



Klachtenregeling

Aangepast 4-2021

Vooraf

Elke school heeft een schoolbestuur, ook wel bevoegd gezag genoemd. Het schoolbestuur is eindverantwoordelijk voor het gevoerde beleid en de beslissingen die worden genomen. Het bestuur van de Asvo bestaat uit twee directuer-bestuurders.

De directie bestuurt de school en raadpleegt bij haar besluiten de MR. De Raad van Toezicht ziet toe op het handelen van het bestuur.

De ASVO is een vereniging op algemeen bijzondere grondslag, waarvan het bestuur bestaat uit ouders. De zittingstermijn van een bestuurslid is 4 jaar. Men kan een maal herkozen worden. Eenmaal per jaar doet het bestuur verslag van haar activiteiten in de ALV

- *gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs*
- *gehoord de instemming van de Medezeggenschapsraad;*

stelt de hieronder volgende klachtenregeling ASVO school Amsterdam vast.

Inhoudsopgave

Klachtenregeling ASVO School te Amsterdam	3
Hoofdstuk 1. Begripsbepalingen	3
Artikel 1. Definities / omschrijvingen	3
Hoofdstuk 2. Behandeling van de klachten.....	3
Artikel 2. Hoe gaat men om met een klacht	3
Artikel 3. Aanstelling en taak <i>contactpersoon</i>	3
Artikel 4. Aanstelling en taken (externe) <i>vertrouwenspersoon</i>	4
Artikel 5. Instelling en taken (landelijke) klachtencommissie	4
Hoofdstuk 3. Indiening en behandeling van een klacht	5
Artikel 6. Indienen van een klacht.....	5
Artikel 7. Inhoud van de formele klacht.....	5
Artikel 8. Intrekken van de formele klacht.....	6
Artikel 9. Vooronderzoek	6
Artikel 10. Hoorzitting	6
Artikel 11. Advies	7
Artikel 12. Beslissing op advies	7
Hoofdstuk 4. Slotbepalingen	7
Artikel 13. Openbaarheid	7
Artikel 14. Evaluatie	7
Artikel 15. Wijziging van het reglement	7
Artikel 16. Overige bepalingen.....	7
Bijlage 1.....	9
Relevante sites:	9
Bijlage 2.....	10
Regeling landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs ingesteld door de VBS.	10

Klachtenregeling ASVO School te Amsterdam

Hoofdstuk 1. Begripsbepalingen

Artikel 1. Definities / omschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *School*: de ASVO School voor algemeen bijzonder onderwijs als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs.
- b. *Contactpersoon*¹ de persoon als bedoeld in artikel 3.
- c. *(Externe) Vertrouwenspersoon*² de persoon als bedoeld in artikel 4, voortaan aangegeven als vertrouwenspersoon.
- d. *Klachtencommissie*: de landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs van de Vereniging Bijzondere Scholen (VBS)³.
- e. *Klager*: een (ex)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex)leerling, (een lid van) het (ex)personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger of stagiaire die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt of heeft gemaakt van de schoolgemeenschap die een klacht aan de orde stelt.
- f. *Klacht*: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.
- g. *Formele klacht*: een klacht die wordt ingediend bij het bevoegd gezag of bij de Klachtencommissie op voet van artikel 6 en volgende.
- h. *Aangeklaagde*: een (ex)leerling, 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.
- i. *Gemachtigde*: een persoon die namens klager of aanklaagde optreedt in de klachtenprocedure;
- j. *MR*: medezeggenschapsraad van de school.
- k. *Directeur*⁴: directeur van de ASVO School
- l. *Bevoegd gezag*: Bestuur van de ASVO School .

Hoofdstuk 2. Behandeling van de klachten

Artikel 2. Hoe gaat men om met een klacht

Een klager kan een klacht aan de orde stellen bij een

1. de contactpersoon (zie artikel 3).
2. de (externe) vertrouwenspersoon (zie artikel 4).
3. het school bestuur / bevoegd gezag.(zie artikel 6)
4. de onafhankelijke klachtencommissie (zie artikel 6)

Alle lid 1 en lid 2 genoemde mogelijkheden staan steeds open, ook als reeds voor een andere mogelijkheid is gekozen.

Artikel 3. Aanstelling en taak *contactpersoon*

1. Er is op de ASVO-school tenminste één contactpersoon aangesteld die werkzaam is op de school zelf.
2. De directeur-bestuurders benoemen, schorsen en ontslaan de contactpersoon in deze taak. De benoeming vindt plaats met kennisgeving van de MR.

