

## **KLACHTENPROCEDURE ASKO**

### **Woord vooraf**

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in onze scholen zullen in eerste instantie in goed overleg tussen leerlingen, ouders, leerkrachten (en/of overig personeel) en schoolleiding worden opgelost of afgehandeld.

Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is of indien de afhandeling van een klacht die op een school gemeld wordt niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan een beroep gedaan worden op de klachtenregeling van de ASKO (Amsterdamse Stichtingen voor Katholiek, Protestants-Christelijk en Interconfessioneel Onderwijs).

Met ingang van 1 augustus 1998 is de onderwijswetgeving gewijzigd en is het klachtrecht als onderdeel van de Kwaliteitswet ingevoerd. Volgens deze Kwaliteitswet kunnen ouders en leerlingen klachten indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het bevoegd gezag en het personeel.

Met de voorliggende klachtenregeling beoogt de ASKO een zorgvuldige behandeling van klachten. Hiermee wordt niet alleen het belang van klagers gediend. Het klachtrecht heeft tevens een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs op onze scholen. Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de scholen op eenvoudige wijze signalen die gebruikt kunnen worden ter ondersteuning bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op de scholen.

Scholen kunnen te maken krijgen met uiteenlopende klachten. Zo kunnen klachten gaan over organisatorische maatregelen (o.a. rooster, gebouw, schoonmaak), onderwijskundige maatregelen (o.a. strafmaatregelen, didactiek), klachten over ongewenst gedrag (o.a. pesten, ongewenste intimiteiten, discriminatie, agressie, geweld en radicalisering).

Wij gaan er vanuit dat betrokkenen van onze scholen klachten en verschillen van inzicht altijd eerst bespreken met degene over wie de klacht gaat en/of melden bij de groep leerkracht en, indien nodig, de schooldirectie. Wij streven ernaar problemen tussen 'partijen' zélf, met elkaar, op te (laten) lossen.

Zowel de scholen als het bestuur spannen zich in om een veilig (school) klimaat voor alle leerlingen en andere betrokkenen van de organisatie te creëren. Een veilig (school) klimaat is in onze ogen de gezamenlijke verantwoordelijkheid van allen die bij onze scholen/organisatie betrokken zijn; personeel, ouders en leerlingen van de ASKO. Een voorwaarde hierin is dat alle betrokkenen met elkaar in gesprek gaan als zaken mis (dreigen te) gaan.

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaan worden langs die lijn afgehandeld.

Daar waar in deze regeling staat "hij / hem" gelieve te lezen "hij/zij en hem/haar".

### **Meldings- en aangifteplicht**

De meld- en aangifteplicht is niet in dit reglement opgenomen, omdat de Wet dit regelt. In 1999 heeft de Tweede Kamer ingestemd met het wetsvoorstel inzake de meldingsplicht en de aangifteplicht van seksueel misbruik en seksuele intimidatie en dit wetsvoorstel is in dat jaar aangenomen door de Eerste Kamer.

Hier volgt de kern van deze wettelijke verplichtingen;

### **Meldingsplicht**

De wet verplicht personeelsleden die een vermoeden hebben van een seksueel misdrijf jegens een minderjarige leerling het schoolbestuur hierover in te lichten, zodra het personeelslid hiervan op de hoogte raakt.

Ook voor contactpersonen die binnen hun functie informatie krijgen over mogelijk seksueel misbruik of seksuele intimidatie geldt deze meldplicht. Geen enkele medewerker kan zich beroepen op een geheimhoudingsplicht. Alle medewerkers van scholen zijn verplicht dit te melden bij de directie die op zijn/haar beurt het College van Bestuur van de ASKO dient in te lichten.

### **Aangifteplicht**

Het College van Bestuur is, zodra er een vermoeden bestaat dat iemand zich binnen de school schuldig maakt aan een seksueel delict jegens een minderjarige leerling, verplicht hierover contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur.

Wanneer het College van Bestuur samen met de vertrouwensinspecteur de conclusie trekt dat er een redelijk vermoeden bestaat, is het College van Bestuur verplicht hiervan aangifte te doen bij Justitie. De ouders hebben hierbij het recht hun mening aan de vertrouwensinspecteur en het bestuur te kunnen geven voordat de zaak bij Justitie aanhangig wordt gemaakt.

