



**Scholengroep Veluwezoom**

## **KLACHTENREGELING**

**Vastgesteld door DT op 15 april 2010 en  
GMR op 10 juni 2010**

## Inhoudsopgave

## Pag

1	Algemeen .....	1
2	Waarom een klachtrecht? .....	1
3	Reden tot klagen .....	1
4	Stappenplan klachtenprocedure .....	2
5	Meldingsplicht seksuele intimidatie .....	3
6	Klachtenregeling .....	5
7	Procedure Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) .....	9
7.1	De klacht .....	9
7.1.1	Openingsbrief .....	9
7.2	Het verweer .....	10
7.3	Klacht of verweer goed onderbouwen .....	10
7.4	Verklaringen van getuigen of deskundigen .....	10
7.5	Geheimhouding van stukken .....	10
7.6	Inlichtingen .....	11
7.6.1	Bij één van de partijen .....	11
7.6.2	Bij het bevoegd gezag .....	11
7.6.3	Bij beroepsmatig betrokkenen .....	11
7.6.4	Anderen dan beroepsmatig betrokkenen .....	11
7.7	Komen tot een oordeel .....	12
7.7.1	Zitting .....	12
7.7.2	Gemachtigde of advocaat .....	12
7.7.3	Het horen .....	12
7.8	Oordeel en aanbevelingen .....	13
7.8.1	Termijn .....	13
7.8.2	Oordeel volgen .....	13
	Bijlage: Belangrijke informatie .....	14

# 1 Algemeen

Stichting Scholengroep Veluwezoom heeft als missie 'ikjijwij, nieuwsgierig naar de toekomst. Kwalitatief goed onderwijs geven, een kindgerichte benadering, permanente ontwikkeling, verbetering en innovatie van het onderwijsleerproces. Scholengroep Veluwezoom werkt aan een professionele organisatie, waarbij de taken van de medewerkers binnen de scholen, management en bestuur helder ingevuld kunnen worden. Via instrumenten als managementgesprekken en inspectierapporten monitoren wij periodiek de kwaliteit van ons onderwijs en sturen daar waar nodig bij.

Ook klachten zijn een meetinstrument. Soms blijken jarenlang goed lopende processen, erosiegevoelig. Een klacht dwingt ons weer kritisch naar de processen te kijken en daar waar nodig te verbeteren. Een klacht kan dan ook een krachtig instrument zijn voor verbetering van de kwaliteit. Daar waar een klacht serieus wordt opgepakt, kan de organisatie daarvan profijt hebben door te leren en te verbeteren.

## 2 Waarom een klachtrecht?

De inwerkingtreding van de zogenoemde Kwaliteitswet (1998) betekent onder meer dat schoolbesturen verplicht zijn een klachtenregeling vast te stellen en te hanteren. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregeling ontvangen het bestuur en de betrokken instelling signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goed gang van zaken op school.

De bestaande klachtenregeling is in 1998 vastgesteld door de rechtsvoorganger van Stichting Scholengroep Veluwezoom. Voor de behandeling van een officiële klacht zijn de instellingen van onze Stichting aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). De Commissie wordt vanaf 2009 in stand gehouden door 'Onderwijsgeschillen'. In de afgelopen jaren heeft de Commissie haar reglement voor de behandeling van klachten herzien.

Met inachtneming van het vorenstaande is de thans voorliggende regeling een actualisering van de regeling uit 1998. Ook deze nieuwe regeling beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat). De regeling is alleen van toepassing als men met zijn klachten niet ergens anders terecht kan. Zo dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bestaat langs die lijn te worden te worden afgehandeld (bijvoorbeeld: de Landelijke Commissie Geschillen Wet medezeggenschap op scholen (LGC-WMS)).

## 3 Reden tot klagen

Een succesvolle samenwerking is gebaseerd op vertrouwen en communicatie. Veel klachten ontstaan als het vertrouwen er niet meer is of uit onvrede met de communicatie tussen de school enerzijds en ouders (voogden of verzorgers) en leerlingen anderzijds.

