke rol in het opvangen van klachten. Het doel is ervoor te zorgen dat de betrokkene zijn/haar klacht op de juiste plaats bespreekbaar maakt, zodat een goede oplossing voor de klacht gezocht kan worden.

De schoolvertrouwenspersoon zorgt ervoor dat:
- alle geledingen binnen de school voldoende worden geïnformeerd over aanspreekpunten, procedures en bereikbaarheid rondom klachten;
- ouders/leerlingen of personeelsleden met klachten opgevangen worden en advies krijgen over hoe om te gaan met de klacht. Daarbij zal de geldende klachtenregeling als uitgangspunt worden gehanteerd;
- ouders/verzorgers worden geïnformeerd, indien de klager een leerling is. Daarbij verdient het de voorkeur dat de leerling instemt met het informeren van de ouders/verzorgers. Naarmate de leerling in leeftijd ouder is, weegt deze instemming zwaarder;
- een bijdrage wordt geleverd aan de verbetering van het schoolklimaat door hierover gevraagd en ongevraagd adviezen te verstrekken aan de schooldirectie;
- hij/zij deelneemt aan het INOS-netwerk van schoolvertrouwenspersonen.

Randvoorwaarden:
- De schoolvertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem in verband met de werkzaamheden als schoolvertrouwenspersoon ter kennis komt, met uitzondering bij meldingen van ouders en leerlingen waarbij de meld- en aangifteplicht van toepassing is. Deze plicht geldt niet ten overstaan van het bevoegd gezag, de klager (of diens ouders), de externe vertrouwenspersoon, de klachtencommissie, gerechtelijke autoriteiten en artsen. De geheimhouding vervalt niet na het beëindigen van de taak als schoolvertrouwenspersoon.
- De schoolvertrouwenspersoon is voor de wijze van uitvoering van deze taak, daaronder niet begrepen het verstrekken van informatie over de inhoud van dossiers, uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.
- De schoolvertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van deze taak niet uit zijn functie worden ontslagen, disciplinair gestraft of op andere wijze benadeeld worden.
- De directie van de school zorgt voor laagdrempelige bereikbaarheid en stelt de schoolvertrouwenspersoon in staat om binnen het taakbeleid van de school deze taken naar behoren te kunnen vervullen.

De coördinator van het netwerk van schoolvertrouwenspersonen:
Vanuit het directeurenberaad van INOS krijgt een directeur de taak het INOS-netwerk van schoolvertrouwenspersonen aan te sturen. Tot deze taak behoren de volgende elementen:
- Onderhouden van het INOS-netwerk van schoolvertrouwenspersonen.
- Organiseren van scholing en intervisie voor de INOS schoolvertrouwenspersonen.
- Gevraagd en ongevraagd adviseren aan directeurenberaad en CvB met betrekking tot deze klachtenregeling.
- Gevraagd en ongevraagd adviseren aan directeurenberaad en CvB met betrekking tot de verbetering van het INOS-klimaat.
- Jaarlijks rapporteren aan CvB en Directeurenberaad.

Bijlage 3 Het reglement van de landelijke klachtencommissie GCBO

http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/downloads/Reglement%20klachtencommissies%20GCBO.pdf

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:
1. klachtencommissie (verder te noemen 'de klachtencommissie' dan wel 'de commissie'): de klachtencommissie als bedoeld in artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs dan wel als bedoeld in artikel 23 van de Wet op de expertisecentra dan wel als bedoeld in artikel 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs dan wel als bedoeld in artikel E-26 van de CAO-BVE.
2. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van)het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.
3. verweerder: (een lid van)het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.
4. klacht: een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.
5. klachtenregeling: de door het bevoegd gezag van de school of instelling vastgestelde regeling voor de behandeling van klachten.
6. gemachtigde: een persoon die namens klager of verweerder optreedt in de klachtenprocedure.
7. vertrouwd persoon: een persoon die ter persoonlijke ondersteuning met de klager of met de verweerder meegaat naar de zitting.