Uiteraard kan ook contact worden opgenomen met een **vertrouwenspersoon**.

### **Vertrouwensinspecteur**

Per sector in het onderwijs zijn vertrouwensinspecteurs aangesteld. Zij vormen een aanspreekpunt voor iedereen die bij de school betrokken is: leerlingen, ouders, schooldirecteuren, schoolbestuur, interne contactpersonen en externe vertrouwenspersonen. De vertrouwensinspecteurs geven onafhankelijk advies in geval van seksueel misbruik, seksuele intimidatie, (lichamelijk) geweld, grove pesterijen, extremisme, discriminatie, onverdraagzaamheid, fundamentalisme etc. en bieden bijstand en begeleiding bij het zoeken naar een oplossing, vinden van de juiste weg, indienen van een klacht of het doen van aangifte. Zij hebben geen aangifteplicht en zijn gebonden aan geheimhouding.

**Meldpunt vertrouwensinspecteurs: 0900- 111 3 111**

### **Geschillencommissie passend onderwijs**

De Geschillencommissie passend onderwijs is onderdeel van de organisatie Onderwijsgeschillen. Deze geschillencommissie behandelt geschillen tussen ouders en scholen/schoolbesturen over **toelating, verwijdering en het ontwikkelingsperspectief.**

### **De ASKO is aangesloten bij de Landelijke Geschillencommissie:**

Onderwijsgeschillen

Postbus 85191

3508 AD Utrecht

Email: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

Telefoon: 030-2809590

Fax: 030-2809591

Meer informatie kunt u vinden op:

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

### **Mediation**

Sinds 2014 biedt Onderwijsgeschillen - naast de bestaande formele procedure bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) - met succes mediation aan als vorm van conflictoplossing bij klachten. Inmiddels heeft Onderwijsgeschillen een Mediationdesk opgericht en wordt ook mediation aangeboden als er nog geen formele klacht is ingediend. U kunt dan voor een (dreigend) conflict tot een oplossing komen met behulp van een mediator van Onderwijsgeschillen en zo een formele procedure voorkomen. Hoe eerder immers een onafhankelijke derde wordt ingeschakeld, hoe sneller en effectiever het probleem kan worden opgelost.

De brochure over mediation is te downloaden op de site:

<https://onderwijsgeschillen.nl/publicaties/mediation-bij-onderwijsgeschillen-goed-overleg-tot-een-oplossing-komen>

## Inhoud

### Woord vooraf

1.	Aanhef .....	5
2.	Begripsbepalingen .....	6
3.	Behandeling van de klachten .....	7
	Paragraaf 1: De contactpersoon.....	7
	Paragraaf 2: De vertrouwenspersonen .....	8
	Paragraaf 3: De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.....	10
	Paragraaf 4: De procedure bij een klacht.....	11
	Paragraaf 5: Besluitvorming door het bevoegd gezag.....	15
	Paragraaf 6: Geheimhouding.....	15
	Paragraaf 7: Rehabilitatie.....	15
4.	Slotbepalingen .....	16

## 1. Aanhef

De ASKO stelt, gelet op de toepasselijke wet- en regelgeving en de bepalingen van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, en gehoord hebbende de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad (GMR) de volgende klachtenregeling vast.

Dat betekent dat een klacht die niet via de interne procedure op de scholen of door tussenkomst van een vertrouwenspersoon en/of door het indienen van een schriftelijke klacht bij het College van Bestuur van de ASKO kan worden opgelost, kan worden ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Deze landelijke commissie wordt ook wel de Landelijke Geschillencommissie Onderwijs genoemd.