Maar ook beslissingen en gedragingen dan wel het nalaten daarvan door het bevoegd gezag, medewerkers, vrijwilligers, ouders (voogden of verzorgers) en leerlingen kunnen iemand aanzetten een klacht in te dienen. Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld de begeleiding en/of beoordeling van leerlingen, toepassing van (straf)maatregelen, de inrichting van de schoolorganisatie, ongewenste intimiteiten, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Overall waar mensen werken worden wel eens fouten gemaakt. Daarom doet de klager er verstandig aan om – voordat men de officiële weg kiest en een klachtencommissie benadert - eerst degene aan te spreken tegen wie de klacht gericht is. Vaak kan het probleem samen worden opgelost. Door met elkaar te praten en vooral goed te luisteren zal een officiële klachtenprocedure meestal te voorkomen zijn. Daarbij kan de hulp worden ingeroepen van de – op alle scholen aanwezige – contactpersoon, die het verhaal aanhoort en de klager de weg kan wijzen binnen de school.

Naast de contactpersoon op school is er ook een onafhankelijke vertrouwenspersoon, waarbij de klager zijn verhaal kwijt kan. De vertrouwenspersoon gaat eerst na of door bemiddeling een oplossing kan worden gevonden. Mocht de vertrouwenspersoon tot de conclusie komen dat dit niet mogelijk is, dan gaat deze na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een officiële klacht. Verder begeleidt de vertrouwenspersoon de klager. De klager zelf bepaalt uiteindelijk of deze een officiële klacht indient. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.

De namen en adressen van de contact- en vertrouwenspersoon zijn opgenomen in de schoolgids.

## **4 Stappenplan klachtenprocedure**

Om één en ander in goede banen te leiden geldt binnen de klachtenprocedure het onderstaande stappenplan.

### **Stap 1**

Zoals aangegeven proberen we de klacht eerst binnen de (school)organisatie op te lossen tussen de direct betrokkenen.

### **Stap 2**

Lukt stap 1 niet, of niet naar genoegen, dan kunnen klagers met hun klacht naar de contactpersoon binnen de school gaan. Hij/zij zal samen met de klager beoordelen of het al dan niet noodzakelijk is de vertrouwenspersoon in te schakelen dan wel een officiële klacht in te dienen.

### Stap 3

De klager kan overgaan tot actie a) of b).

- a) Bemiddeling tussen klager en aangeklaagde bijvoorbeeld door inschakeling van de vertrouwenspersoon: we proberen er samen uit te komen;
- b) Een officiële klacht indienen: de aangeklaagde wordt officieel aangeklaagd.

### Stap 4

Een officiële klacht wordt ingediend bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) (zie bijlage). De Commissie neemt kennis van klachten over een gedraging of beslissing van iemand die betrokken is bij de desbetreffende instelling. De Commissie onderzoekt de klacht en brengt advies uit aan het bevoegd gezag over de ontvankelijkheid van de klacht en over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. De Commissie kan in haar advies een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te nemen maatregelen.

Alleen degenen die deel uit maken van de schoolgemeenschap kan bij de LKC een klacht indienen. Dat zijn dus ouders (voogden of verzorgers), leerlingen, maar ook de medewerkers en het schoolbestuur. Ook ex-leerlingen en hun ouders (voogden of verzorgers) kunnen een klacht indienen. Mede omdat aan een aantal formaliteiten moet worden voldaan wordt in **hoofdstuk 7** nader ingegaan op de procedure rond het indienen van een klacht bij en de behandeling daarvan door de LKC.

### Stap 5

Binnen 4 weken na ontvangst van het advies van de LKC zal het bevoegd gezag het besluit hierop kenbaar maken aan: de klager, de aangeklaagde, de LKC en de directie van de school.

## 5 Meldingsplicht seksuele intimidatie

Seksuele intimidatie is ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek of non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door de degene die het ondergaat als ongewenst of onplezierig. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn. Bij seksueel misbruik kan ook sprake zijn van ontucht, aanranding of verkrachting: delicten die onder het Wetboek van Strafrecht vallen.