Artikel 2. Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht schriftelijk bij de commissie in. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor de goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor een vertaling.
2. Indien redelijkerwijs niet van de klager verwacht kan worden de klacht op schrift te stellen, maakt het secretariaat van de mondeling ingediende klacht een verslag dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan de klager een afschrift ontvangt.
3. Het klaagschrift bevat tenminste:
a. de naam en contactgegevens van de klager;
b. de naam van de verweerder;
c. een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden, zoals die zich volgens de klager hebben voorgedaan;
d. de dagtekening en de ondertekening door klager of diens gemachtigde;
e. de afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken. Deze dienen goed leesbaar te zijn.
4. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient zij vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging vereist.
5. Het secretariaat bevestigt na binnenkomst aan klager schriftelijk de ontvangst van de klacht.
6. Indien de klacht kennelijk bij een andere commissie moet worden aangebracht, zendt de secretaris het klaagschrift, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, zo

spoedig mogelijk door aan de bevoegde commissie, onder gelijktijdige mededeling hiervan aan de klager.

Artikel 3. Formele vereisten

1. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing worden ingediend, tenzij de termijnoverschrijding verschoonbaar wordt geacht.
2. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de daaraan gestelde eisen, wijst de voorzitter de klager op het verzuim en stelt deze in de gelegenheid binnen een termijn van twee weken dit verzuim te herstellen met de mededeling dat, indien niet aan dit verzoek wordt voldaan, de voorzitter van de commissie de klacht niet-ontvankelijk kan verklaren.
3. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard op een grond, genoemd in dit artikel, kan de klager overeenkomstig artikel 12 van dit reglement daartegen bezwaar maken.

Artikel 4. Verwijzing naar het bevoegd gezag

Indien blijkt dat er geen of onvoldoende pogingen zijn gedaan om de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag aan de orde te stellen of te behandelen, kan de Commissie de klacht toezenden aan het bevoegd gezag van de school of de instelling, met het verzoek te berichten of het bevoegd gezag aanleiding ziet te trachten op het niveau van de school of de instelling tot een oplossing te komen. De commissie neemt de klacht alsnog in behandeling, indien niet binnen veertien dagen is geantwoord of indien binnen vier weken geen oplossing is bereikt.

Artikel 5. Mediation

1. Wanneer er een klacht wordt ingediend bij de commissie kan de secretaris interveniëren door de mogelijkheid van mediation aan te bieden.
2. Als beide partijen instemmen met mediation en het bevoegd gezag hiermee akkoord gaat, vindt er doorverwijzing plaats naar de vaste, geregistreerde mediators van GCBO, die volgens het reglement van de Mediators Federatie Nederland werken.
3. Na de ondertekening van de vaststellingsovereenkomst is de mediation voltooid en wordt de klacht ingetrokken.
4. Als de mediation niet is gelukt, kan de klacht alsnog door de commissie in behandeling worden genomen.

Artikel 6. Doorzending

1. De secretaris zendt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het klaagschrift dan wel zo spoedig mogelijk na ontvangst van het hersteld klaagschrift een exemplaar daarvan, vergezeld van de afschriften van de bijbehorende stukken, aan de verweerder. 3
2. De secretaris deelt na ontvangst van het klaagschrift dan wel het hersteld klaagschrift, aan het bevoegd gezag van de betrokken school of instelling mee dat een klacht bij de commissie is ingediend.

Artikel 7. Klachtsamenvatting

1. De Commissie kan gelijktijdig met het in behandeling nemen van de klacht een samenvatting daarvan maken, waarin de kern van de klacht omschreven wordt. Deze samenvatting wordt ter instemming aan de klager voorgelegd.
2. Als er een klachtsamenvatting is gemaakt, waarmee de klager heeft ingestemd, vormt datgene wat daarin is geformuleerd de basis voor de behandeling van de klacht.

Artikel 8. Intrekken van de klacht

1. Klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de commissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken.