## 2. Begripsbepalingen

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. bevoegd gezag: het College van Bestuur van de ASKO;
- b. ASKO: de Amsterdamse Stichting voor Katholiek Basisonderwijs, de Stichting Katholieke Basisscholen Amsterdam, Stichting Amsterdamse Samenwerkende Katholieke Basisscholen, Stichting Amsterdamse Katholieke Kinderopvang;
- c. school: een school vallend onder de Amsterdamse Stichtingen voor Katholiek Onderwijs (ASKO) en als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs of een peuterspeelzaal als bedoeld in de Wet op de Kinderopvang;
- d. 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 een school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van een schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- 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 een school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van een schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend.
- f. klacht: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.  
Te denken valt aan klachten op terreinen als, begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten;
- g. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- h. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- i. klachtencommissie: de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs als bedoeld in art.4;

### 3. Behandeling van de klachten

#### Paragraaf 1: De contactpersoon

##### *Artikel 2: Aanstelling en taak contactpersoon*

1. Per schoollocatie is tenminste één contactpersoon aangewezen die geen onderdeel uitmaakt van de directie.
2. De contactpersoon wordt door de directie van de school aangewezen en ontvangt bij aanvang van zijn werkzaamheden het handboek voor contactpersonen van de ASKO.
3. De contactpersoon is in geval van klachten die niet door partijen onderling worden opgelost, het eerste aanspreekpunt voor de klager die een klacht heeft over schoolse zaken. Hij draagt zorg voor de eerste opvang, informeert en adviseert de klager over de verschillende mogelijkheden tot klachtafhandeling en over de mogelijke consequenties van de verschillende klachtroutes. Hij verleent bij eenvoudige klachten desgewenst ondersteuning bij het door klager helder formuleren van de klacht met de door klager gewenste oplossing. Indien wenselijk of nodig verwijst of begeleidt hij de klager naar een vertrouwenspersoon.
4. De contactpersoon draagt er via presentaties in klassen, op de algemene ouderavonden op school en tijdens personeelsbijeenkomsten zorg voor dat iedereen binnen de schoolgemeenschap op de hoogte is van het bestaan van de klachtenprocedure en van de rol van de contactpersoon en externe vertrouwenspersonen.
5. De contactpersoon is uitsluitend verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag.
6. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.
7. De contactpersoon heeft wettelijk geen plicht tot geheimhouding maar neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Hij hanteert daarbij, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de regels van de vertrouwelijkheid zoals zijn opgenomen in het handboek contactpersonen ASKO.
8. Indien van toepassing informeert de contactpersoon de klager over zijn meldplicht bij vermoedens van zedendelicten binnen de schoolsituatie. Bij (vermoedens van) grensoverschrijdend gedrag (zoals seksuele intimidatie) op school door medewerkers naar leerlingen is de contactpersoon die in dienst is van de ASKO, op grond van deze wettelijke Meldplicht, ook verplicht zijn kennis te melden bij de leidinggevende en/of het bestuur. Binnen deze kaders neemt de contactpersoon de inhoud van punt 7. van dit artikel in acht.
9. De contactpersoon gaat als nazorg voor de klager na of de klacht werkelijk is weggenomen en de klager geen nadelige gevolgen ondervindt van het aanhangig maken van een klacht.
10. De contactpersoon registreert de meldingen/klachten die hij in zijn functie als contactpersoon verneemt op datum, ondernomen acties en resultaat en kan daarbij, voor eigen gebruik, gebruik maken van het registratieformulier zoals is opgenomen in het handboek voor contactpersonen van de ASKO.
11. De contactpersoon brengt jaarlijks, in februari, over het afgelopen kalenderjaar, anoniem en op hoofdlijnen, schriftelijk verslag uit aan het bevoegd gezag en de bij de school betrokken regiomanager van de ASKO, van de ingediende meldingen / klachten en van zijn andere werkzaamheden in het kader van de taken als contactpersoon.

## **Paragraaf 2: De vertrouwenspersonen**

### *Artikel 3: Aanstelling, taken en contactgegevens vertrouwenspersonen*

#### **Vertrouwenspersoon voor de klager**

1. Het bevoegd gezag beschikt over twee onafhankelijke vertrouwenspersonen die als eerste taak hebben de opvang, begeleiding en ondersteuning van de klager.
2. Klagers kunnen zelf beslissen welke vertrouwenspersoon zij willen raadplegen. Hierbij is het uitgangspunt dat de vertrouwenspersoon die door een klager geraadpleegd wordt functioneert als aanspreekpunt voor de klager. Indien wenselijk / nodig is de andere vertrouwenspersoon beschikbaar voor de aangeklaagde.
3. Het bevoegd gezag besluit tot het aangaan van de samenwerking met de externe vertrouwenspersonen voor een bepaalde periode en kan de aangevane samenwerking beëindigen.
4. De vertrouwenspersonen zien erop toe dat binnen de schoolgemeenschap voldoende informatie bekend is over de aangestelde vertrouwenspersonen.
5. De vertrouwenspersoon vangt klagers op die hun klacht niet kunnen oplossen door de gebruikelijke routes binnen een school te volgen.