Het bevoegd gezag heeft de wettelijke verplichting om contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur (zie bijlage) als het vermoeden bestaat dat een medewerker zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf met een minderjarige leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het bevoegd gezag verplicht aangifte te doen. Deze wettelijke aangifteplicht moet voorkomen dat een schoolbestuur eigen rechter gaat spelen of het probleem 'binnenskamers' probeert op te lossen.

Het inschakelen van Justitie kan meehelpen om zogenoemde 'veenbranden' tegen te gaan. Seksuele misdrijvingen van een medewerker die bij een ander schoolbestuur een baan krijgt, kunnen zo worden voorkomen.

Medewerkers van een school zijn verplicht het bestuur te informeren als zij weet hebben van een mogelijk geval van ontucht. Zo wordt voorkomen dat het bestuur niet op de hoogte is van een zaak, terwijl deze bij een medewerker wel bekend is. Meldt een medewerker dergelijke informatie niet dan kan hij worden aangesproken op het niet voldoen aan zijn verplichtingen als werknemer, mogelijk gevolgd voor disciplinaire maatregelen (zoals vastgelegd in de CAO Primair Onderwijs).

In de volgende hoofdstukken in de Klachtenregeling opgenomen alsmede de door de LKC vastgestelde procedure voor het indienen en behandelen van klachten.

## 6 Klachtenregeling

Het bevoegd gezag van de Stichting Scholengroep Veluwezoom heeft na verkregen instemming van de Gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de navolgende 'Klachtenregeling Stichting Scholengroep Veluwezoom' vastgesteld:

### Hoofdstuk 1 Algemeen

#### Artikel 1 Begripsomschrijving

Deze regeling verstaat onder

- a.) *Bevoegd gezag*: het bestuur van de Stichting Scholengroep Veluwezoom;
- b.) *School*: de onder het bevoegd gezag vallende school voor primair onderwijs;
- c.) *Klager*: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- d.) *Klacht*: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- e.) *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;
- f.) *Contactpersoon*: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- g.) *Vertrouwenspersoon*: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- h.) *Klachtencommissie*: de commissie als bedoeld in artikel 4;

### Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

#### Paragraaf 1: De contactpersoon

#### Artikel 2 Aanstelling en taken

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon.
2. Het bevoegd gezag mandateert de directeur tot aanwijzing en aanstelling van de contactpersoon. De aanstelling wordt gemeld bij het bevoegd gezag. Aanstelling vindt plaats voor een minimale termijn van 4 jaar en wordt stilzwijgend verlengd.
3. De taak van de contactpersoon is klagers op te vangen en te ondersteunen.
4. De contactpersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk naar de vertrouwenspersoon, zoals uitgewerkt in artikel 3.
5. De contactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De contactpersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze verplichting vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als contactpersoon heeft beëindigd.

## **Paragraaf 2: De vertrouwenspersoon**

### **Artikel 3 De vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon voor ouders (voogden of verzorgers) en leerlingen en over ten minste één vertrouwenspersoon voor medewerkers, die functioneren als aanspreekpunt bij klachten.
2. 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.
3. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
4. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag en/of de klachtencommissie.
5. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
6. 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.
7. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

## **Paragraaf 3: De klachtencommissie**

### **Artikel 4 Aansluiting bij Landelijke Klachtencommissie Onderwijs**

Het bevoegd gezag is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

### **Artikel 5 Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht in bij a) het bevoegd gezag of b) de klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.



6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

#### **Artikel 6      Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 5, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste: a) de naam en het adres van de klager; b) de dagtekening en c) een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

#### **Paragraaf 4: Besluitvorming door het bevoegd gezag**

#### **Artikel 7      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.

#### **Artikel 8      Informatierecht (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad**

1. Op grond van de Wet medezeggenschap op scholen (WMS) heeft de betrokken (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad informatierecht ten aanzien van elk oordeel van de klachtencommissie, waarbij de commissie de klacht gegrond heeft verklaard. Eveneens wordt de betrokken raad geïnformeerd over de maatregelen die het bevoegd gezag naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie heeft genomen.

2. Ten aanzien van de informatieverstrekking, zoals bedoeld in het eerste lid, worden door het bevoegd gezag de voorschriften in de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht genomen ten einde de persoonlijke levenssfeer van medewerkers, leerlingen en ouders (voogden of verzorgers) met zorg te beschermen.