2. Als de commissie voor de zitting heeft vernomen dat de klacht wordt ingetrokken, zal zij dat onverwijld aan de verweerder en het bevoegd gezag mededelen.
3. Intrekking van de klacht ter zitting is slechts mogelijk, wanneer de verweerder daarmee instemt.

Artikel 9. Verweerschrift

1. Zodra de klacht in behandeling is genomen, stelt de commissie verweerder in de gelegenheid om binnen een termijn van drie weken na toezending van het klaagschrift en de daarbij behorende afschriften, een verweerschrift bij de commissie in te dienen. Bij elk exemplaar voegt de verweerder afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken. Verlenging van de termijn van drie weken is slechts mogelijk in uitzonderlijke gevallen.
2. Na ontvangst van het verweerschrift zendt de secretaris onverwijld een exemplaar daarvan, vergezeld van de hierbij behorende bijlagen, aan de klager.

Artikel 10. Kennisgeving van stukken

1. Alle bij de commissie in het kader van de behandeling van de klacht ingediende stukken worden aan de partijen in afschrift toegestuurd.
2. De voorzitter kan beslissen dat een stuk niet relevant is voor de behandeling van de klacht en het terugsturen aan degene die het heeft ingediend.
3. Op verzoek van de klager of van de verweerder kan de voorzitter bepalen dat een ingediend stuk op grond van zeer gewichtige redenen niet ter kennis van de wederpartij wordt gebracht.
4. Indien een verzoek tot geheimhouding wordt afgewezen, worden de desbetreffende stukken geretourneerd en worden die niet in de oordeelsvorming van de commissie betrokken.
5. Indien de voorzitter tot geheimhouding van enig stuk heeft besloten, wordt daarvan melding gemaakt in het schriftelijk advies van de commissie onder opgave van de aard van het stuk en de gevolgen die de commissie daaraan verbonden heeft.

Artikel 11. Het inwinnen van inlichtingen voorafgaand aan de behandeling ter zitting

Ter voorbereiding van de behandeling ter zitting van de klacht kunnen door of namens de commissie bij de klager, de verweerder en anderen schriftelijk alle gewenste inlichtingen worden ingewonnen.
Klager en verweerder worden hiervan op de hoogte gesteld.

Artikel 12. Vereenvoudigde behandeling en bezwaar

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

4. Indien de plaatsvervangend voorzitter het bezwaar gegrond acht, wordt de klacht alsnog ter zitting gebracht.

Artikel 13. Schriftelijke behandeling van de klacht

1. Met eenstemmig goedvinden van de commissie, de klager en de verweerder kan de behandeling van de klacht schriftelijk geschieden. In dat geval wordt de klager in de gelegenheid gesteld te reageren op het door de verweerder ingediende verweerschrift, waarna de verweerder in de gelegenheid wordt gesteld te dupliceren op de door de klager ingediende repliek. De voorzitter stelt de termijnen van repliek en dupliek vast.
2. De voorzitter kan na ontvangst van het verweerschrift ook ambtshalve besluiten dat de commissie de klacht uitsluitend schriftelijk behandelt. De voorzitter deelt dit besluit gemotiveerd aan de klager en de verweerder mede. Tegen dit besluit kunnen de klager en de verweerder binnen veertien dagen na dag tekening schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maken. Dit bezwaar wordt behandeld door de commissie.
3. Indien de commissie het bezwaar gegrond acht, wordt de klacht alsnog ter zitting gebracht.
4. Indien de inhoud van de repliek of van de dupliek daartoe aanleiding geeft, kan de commissie alsnog tot mondelinge behandeling van de klacht besluiten.