Hij informeert en adviseert de klager over de verschillende mogelijkheden tot klachtafhandeling.

Indien de gebruikelijke routes binnen de school nog niet zijn gevolgd begeleidt hij de klager bij het volgen van de interne route op school.

De vertrouwenspersoon gaat, met instemming van de klager, na of en hoe er door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.

Tevens gaat de vertrouwenspersoon na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een schriftelijke klacht.

Hij verwijst, bij handhaving van de klacht en gelet op de aard van de klacht, in beginsel de klager naar het bevoegd gezag van de ASKO en/of de LKC.

Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure.

De vertrouwenspersoon onderhoudt contact met de klager om te bezien of het bespreken en/of schriftelijk indienen van de klacht leidt tot eventuele repercussies voor de klager en of, nadat de klacht is afgehandeld de aanleiding van de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

6. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
7. Hij verleent de klager desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
8. De vertrouwenspersoon heeft voor de uitoefening van de functie de volgende bevoegdheden:
  - a. het voeren van gesprekken en corresponderen met de klager;
  - b. het op eigen initiatief kunnen raadplegen van interne/externe deskundigen;
  - c. het recht op toegang in de scholen en het bestuurskantoor van de ASKO;



- d. het recht om gesprekken te voeren met betrokkenen, aan wie vooraf verzocht wordt de bepalingen van de geheimhouding in acht te nemen;
9. De vertrouwenspersoon is uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag en kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.
10. De vertrouwenspersonen nemen bij hun werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkenen hun taak als vertrouwenspersoon hebben beëindigd.
11. De vertrouwenspersonen zijn wegens hun onafhankelijkheid niet gebonden aan de wettelijke Meldplicht bij grensoverschrijdend gedrag zoals deze geldt voor alle medewerkers van het bestuur.
12. De vertrouwenspersonen geven gevraagd en ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over te nemen besluiten mits daarmee hun primaire taak om klagers op te vangen niet in het geding komt.
13. De vertrouwenspersonen registreren de meldingen/klachten die zij in hun functie als vertrouwenspersoon vernemen op datum, ondernomen acties en resultaat. Zij stellen daarbij trends en knelpunten vast.
14. De vertrouwenspersonen brengen jaarlijks, in februari, over het afgelopen kalenderjaar, anoniem en op hoofdlijnen, schriftelijk verslag uit aan het bevoegd gezag van de ingediende meldingen / klachten en van hun andere werkzaamheden in het kader van de taken als vertrouwenspersoon.

#### **Contactgegevens vertrouwenspersonen**

**Mevrouw M. de Beurs,**                      **telefoon: 0251-319405,**                      **email: [mmdebeurs@ziggo.nl](mailto:mmdebeurs@ziggo.nl)**

**De heer B. Dieker,**                      **telefoon: 020-6929722,**                      **email: [bendieker@gmail.com](mailto:bendieker@gmail.com)**

#### ***De vertrouwenspersoon voor de aangeklaagde***

Indien een aangeklaagde zich tot het bevoegd gezag of een vertrouwenspersoon wendt, wordt als volgt gehandeld:

1. De aangeklaagde ontvangt desgevraagd een exemplaar van deze klachtenregeling.
2. Afhankelijk van de soort klacht/situatie, adviseert het bevoegd gezag de aangeklaagde contact op te nemen met bijvoorbeeld een medewerker van de afdeling rechtspositie van de eigen onderwijsvakorganisatie, de ARBO-dienst of een raadsman van Algemeen Maatschappelijk werk.
3. Indien de aangeklaagde begeleid wenst te worden door een vertrouwenspersoon, verwijst het bevoegd gezag (voor zover daar bekend) naar de vertrouwenspersoon die zich nog niet heeft beziggehouden met het ondersteunen van de klager in deze kwestie.
4. Indien een klacht, na tussenkomst van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs 'ongegrond' of 'ongegrond op valse gronden' blijkt te zijn, heeft de (vals) beschuldigde aangeklaagde recht

op rehabilitatie en worden maatregelen genomen tegen een vals beschuldigende klager. Zie verder de artikelen 14 en 15.