¹De contactpersonen (interne vertrouwenspersonen) van de ASVO school zijn: Linda Wijnman en Bart Ruiten

²: De externe vertrouwenspersoon van de ASVO is Pepita David, tel nr. 06-34348288

³ De Vereniging Bijzondere Scholen (VBS) houdt verschillende klachten- en geschillencommissies voor het algemeen bijzonder onderwijs in stand. Informatie over de commissies en de procedures voor het indienen van klachten of bezwaren vindt u op. <http://www.vbs.nl/vereniging/commissies>

⁴De directeur-bestuurders van de ASVO zijn Marieke Laumans en Jeroen Oomen

3. Deze contractpersoon is het eerste aanspreekpunt voor klagers indien een gang naar de aangeklaagde en/of directeur en/of bevoegd gezag niet tot een voor de klager bevredigend resultaat heeft geleid, dan wel door klager (nog) niet opportuun gevonden wordt.
4. De contactpersoon kan:
 1. als klankbord dienen,
 2. de klager verwijzen naar de directeur, het bevoegd gezag, de vertrouwenspersoon en klachtencommissie
 en alleen als de klager daarvoor toestemming geeft:
 3. de klacht onderzoeken
 4. en/of oppakken.
5. De contactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
6. De contactpersoon is in zijn taak en ook nadat hij de taak niet meer vervult verplicht tot geheimhouding m.b.t. alle informatie met betrekking tot een klacht die een klager naar voren brengt en de wet hierin toestaat dan wel dat zonder deze informatie de contactpersoon zijn functie op school niet naar behoren kan vervullen.
7. De contactpersoon houdt een registratie bij van zijn / haar werkzaamheden

Artikel 4. Aanstelling en taken (externe) vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de ASVO-school beschikt over tenminste één vertrouwenspersoon die niet direct werkzaam is in de schoolomgeving.
2. De directeur-bestuurders benoemen, schorsen en ontslaan de vertrouwenspersoon. Het voorstel van benoeming is afgestemd met de ander directeuren van het directieplatform Algemeen Bijzondere Scholen / kleine schoolbesturen Amsterdam.
3. Bij het in behandeling nemen van de klacht zal de vertrouwenspersoon in eerste instantie nagaan of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een (formele) klacht.
4. De vertrouwenspersoon begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en in geval aan de orde bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
5. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties/instellingen die zijn gespecialiseerd in opvang en (na)zorg.
6. De vertrouwenspersoon zal nagaan of door bemiddeling / mediation een oplossing kan worden bereikt. Een aanbod tot bemiddeling/mediation zal pas door de externe vertrouwenspersoon aan de klager worden gedaan als het bevoegd gezag/de schooldirectie hier akkoord mee is. Een daadwerkelijke mediation gaat pas van start als beide partijen akkoord zijn om zo de klacht te behandelen en dit in een mediationovereenkomst vast te leggen.
7. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten, bereiken, kan de externe vertrouwenspersoon deze ter kennis brengen aan het bevoegd gezag en/of directie van de school en/ of de klachtencommissie.
8. De vertrouwenspersoon neemt in zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
9. De vertrouwenspersoon verplicht zich tot geheimhouding van alle persoonlijke informatie die de externe vertrouwenspersoon in de hoedanigheid van zijn werk verneemt en de wet hierin toestaat.
10. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks(per kalenderjaar) aan het bevoegd gezag een (geanonimiseerd) schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
11. Gevraagd maar mogelijk ongevraagd kan de school (directie/ schoolbestuur) van de vertrouwenspersoon advies verwachten over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten die het klachtenbeleid en -regeling raken.
12. De vertrouwenspersoon kan door de contactpersoon om advies en consultatie worden geraadpleegd.
13. De vertrouwenspersoon zorgt tenminste 1 x per schooljaar voor een aanbod van deskundigheidsbevordering en intervisie voor de contactpersoon bij voorkeur gezamenlijk in overleg met de contactpersonen werkzaam op de andere scholen van het directieplatform Algemeen Bijzondere Scholen / kleine schoolbesturen Amsterdam.

Artikel 5. Instelling en taken (landelijke) klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag heeft zich aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs⁵.

⁵ Contactgegevens
Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs

2. Deze onafhankelijke klachtencommissie onderzoekt klachten waar men op schoolniveau niet uitkomt en adviseert het bevoegd gezag over
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

Hoofdstuk 3. Indiening en behandeling van een klacht

Artikel 6. Indienen van een klacht

1. De klager dient de een klacht in bij:
 - a. het bevoegd gezag; of
 - b. de klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing schriftelijk te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Indienen bij het *bevoegd gezag*

4. Indien de formele klacht wordt ingediend bij het bevoegd gezag, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon en / of klachtencommissie. Tenzij toepassing wordt gegeven aan het 5^e lid hieronder.
5. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Indien een formele klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging dan wel dient klager de klacht voor akkoord mede te ondertekenen. Voor indiening door een advocaat is geen machtiging nodig.
9. Na ontvangst van de klacht deelt het bevoegd gezag de klager en aangeklaagde binnen 7 werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
10. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de ASVO School schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door het bestuur.
11. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Indienen bij de *Klachtencommissie*

12. Indien de formele klacht wordt ingediend bij de klachtencommissie treedt het reglement van de klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs in werking (zie bijlage 1)
13. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de landelijke klachtencommissie anders beslist.