Artikel 14. Versnelde behandeling

1. Indien een zaak een spoedeisend belang heeft, kan de voorzitter ambtshalve, op verzoek van klager of van verweerder, besluiten de klacht versneld te doen behandelen.
2. Indien de klager verzoekt om een versnelde behandeling, dient hij zijn klaagschrift compleet, in overeenstemming met wat in artikel 2 van dit reglement wordt voorgeschreven, in te dienen. Bij een eventueel verzuim wordt klager in de gelegenheid gesteld dit te herstellen
3. De voorzitter bepaalt alsdan zo spoedig mogelijk de plaats, de datum en het tijdstip waarop de klacht in een hoorzitting behandeld zal worden en doet daarvan onverwijld mededeling aan de partijen.
4. Indien de voorzitter heeft besloten tot versnelde behandeling, wordt verweerder daarvan zo spoedig mogelijk in kennis gesteld. Het klaagschrift wordt hem in afschrift gezonden waarbij hij wordt uitgenodigd zijn verweer zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk twee dagen voor de zitting in te dienen.
De voorzitter kan besluiten dat artikel 9 van dit reglement geheel of gedeeltelijk buiten toepassing blijft.
5. Binnen twee weken na de sluiting van de behandeling ter zitting brengt de commissie het advies schriftelijk uit.
6. Indien de commissie uit het verweer of uit de behandeling ter zitting blijkt dat de zaak niet voldoende spoedeisend is om een versnelde behandeling te rechtvaardigen of dat de zaak een gewone behandeling vereist, dan bepaalt zij dat de klacht verder op de gewone wijze wordt behandeld.

Artikel 15. Vaststelling plaats en tijdstip van de mondelinge behandeling

De voorzitter bepaalt op zo kort mogelijke termijn de plaats waar en de dag en het uur waarop de mondelinge behandeling van de klacht ter zitting zal plaatsvinden. Deze behandeling zal in beginsel plaatsvinden binnen twee maanden na ontvangst van de klacht. Aan partijen wordt daarvan tijdig kennis gegeven door een schriftelijke oproep. Bij de oproep wordt meegedeeld uit welke personen de commissie die de klacht ter zitting behandelt, zal zijn samengesteld.

Artikel 16. Wraking of verschoning

1. Op verzoek van de klager of de verweerder kan een lid van de commissie worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel door het desbetreffende lid zouden kunnen bemoeilijken.
2. Het verzoek wordt schriftelijk en onder opgave van redenen gedaan, zodra de feiten en omstandigheden aan de verzoekende partij bekend zijn geworden, maar niet nadat het advies door de commissie is vastgesteld. Ter zitting kan het verzoek ook mondeling worden gedaan.
3. Indien een verzoek om wraking ter zitting wordt gedaan, wordt het onderzoek ter zitting geschorst.
4. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in lid 1 van dit artikel kan een commissielid verzoeken zich te mogen verschonen.
5. Over de wraking of de verschoning wordt zo spoedig mogelijk beslist door de overige leden van de commissie.
6. Bij staking van stemmen wordt het verzoek om de wraking geacht te zijn toegewezen.

Artikel 17. Mondelinge behandeling in een zitting van de commissie

1. De klacht wordt behoudens in het geval als bedoeld in artikel 12 en artikel 13 mondeling behandeld in een besloten zitting van de commissie, bestaande uit de voorzitter en twee leden. In uitzonderlijke gevallen kan bij plotselinge ontstentenis van een commissielid de mondelinge behandeling in een besloten zitting plaatsvinden door twee commissieleden. Ingeval van afwezigheid van de voorzitter treedt een commissielid op als voorzitter.
2. De voorzitter heeft de leiding van de zitting. Hij geeft elk van de partijen de gelegenheid haar standpunt toe te lichten.
3. Meerderjarige partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij zich het bepaalde in lid 4 van dit artikel voordoet. Ingeval een minderjarige partij is, worden partijen in beginsel buiten elkaars aanwezigheid gehoord.
4. Klager en/of verweerder kunnen de voorzitter verzoeken om buiten elkaars aanwezigheid te worden gehoord. Een dergelijk verzoek dient schriftelijk en met redenen omkleed te worden ingediend. Na ontvangst van het verzoek zendt de secretaris een afschrift hiervan aan de wederpartij. Indien de voorzitter van oordeel is dat er voldoende grond aanwezig is om partijen buiten elkaars aanwezigheid te horen, hoort de commissie partijen buiten elkaars aanwezigheid. De commissie brengt partijen er voor de hoorzitting schriftelijk dan wel mondeling van op de hoogte dat zij buiten elkaars aanwezigheid zullen worden gehoord.
5. Indien partijen niet in elkaars aanwezigheid worden gehoord, is het de gemachtigde van ieder der partijen toegestaan bij het horen aanwezig te zijn.
6. Indien partijen buiten elkaars aanwezigheid worden gehoord, en (een der) partijen worden niet bijgestaan door een gemachtigde, zal de voorzitter na het horen een samenvatting geven van wat is besproken.