#### **Artikel 9      Rehabilitatie**

Mocht na onderzoek van de klachtencommissie blijken dat de klacht op valse gronden is ingediend dan wordt door het bevoegd gezag aan de aangeklaagde een rehabilitatietraject aangeboden. Dit traject wordt in overleg met de valselijk beschuldigde samengesteld.

### **Hoofdstuk 3   Slotbepalingen**

#### **Artikel 10     Wijziging van de regeling**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen.

#### **Artikel 11     Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Stichting Scholengroep Veluwezoom'. Deze regeling treedt in werking op [datum].
3. Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat een exemplaar van deze regeling in elke instelling van de Stichting Scholengroep Veluwezoom op een voor belanghebbende toegankelijke plaats ter inzage ligt.
4. Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids van de bij de Stichting Scholengroep Veluwezoom aangesloten scholen.

## 7 Procedure Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

### 7.1 De klacht

De klager dient zijn klacht in met een klaagschrift waarin de klacht verwoord is. De LKC neemt de klacht alleen in behandeling als de klacht en het klaagschrift voldoen aan een aantal voorwaarden. Een klacht over iets dat zich meer dan één jaar voor het indienen van de klacht heeft voorgedaan, neemt de LKC in beginsel niet in behandeling. Zij kan hierop een uitzondering maken indien de klager:

- niet eerder bekend was met het klachtwaardig handelen;
- eerst geprobeerd heeft de klacht op een andere manier op te lossen;
- de klacht door omstandigheden niet eerder kon indienen, bijvoorbeeld door psychische problemen.

Verder moet het klaagschrift:

- schriftelijk worden ingediend;
- zijn geschreven in de Nederlandse taal;
- de naam en het adres van de klager bevatten;
- de naam bevatten van degene tegen wie de klacht is ingediend; deze persoon noemen we 'verweerder';
- een omschrijving van de klacht bevatten, alsmede de feiten en omstandigheden zoals die zich volgens klager hebben voorgedaan;
- van een handtekening zijn voorzien.

Als de klacht niet aan alle voorwaarden voldoet, geeft de LKC de klager de mogelijkheid om – binnen een bepaalde termijn – alsnog aan die voorwaarden te voldoen. Daarna zal de LKC beslissen of zij de klacht in behandeling neemt. Het kan zijn dat de LKC uiteindelijk besluit de klacht niet in behandeling te nemen.

#### 7.1.1 Openingsbrief

Als de klacht behandeld wordt, ontvangen zowel klager als verweerder een zogenoemde 'openingsbrief'. Hierin heeft de LKC een beknopte samenvatting van de klacht geformuleerd. Daarin is de kern omschreven van waarover wordt geklaagd. Het hanteren van een klachtsamenvatting bevordert dat verweerder duidelijk heeft waartegen hij/zij gevraagd wordt zich met name te verweren. Als klager de klachtsamenvatting niet juist vindt, heeft hij/zij nog de mogelijkheid dit aan de LKC te melden. Deze wordt dan veelal aangepast.

## **7.2 Het verweer**

Is het klaagschrift goed bevonden en heeft de LKC de klacht in behandeling genomen, dan stuurt zij dit, voorzien van de door haar opgestelde klachtsamenvatting, naar de verweerder. Hiermee hanteert zij het beginsel van hoor en wederhoor. De verweerder krijgt 3 weken de tijd om schriftelijk, in een verweerschrift, te reageren. Nadat de LKC het verweerschrift heeft ontvangen, stuurt zij klager hiervan een afschrift.

## **7.3 Klacht of verweer goed onderbouwen**

De LKC wordt vaak geconfronteerd met verklaringen die lijnrecht tegenover elkaar staan. Het is daarom belangrijk dat de klacht of het verweer zo goed mogelijk is onderbouwd met voorbeelden, feiten of omstandigheden die het standpunt ondersteunen (en zo mogelijk schriftelijk bewijsmateriaal).