### **Paragraaf 3: De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)**

*Artikel 4: Taken, procedure en contactgegevens van het bevoegd gezag van de ASKO en van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)*

1. De ASKO is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.  
De LKC is ingesteld door de Stichting Onderwijsgeschillen en wordt daarom ook wel de Landelijke Geschillencommissie Onderwijs genoemd.

Deze landelijke instelling kan bogen op veel ervaring met klachtenbehandeling in het Primair Onderwijs.

De LKC onderzoekt klachten / geschillen en adviseert het bevoegd gezag van de ASKO hierover.

De procedure voor het voorleggen van een klacht / geschil aan de Landelijke Klachtencommissie is in te zien op:

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

2. De LKC geeft n.a.v. een schriftelijk ingediende / voorgelegde klacht gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
  - (on)gegrondheid van de klacht;
  - het nemen van maatregelen;
  - overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
3. De commissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootste mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht.  
  
De leden van de LKC zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkenen hun taak als lid van de commissie hebben beëindigd.
4. De LKC brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

### **Paragraaf 4: De procedure bij het indienen van een klacht**

*Artikel 5: Indienen van een klacht*

1. De klager dient de klacht in bij
  - a. het bevoegd gezag (College van Bestuur ASKO) [www.askoscholen.nl](http://www.askoscholen.nl)**en/of**
  - b. De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

**Adressering klachten die worden ingediend bij het bevoegd gezag:**

**VERTROUWELIJK**

**ASKO**

**T.a.v. mevrouw mr. A.N. Middelkoop,  
Voorzitter College van Bestuur  
Postbus 87591  
1080 JN Amsterdam**

**Contactgegevens Landelijke Klachtencommissie Onderwijs**

**Onderwijsgeschillen**

**Postbus 85191  
3508 AD Utrecht**

**Email: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)**

**Telefoon: 030-2809590**

**Fax: 030-2809591**

2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of de LKC anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, wijst het bevoegd gezag de klager op de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon en/of de LKC te raadplegen, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien zij 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 LKC.
5. Indien het bevoegd gezag (van mening is dat hij) de klacht niet zelf kan / wil afhandelen kan hij van de mogelijkheid gebruik maken om de klacht te laten onderzoeken door en advies te vragen aan de LKC. De landelijke commissie zal daarbij de eigen procedures hanteren.
6. Het bevoegd gezag kan tijdens het zélf afhandelen van de klacht en/of gedurende de tijd dat hij in afwachting is van het onderzoek en advies van de LKC een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Na ontvangst van een klacht door het bevoegd gezag, deelt het bevoegd gezag de klager en de aangeklaagde binnen 5 werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt. Ook de directie van de betrokken school wordt op de hoogte gesteld tenzij er zwaarwegende redenen zijn dit achterwege te laten.
9. Indien het bevoegd gezag bericht van de LKC ontvangt dat er een klacht is ingediend door een betrokkene (van één van de scholen) van de ASKO, deelt het bevoegd gezag de directeur van de betrokken school binnen 5 werkdagen schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de LKC, tenzij er zwaarwegende redenen zijn dit achterwege te laten.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan (door een vertrouwenspersoon) of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

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

1. De klacht dient schriftelijk en ondertekend te worden ingediend door de klager. Desgewenst kan een vertrouwenspersoon de klager hierbij ondersteunen.
2. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen, tenzij het bevoegd gezag en/of de LKC anders besluit(en).
3. De klacht bevat ten minste:
  - de naam en het adres van de klager;
  - de dagtekening en ondertekening;
  - 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 te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het tweede lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.

#### *Artikel 7: Intrekken van de klacht*

1. Indien de klager tijdens de procedure bij het bevoegd gezag en / of de LKC de klacht intrekt, dient dit door de klager schriftelijk aan het bevoegd gezag en /of de LKC te worden meegedeeld.
2. Indien de klager tijdens de procedure bij het bevoegd gezag de klacht intrekt, deelt het bevoegd gezag dit aan de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school mee.