Artikel 7. Inhoud van de formele klacht

1. De klacht wordt schriftelijk of per e-mail ingediend en ondertekend. De klacht is gesteld in de Nederlandse Taal.
2. Indien redelijkerwijs niet van klager gevraagd kan worden de formele klacht op schrift te stellen, maakt het bevoegd gezag of het secretariaat van de mondeling ingediende formele klacht een verslag dat door klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt.

<http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/index.php/klachten/11-klachten/klachten-bijzonder/12-landelijke-klachtencommissie-voor-het-algemeen-bijzonder-onderwijs>

Postbus 95572

2509 CN Den Haag

t.a.v. mevr. mr. D.H.C. Dane – Peeters, ambtelijk secretaris

Telefoon 070 - 331 52 44

Email: lk@vbs.nl

3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van de aangeklaagde;
 - c. de dagtekening;
 - d. een omschrijving van de klacht en de feiten en de omstandigheden, zoals zich die volgens klager hebben voorgedaan;
 - e. ondertekening
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 school gemeld.
6. Als de school te maken krijgt met een klacht die zelf in behandeling is genomen dan wel door de klachtencommissies behandeld en er is een uitspraak gedaan, dan zal de MR geanonimiseerd op de hoogte te worden gebracht van de uitslag van de klachtenprocedure. Ook zal het bevoegd gezag de MR geanonimiseerd te informeren over de eventuele maatregelen die genomen worden naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie dan wel een eigen oordeel over een zelf afgehandelde klacht.

Artikel 8. Intrekken van de formele 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 school mee.

Artikel 9. Vooronderzoek

1. 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.
2. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om binnen een termijn van drie weken een schriftelijk verweer bij de commissie in te dienen en deelt daarbij de datum mede, waarop het verweer bij de commissie uiterlijk moet zijn ingediend.
3. De voorzitter kan deze termijn op verzoek van de aangeklaagde verlengen.
4. Na ontvangst van een verweerschrift, zendt de commissie zo spoedig mogelijk een afschrift hiervan aan de klager.
5. Met betrekking tot verdere werkwijze is het Reglement van de Landelijke Klachtencommissie van de Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs integraal van toepassing, hetgeen leidt tot een advies met een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht en eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie.

Artikel 10. Hoorzitting

1. Voor de behandeling van iedere ingediende klacht bestaat de klachtencommissie uit een voorzitter en twee leden.
2. De voorzitter van de klachtencommissie 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 zes weken na ontvangst van de klacht.
3. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
4. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
5. Tijdens de zitting kunnen klager en aangeklaagde zich laten vergezellen door één, hen vertrouwd, persoon.
6. Klager en aangeklaagde kunnen getuigen en deskundigen, wier horen zij wenselijk achten, meebrengen. Zij delen dit uiterlijk drie werkdagen voor de zitting aan de voorzitter mede. De klachtencommissie kan afzien van het horen van door de klager of aangeklaagde meegebrachte of opgeroepen getuigen en deskundigen.
7. 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.

8. De voorzitter kan bepaalde personen als getuige of deskundige voor de zitting doen oproepen. Namen en woonplaatsen van de getuigen en deskundigen worden aan klager en aangeklaagde meegedeeld.
9. 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.
10. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris en, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten, zowel aan de klager als aan de aangeklaagde ter hand gesteld, wanneer zij niet in elkaars bijzijn zijn gehoord.

Artikel 11. 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.
5. Het advies wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie.

Artikel 12. 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 hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij 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 4. Slotbepalingen

Artikel 13. Openbaarheid

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

Artikel 14. Evaluatie

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

Artikel 15. 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 16. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Ten aanzien van de klachtenbehandeling door de klachtencommissie is *de regeling landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs ingesteld door de VBS* van toepassing (bijlage 1) het

3. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
4. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling ASVO School".
5. Deze regeling treedt in werking op d.d. 21 mei 2014.

Bijlage 1.

Relevante sites:

<http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/>

<http://www.ppsi.nl/>

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

<http://www.ouders.net/component/content/article/103-raad-a-daad-242/1664-klachtenregeling-en-mr-po-en-vo.html>

<http://www.lijnbaan-amsterdam.nl/>

Bijlage 2.

Regeling landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs ingesteld door de VBS.

Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
2. de landelijke klachtencommissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 2;
3. 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;
4. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
5. de 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;
6. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3 van de modelklachtenregeling Primair en Voortgezet onderwijs zoals die door de besturenorganisaties is verspreid;
7. 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 een 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. 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 tenminste 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 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 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.