De betrokken partijen kunnen zich hierin laten bijstaan door een gemachtigde. Dit is iemand die door de klager of verweerder wordt gemachtigd om namens hem/haar op te treden en de stukken te schrijven en/of in te dienen (zie verder onder punt 7.7.2: Gemachtigde of advocaat).

## **7.4 Verklaringen van getuigen of deskundigen**

Het staat de klager en verweerder vrij om schriftelijke verklaringen van anderen bij de LKC in te dienen om daarmee de klacht of het verweer nader te onderbouwen. Het kan gaan om verklaringen van iemand die getuige is geweest van de gebeurtenis waarover wordt geklaagd of waarover verweer wordt gevraagd. Indien van deze mogelijkheid gebruik wordt gemaakt is het van belang dat de verklaring geen twijfel oproep over de echtheid ervan. Het is daarom aan te raden om de verklaring door de getuige of deskundige zelf te laten opstellen (ook al beheert hij/zij de Nederlandse taal misschien niet helemaal). Ook een leerling kan in eigen woorden beschrijven wat hij/zij heeft gezien of meegemaakt. Hiertegen bestaat bij de LKC geen enkel bezwaar. De getuige of deskundige moet de verklaring ondertekenen met zijn/haar naam en ook de woonplaats vermelden. Voor het insturen van een dergelijke verklaring geldt een uiterste datum waarop de LKC deze ontvangen moet hebben. Deze datum is vermeld in 'de openingsbrief'. De commissie kan de verklaring dan tijdig doorzenden naar de andere partij.

## **7.5 Geheimhouding van stukken**

Als partijen (of in een voorkomend geval het bevoegd gezag) menen dat het om vertrouwelijke informatie gaat, kunnen zij de LKC om geheimhouding verzoeken. De voorzitter van de LKC beslist over dit verzoek. Gaat hij op het verzoek in, dan worden de stukken niet doorgestuurd naar de overige partijen.

Wijst de voorzitter het verzoek af, dan ontvangt verzoeker de stukken retour. Geheimhouding van stukken wordt aan partijen in het schriftelijk oordeel van de LKC gemeld.

## **7.6 Inlichtingen**

Het kan zijn dat het klaagschrift of het verweerschrift vragen opwerpt. Dan staat het de LKC vrij inlichtingen in te winnen bij de klager en/of verweerder, bij het bevoegd gezag of bij anderen. In dit laatste geval gaat het om beroepsmatig betrokkenen die gevraagd worden informatie te geven. De LKC maakt spaarzaam gebruik van deze laatste bevoegdheid.

### *7.6.1 Bij één van de partijen*

In 'de openingsbrief' vermeldt de LKC of en welke informatie zij nog wil ontvangen. Soms verzoekt de LKC ook op een later moment om haar nog iets toe te sturen. De betrokkene beslist zelf over de informatie die aan de LKC wel of niet wordt verteld of toegezonden. Vindt de LKC de verkregen informatie onvoldoende om de klacht goed te kunnen behandelen dan worden betrokkenen daarvan in kennis gesteld.

### *7.6.2 Bij het bevoegd gezag*

De LKC brengt het bevoegd gezag op de hoogte dat zij een klacht in behandeling heeft genomen. Zij vraagt bovendien of en welke stappen het bevoegd gezag zelf al heeft gezet naar aanleiding van de klacht.

### *7.6.3 Bij beroepsmatig betrokkenen*

De LKC haalt geen informatie bij derden tenzij zij beroepsmatig betrokken zijn (geweest) bij de school, bij klager of bij verweerder. Hier kan men denken aan een leerplichtambtenaar, een schoolarts, een onderzoeksbureau, jeugdzorg, de politie, etc.. De LKC kan niet altijd zelf inschatten welke mensen beroepsmatig belangrijke informatie zouden kunnen hebben. Zij dient bovendien vertrouwelijk met een klacht om te gaan. Klager en verweerder zullen deze beroepsbeoefenaars daarom veelal zelf onder de aandacht van de LKC moeten brengen. Daarbij moeten zij ook hun toestemming geven om informatie aan de LKC te verstrekken. De voorzitter van de LKC beoordeelt vervolgens of de Commissie de aangedragen informant ook werkelijk zal benaderen.