Het bevoegd gezag besluit vervolgens, de vertrouwenspersoon gehoord hebbend, of van een verdere procedure wordt afgezien dan wel dat het bevoegd gezag de LKC, op grond van zwaarwegende redenen, met de procedure door laat gaan. Het bevoegd gezag brengt dit besluit onverwijld ter kennis van de aangeklaagde, de klager en de directie van de betreffende school, mee.

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

Voor de verdere procedure in dit geval wordt verwezen naar het eigen reglement van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs op [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

#### *Artikel 8: Vooronderzoek*

1. Het bevoegd gezag en de LKC zijn, in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht / het geschil bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kunnen daartoe deskundigen inschakelen.

Ten aanzien van de geheimhouding geldt dat aan alle betrokkenen vooraf gevraagd wordt de bepalingen ten aanzien van geheimhouding in acht te nemen.

#### *Artikel 9 A Hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde door het bevoegd gezag*

##### Hoor en wederhoor door bevoegd gezag:

1. Indien een klacht wordt ingediend bij het bevoegd gezag bepaalt de voorzitter van het bevoegd gezag plaats en tijdstip waarop de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld door (een afgevaardigde) van het bevoegd gezag te worden (weder) gehoord. Hoor en wederhoor zal plaatsvinden binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij het bevoegd gezag anders bepaalt.
3. Het bevoegd gezag kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon en/of iemand anders die klager/aangeklaagde steunt 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 zittingen waarin klager en aangeklaagde door (een afgevaardigde van) het bevoegd gezag worden gehoord wordt een verslag gemaakt.  
Het verslag bevat:
  - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
  - b. een samengevatte zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
6. Het verslag wordt binnen 5 werkdagen ondertekend en verzonden door de voorzitter van het bevoegd gezag.
7. Klager en aangeklaagde hebben 5 werkdagen de gelegenheid om eventuele door hen geconstateerde onjuistheden in de schriftelijke weergave van het hoor/wederhoor te melden bij het bevoegd gezag.

#### *Artikel 9 B Hoorzitting door de LKC*

##### Hoorzitting door de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

1. Wanneer een klacht wordt ingediend bij de LKC bepaalt de voorzitter van deze commissie 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.

Zie verder het reglement van deze commissie op [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

#### *Artikel 10 A Beraadslaging, beslissing en advies door/van het bevoegd gezag*

1. Het bevoegd gezag beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren.
2. Het bevoegd gezag rapporteert bevindingen, beslissingen en/of adviezen schriftelijk aan klager(s), aangeklaagde(n) en de directie van de school / direct leidinggevende binnen de organisatie, binnen vier weken nadat hoor en wederhoor hebben plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde, de directie van de school / direct leidinggevende binnen de organisatie.
3. Het bevoegd gezag deelt haar bevindingen, beslissingen en adviezen gemotiveerd mee aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de school / direct leidinggevende binnen de organisatie.
4. Het bevoegd gezag kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door de directie van de school / direct leidinggevende binnen de organisatie te treffen maatregelen.

*Artikel 10 B      Beraadslaging, beslissing en advies door /van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs*

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over bevindingen, beslissingen en adviezen.
2. De commissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen de termijnen die zijn aangegeven in het reglement van de commissie.
3. De commissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht/een geschil en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
4. De commissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag en/of de directie van een school en/of de direct leidinggevende binnen de organisatie te treffen maatregelen.

*Artikel 11      Niet-deelneming aan de behandeling van een klacht*

(Afgevaardigden van) de voorzitter van het bevoegd gezag en/of leden van de LKC nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

**Paragraaf 5: Besluitvorming door het bevoegd gezag.**

*Artikel 12      Beslissing op advies*

1. Binnen **vier weken** na het toepassen van hoor en wederhoor door het bevoegd gezag of na ontvangst van de bevindingen en het advies van de LKC deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde en, de directeur van school/direct leidinggevende en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee wat hij besloten heeft en/of hij maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat, indien van toepassing, vergezeld van het advies de LKC.
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 directie van de school/ direct leidinggevende binnen de organisatie.
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 en/of maatregelen.
4. De aangeklaagde krijgt hiervoor twee weken de gelegenheid