Artikel 18. Vertegenwoordiging ter zitting, getuigen, deskundigen en informanten

1. Een partij kan zich ter zitting door een gemachtigde doen vertegenwoordigen of doen bijstaan. Daarnaast kunnen klager en verweerder zich laten vergezellen door één hun vertrouwd persoon.
2. De commissie kan van een gemachtigde die geen advocaat is en de klager dan wel de verweerder ter zitting vertegenwoordigt, een schriftelijke machtiging verlangen.
3. De commissie kan personen als getuige, deskundige of informant voor de zitting doen oproepen. Namen van de getuigen, deskundigen en informanten worden aan klager en verweerder meegedeeld.
4. Een partij kan op eigen kosten getuigen, deskundigen en/of informanten ter zitting meebrengen, met dien verstande dat zij de namen van die personen uiterlijk twee werkdagen voor de zitting schriftelijk opgeeft aan de commissie. De commissie kan afzien

van het horen van door de klager of verweerder meegebrachte of opgeroepen getuigen, deskundigen en/of informanten.
5. Getuigen, deskundigen en informanten worden door de voorzitter ondervraagd. Vragen kunnen ook worden gesteld door de andere leden van de commissie en, met toestemming van de voorzitter, door diens tussenkomst, door de klager en de verweerder of hun gemachtigden.
6. Ingeval een minderjarige getuige wordt gehoord, kan de commissie bepalen dat het horen buiten aanwezigheid van een of meer partijen plaatsvindt.
7. Indien een minderjarige getuige buiten aanwezigheid van partijen wordt gehoord, is het de gemachtigde van ieder der partijen toegestaan bij het horen aanwezig te zijn.
8. Indien een minderjarige getuige buiten aanwezigheid van partijen wordt gehoord, en (een der) partijen worden niet bijgestaan door een gemachtigde, zal de voorzitter na het horen een samenvatting geven van wat is besproken.
9. Ingeval een minderjarige getuige buiten aanwezigheid van partijen is gehoord, wordt de behandeling ter zitting voortgezet op een zodanig tijdstip dat partijen redelijkerwijs kennis hebben kunnen nemen van de inhoud van het horen van die getuige.

Indien partijen te kennen hebben gegeven geen prijs te stellen op voortzetting van de behandeling ter zitting en de commissie van oordeel is dat het onderzoek volledig is geweest, wordt de behandeling niet voortgezet.

Artikel 19. Tolken
Indien klager, aangeklaagde, een getuige of een deskundige, de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, kan deze zich op eigen kosten doen bijstaan door een tolk.

Artikel 20. Heropening onderzoek
Indien de commissie van oordeel is dat het onderzoek niet volledig is geweest, kan zij het heropenen. De commissie bepaalt daarbij op welke wijze het onderzoek wordt voortgezet. De secretaris doet zo spoedig mogelijk mededeling hiervan aan partijen.

Artikel 21. Beraadslaging
1. De commissie beraadslaagt en beslist in een besloten vergadering waarbij alle leden die deel uitmaken van de commissie die de klacht behandelt, aanwezig zijn, bijgestaan door de secretaris.
De commissie baseert haar advies op de stukken van de procedure en het verhandelde tijdens de zitting.
2. De commissie beslist met meerderheid van stemmen.
3. Indien ter zitting met instemming van partijen is besloten dat partijen buiten de commissie om alsnog tot een minnelijke oplossing zullen trachten te komen, zal de commissie het vaststellen van een advies opschorten. Als blijkt dat partijen tot een minnelijke oplossing zijn gekomen, zal de commissie geen advies uitbrengen. Als blijkt dat partijen niet tot een minnelijk oplossing zijn gekomen, zal de commissie alsnog tot het uitbrengen van een advies overgaan.