### *7.6.4 Anderen dan beroepsmatig betrokkenen*

De LKC zal niet snel anderen dan beroepsmatig betrokkenen om nadere inlichtingen vragen. Een medeleerling of andere ouder of verzorger, een bevriende collega, de buurman of een ex-partner zijn misschien mensen die voor klager of verweerder belangrijke verklaringen kunnen afleggen. Maar klager of verweerder zal hen daarvoor zelf moeten benaderen. Voor de verklaringen van deze mensen gelden dezelfde eisen als die aan de getuigenverklaring worden gesteld (zie verder onder punt 7.7.3: Getuigen en deskundigen).

## **7.7 Komen tot een oordeel**

### *7.7.1 Zitting*

De LKC, die bestaat uit een voorzitter en 2 leden, roept de partijen bijeen voor een (hoor)zitting. Zij past hier opnieuw het principe van hoor en wederhoor toe om te komen tot een gefundeerd oordeel over de klacht. Het is dan ook belangrijk dat klager en verweerder beiden aanwezig zijn. Zij kunnen er reageren op de stukken van de ander en horen elkaars antwoorden op de vragen van de LKC. Als de LKC getuigen of informanten hoort, zijn beide partijen hierbij aanwezig en kunnen zij eveneens vragen stellen.

De zitting is besloten: behalve de LKC, de ambtelijk secretaris en de partijen zijn alleen gemachtigden of advocaten welkom. Getuigen en informanten zijn alleen aanwezig op het moment dat zij worden gehoord. Het is toegestaan dat klager en/of verweerder zich moreel laten ondersteunen door één vertrouwd persoon, bijvoorbeeld een familielid. Deze persoon mag in principe niet het woord voeren tijdens de zitting. Vooraf dient aan de LKC te worden gemeld dat deze persoon meekomt naar de zitting.

### *7.7.2 Gemachtigde of advocaat*

Zowel in de periode die voorafgaat aan de zitting, de voorbereidende, schriftelijke fase, als tijdens de zitting zelf kan klager en verweerder zich laten bijstaan door een advocaat of een gemachtigde. Indien iemand wordt gemachtigd om namens hem/haar op te treden of het woord te voeren zonder dat betrokkene erbij is, dan moet deze persoon daartoe schriftelijk worden gemachtigd. Dit geldt niet voor advocaten. Als er een advocaat als gemachtigde optreedt, richt de LKC alle correspondentie alleen aan haar/hem. De advocaat onderhoudt dan de contacten met degene die hij/zij vertegenwoordigt.

### *7.7.3 Het horen*

De LKC hoort volwassenen in aanwezigheid van elkaar. Zij zal hiervan slechts in bijzondere omstandigheden afwijken, zeker omdat zij in alle gevallen het principe van hoor en wederhoor voorstaat. Als één van de partijen meent dat zich toch zulke bijzondere omstandigheden voordoen, dan kan de LKC hiervan op de hoogte worden gesteld. De voorzitter van de LKC beslist op het verzoek om gescheiden te worden gehoord.

## **Jonge leerlingen**

Is één van beide partijen een leerling uit het primair onderwijs dan nodigt de LKC alleen de ouders (voogden of verzorgers) uit. Leerlingen uit het primair onderwijs worden in beginsel niet toegelaten tot een zitting. In dat geval is het zaak dat de ouders (voogden of verzorgers) zich goed voorbereiden op de zitting, zodat zij zo veel mogelijk kunnen weergeven hoe hun kind iets heeft beleefd of wat hun kind precies op welk tijdstip is overkomen.

## **Het horen van minderjarigen**

Alleen als een partij minderjarig is, wijkt de LKC af van het horen in dezelfde ruimte. Dit vanwege de emotionele kwetsbaarheid van minderjarigen.

Partijen worden dan in beginsel buiten elkaars aanwezigheid gehoord, waarmee de kans op een onwenselijke confrontatie met iemand die men misschien de volgende dag weer tegenkomt, tot een minimum beperkt blijft. Worden klager en verweerder gescheiden gehoord, dan mag de gemachtigde van de andere partij daar bij aanwezig zijn. Heeft één van de beide partijen geen gemachtigde, dan maakt het LKC een verslag van het gescheiden horen.