**Paragraaf 6: Geheimhouding**

*Artikel 13:      Bepalingen ten aanzien van geheimhouding*

1. De leden van de (school)organisatie die bij de klacht zijn betrokken, de schoolcontactpersonen, de vertrouwenspersonen en de (plaatsvervangende) leden van het

- bevoegd gezag van de school en de LKC nemen bij de behandeling van de klacht de grootste zorgvuldigheid in acht.
2. Zij zijn verplicht zich te houden aan de voor hen geldende regels voor geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat zij hun taak hebben beëindigd
  3. De plicht zich te houden aan de regels voor geheimhouding geldt niet ten opzichte van de LKC en politie/justitie.
  4. Interne en externe deskundigen die geraadpleegd worden, zullen vooraf worden verzocht deze bepalingen inzake de geheimhouding in acht te nemen.

#### **Paragraaf 7:   Rehabilitatie**

##### *Artikel 14:    Rehabilitatie van een vals beschuldigde aangeklaagde*

1. Indien de LKC na onderzoek tot de overtuiging is gekomen dat de klacht ‘ongegrond’ of ‘ongegrond op valse gronden’ is, kan de klachtencommissie het bevoegd gezag adviseren de (vals) beschuldigde een revalidatietraject aan te bieden.
2. Het bevoegd gezag kan in bovenstaande gevallen, in overleg met de aangeklaagde, ook zelf besluiten tot rehabilitatie over te gaan. Het bevoegd gezag overlegt met de ten onrechte beschuldigde over de wijze waarop de rehabilitatie plaats zal vinden.
3. Er zal geen sprake zijn van rehabilitatie indien de uitspraak van de klachtencommissie is dat de ‘klacht ongegrond wegens gebreke aan bewijs’ is.

##### *Artikel 15:    Maatregelen tegen een vals beschuldigende klager*

1. Bij een valse beschuldiging treft het bevoegd gezag maatregelen tegen degene die de valse beschuldiging geuit heeft om enerzijds recht te doen aan degene die vals beschuldigd is en anderzijds duidelijk te maken aan de leden van de schoolgemeenschap / organisatie dat valse beschuldigingen niet worden getolereerd.
2. Eventuele maatregelen tegen de klager zijn afhankelijk van de zwaarte van de beschuldiging en de toegebrachte schade.

#### **4.    Slotbepalingen**

##### *Artikel 16    Openbaarheid*

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school en op het kantoor van de ASKO ter inzage. Tevens is deze regeling te vinden op de website van de ASKO **www. askoscholen.nl** Het bevoegd gezag ziet erop toe dat in de schoolgidsen en op de websites van de scholen naar deze regeling wordt verwezen.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

##### *Artikel 17    Evaluatie*

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersonen en de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad (GMR) geëvalueerd.

*Artikel 18 Wijziging van de klachtenregeling*

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken met inachtneming van de vigerende bepalingen inzake medezeggenschap.

*Artikel 19 Overige bepalingen*

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling ASKO'.

Deze regeling is in werking getreden per december 2014

**Mediation**

Sinds 2014 biedt Onderwijsgeschillen - naast de bestaande formele procedure bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) - met succes mediation aan als vorm van conflictoplossing bij klachten. Inmiddels heeft Onderwijsgeschillen een Mediationdesk opgericht en wordt ook mediation aangeboden als er nog geen formele klacht is ingediend. U kunt dan voor een (dreigend) conflict tot een oplossing komen met behulp van een mediator van Onderwijsgeschillen en zo een formele procedure voorkomen. Hoe eerder immers een onafhankelijke derde wordt ingeschakeld, hoe sneller en effectiever het probleem kan worden opgelost.

Deze wijzigingen leiden ertoe dat de tekst over de klachtenregeling in de schoolgids mogelijk is verouderd. Voor een nieuwe tekst kan gebruikt worden gemaakt van de voorbeeldtekst.

De brochure over mediation is te downloaden op de site:

<https://onderwijsgeschillen.nl/publicaties/mediation-bij-onderwijsgeschillen-goed-overleg-tot-een-oplossing-komen>