Artikel 22. Advies
1. De commissie brengt advies uit binnen vier weken na de sluiting van het onderzoek dan wel na afronding van de schriftelijke behandeling als bedoeld in artikel 13 van dit reglement. Deze termijn kan door de voorzitter met vier weken worden verlengd.
2. De adviezen van de commissie zijn gedagtekend en houden in:
a. de namen en woonplaatsen van de partijen en de namen van de gemachtigden,
b. de gronden waarop het advies berust,
c. het oordeel met betrekking tot de ontvankelijkheid of niet-ontvankelijkheid en de gegrondheid of ongegrondheid van de klacht,

d. de eventuele aanbeveling ten aanzien van de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen,
e. de namen van de leden van de commissie die het advies hebben vastgesteld.
3. Het advies wordt door de voorzitter en de secretaris ondertekend, en wordt toegezonden aan partijen en aan het bevoegd gezag van de desbetreffende school of instelling.
4. Het bevoegd gezag deelt aan de klager en de commissie binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de commissie mede, of het dat oordeel deelt en of het naar aanleiding van dat oordeel en de daaraan eventueel verbonden aanbeveling(en) maatregelen zal nemen, en zo ja, welke. Bij afwijking van de termijn van vier weken doet het bevoegd gezag daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het bevoegd gezag zijn standpunt bekend zal maken.

Artikel 23. Bejegening door de commissie

1. Partijen en het bevoegd gezag kunnen een klacht indienen over de wijze waarop de commissie hen heeft bejegend bij de behandeling van een klacht.
2. De voorzitter die geen deel uitmaakte van de commissie waartegen de klacht is ingediend, behandelt een klacht over de bejegening door de commissie.
3. De voorzitter die de klacht onderzoekt, brengt schriftelijk verslag uit van zijn bevindingen aan degene die over de behandeling heeft geklaagd en aan de commissie.

Artikel 24. Geheimhouding

Het is de leden en de secretaris van de commissie verboden:
a. hetgeen zij als zodanig te weten zijn gekomen openbaar of aan derden bekend te maken;
b. de gevoelens bekend te maken welke in besloten vergaderingen of zittingen van de commissie over aanhangige klachten zijn geuit;
c. over aanhangige klachten of over klachten die naar hun vermoeden of weten bij hen aanhangig gemaakt zullen worden, anders dan in commissieverband, contacten met derden te hebben en/of inlichtingen in te winnen.

Artikel 25. Termijnen en schoolvakanties

1. Op de in deze regeling genoemde termijnen is de Algemene Termijnenwet van toepassing.
2. Met uitzondering van de termijn, genoemd in artikel 3 lid 2 van dit reglement, worden voor de berekening van de in dit reglement vermelde termijnen, de aan de desbetreffende school of instelling geldende schoolvakantiedagen niet meegerekend, behoudens in, naar het oordeel van de voorzitter van de commissie, spoedeisende gevallen.

Artikel 26. Samenloop

Bij strijdigheid van dit reglement met de op instelling of school toepasselijke klachtenregeling, gelden de bepalingen uit dit reglement.

Artikel 27. Onvoorziene gevallen

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de voorzitter, al dan niet gehoord de overige leden van de klachtencommissie.

Artikel 28. Wijziging van het huishoudelijk reglement

1. Dit reglement kan met inachtneming van het Reglement van Instelling door de Commissie worden aangevuld en gewijzigd.

2. Indien en voor zover een bepaling in dit reglement niet (langer) verenigbaar blijkt te zijn met de bepalingen van het Reglement van Instelling, treedt die bepaling buiten werking en beslist de Commissie zo spoedig mogelijk over haar vervanging.

Dit reglement is vastgesteld op 1 december 2015 en treedt in werking per 1 januari 2016