### **Getuigen en deskundigen**

Klager en verweerder kunnen in een eerder stadium getuigen of deskundigen verklaringen laten schrijven om een klacht of verweer te onderbouwen. Klager en verweerder kunnen deze personen ook tijdens de zitting bepaalde feiten en gebeurtenissen laten toelichten. Zij kunnen uit eigen waarneming of uit eigen kennis en ervaring vertellen over zaken die te maken hebben met de feiten waarover is geklaagd. De LKC dient vooraf in kennis te worden gesteld dat een getuige of deskundige meekomt naar de zitting. Daarbij dient de naam van de persoon te worden aangegeven en het onderwerp waarop deze een toelichting kan geven. De uiterste datum voor deze melding is opgenomen in 'de openingsbrief'. De LKC en de wederpartij kunnen zich dan bijtijds voorbereiden op het feit dat de getuige of deskundige meegenomen wordt.

De voorzitter van de LKC beslist of de Commissie de getuigen of deskundigen ook werkelijk zal horen. In een enkel geval geeft de voorzitter pas op de zitting de reden aan om hiervan af te zien.

Tenzij de getuige of deskundige al direct in het begin van de zitting wordt opgeroepen, zal hij/zij pas in de loop van de zitting naar binnen worden geroepen om gehoord te worden door de LKC. Zo wordt deze persoon niet beïnvloed door wat hij/zij ter zitting al gehoord heeft en kan hij/zij een waarheidsgetrouwe verklaring afleggen. Nadat de LKC vragen heeft gesteld aan de getuige of deskundige mogen de klager en verweerder dat ook doen. Zijn er meerdere getuigen of deskundigen dan worden die na elkaar gehoord.

## **7.8 Oordeel en aanbevelingen**

### *7.8.1 Termijn*

De LKC stelt in 4 tot uiterlijk 8 weken na de zitting haar oordeel en aanbevelingen vast. Het bevoegd gezag, klager en verweerder ontvangen daarvan een afschrift. Het bevoegd gezag moet na uiterlijk 4 weken laten weten of het, het oordeel deelt en de aanbevelingen overneemt.

### *7.8.2 Oordeel volgen*

Het oordeel van de LKC is niet bindend voor het bevoegd gezag waardoor de aanbevelingen van de Commissie niet opgevolgd hoeven te worden. Landelijk blijkt dat in veruit het merendeel van de klachtenbehandeling het betrokken bevoegd gezag dat echter wel doet.

## **Bijlage: Belangrijke informatie**

### **Contactpersoon en vertrouwenspersoon**

De namen van de (school)contactpersoon en de vertrouwenspersoon binnen Stichting Scholengroep Veluwezoom staan vermeld in de schoolgids van de bij de Stichting aangesloten instellingen.

### **Meldpunt Vertrouwensinspecteur**

Klachten over seksueel misbruik, seksuele intimidatie, ernstig fysiek of geestelijk geweld, grove pesterijen en ook klachten over discriminatie en radicalisering kunnen rechtstreeks bij de inspectie worden gemeld. De vertrouwensinspecteur fungeert als aanspreekpunt en adviseur en ziet erop toe dat deze klachten zo zorgvuldig mogelijk worden afgehandeld. Verder vervullen zij een klankbordfunctie voor leerlingen en medewerkers die slachtoffer zijn. De vertrouwensinspecteur helpt waar nodig bij het zoeken naar oplossingen. Desgewenst begeleiden zij bij het indienen van een officiële klacht of het doen van aangifte. De vertrouwensinspecteurs zijn tijdens kantooruren bereikbaar op telefoonnummer 0900 – 111 3 111 (lokaal tarief).

### **Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)**

Postadres: Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht.

Bezoekadres : Gebouw 'Woudstede', Zwarte Woud 2, 3524 SJ Utrecht.

Telefoon: 030 – 28 09 590.

Fax 030 – 28 09 591.

E-mail: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl).

Website : [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)