

*Versie 7 februari 2013, vastgesteld door de algemeen directeur, met instemming van de GMR*

## Klachtenregeling SNIS

Het bestuur van de Stichting Nederlandse Islamitische Scholen,

- gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs;
- gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad;

stelt de volgende Klachtenregeling voor haar scholen vast.

### Hoofdstuk 1: Begripsbepalingen

#### Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: El Amien I of El Amien II;
- b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- 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 bestuur 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. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- f. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- g. 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 bestuur 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;
- h. benoemingsadviescommissie: een door het bestuur ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bestuur.

### Hoofdstuk 2: Behandeling van de klachten

#### Paragraaf 1: De contactpersoon

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

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. Het bestuur benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de directeur. De benoeming gebeurt voor bepaalde of onbepaalde tijd. Ten aanzien van de keuze wie wordt voorgedragen, heeft de desbetreffende medezeggenschapsraad instemmingsrecht. De voordracht behoeft tevens de uitdrukkelijke schriftelijke instemming van de aan te wijzen persoon zelf.

## ***Paragraaf 2: De vertrouwenspersoon***

### **Artikel 3: Aanstelling en taken vertrouwenspersoon**

1. Het bestuur beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het Bestuur benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. Ten aanzien van de keuze wie wordt benoemd als vertrouwenspersoon heeft de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad adviesrecht. De benoeming behoeft tevens de uitdrukkelijke instemming van de aan te wijzen persoon zelf.
3. Het Bestuur ziet er op toe dat de aan te wijzen persoon:
  - a. zicht heeft op het onderwijs en de participanten daarin;
  - b. kundig is op het terrein van opvang en verwijzing;
  - c. zoveel mogelijk het vertrouwen geniet van alle bij de scholen betrokken partijen;
  - d. over de vaardigheden beschikt om begeleidingsgesprekken te leiden.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
4. 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.
5. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
6. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bestuur.
7. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bestuur te nemen besluiten.
8. 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.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

## ***Paragraaf 3: De klachtencommissie***

### **Artikel 4: Instelling en taken klachtencommissie**

1. Het bestuur is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie die de klacht onderzoekt en het bestuur hierover adviseert. Het reglement van de landelijke klachtencommissie maakt onderdeel uit van deze regeling en is als bijlage bij deze regeling gevoegd.
2. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bestuur over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bestuur te nemen besluiten.
3. De klachtencommissie 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 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 klachtencommissie heeft beëindigd.
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bestuur schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

## ***Paragraaf 4: De procedure bij de klachtencommissie***

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

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a. het bestuur; of
  - b. de klachtencommissie.

2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bestuur wordt ingediend, verwijst het bestuur de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bestuur kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bestuur 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 bestuur.  
De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bestuur, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. Het bestuur deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt  
onderzocht door de klachtencommissie.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
11. In alle gevallen waarin de landelijke klachtencommissie een klacht behandelt, is het geldende reglement van de landelijke klachtencommissie van toepassing (toegevoegd als bijlage).

### **Paragraaf 5: Besluitvorming door het bestuur**

#### **Artikel 6: Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bestuur 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 bestuur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bestuur niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bestuur voorgenomen beslissing.

### **Hoofdstuk 3: Slotbepalingen**

#### **Artikel 7: Openbaarheid**

1. Het bestuur legt deze regeling op elke school ter inzage.
2. Het bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

#### **Artikel 8: Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bestuur, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

#### **Artikel 9: Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

#### **Artikel 10: Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bestuur.

2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling SNIS'
4. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2013.

De regeling is vastgesteld op 12 februari 2013.

## Algemene toelichting

Met deze regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat).

Onderhavige klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling.

## Artikelsgewijze toelichting

### Artikel 1 onder c

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bestuur moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 5, tweede lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

### 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 sek-suele 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** worden 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 2

De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bestuur. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### **Artikel 3**

De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bestuur houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

De SNIS heeft twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man.

### **Artikel 3, tweede lid**

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bestuur. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### **Artikel 3, derde lid**

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bestuur, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bestuur en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

### **Artikel 3, zevende lid**

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het bestuur en politie/justitie.

### **Artikel 5, eerste lid**

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bestuur of bij de klachtencommissie indient (een klacht kan niet bij de vertrouwenspersoon worden ingediend). Niet altijd zal de klacht bij de 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 klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt doordat de klachtencommissie niet wordt ingeschakeld. In gecompliceerde situaties of als het bestuur ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de klachtencommissie te vragen. Ook bij gereede twijfel of indien er sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling eerst advies te vragen aan de klachtencommissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht "binnenskamers" wordt afgedaan.

### **Artikel 5, vierde lid**

Indien de klager dit wenst, dient het bestuur aan de klachtencommissie te melden dat hij een klacht zelf heeft afgehandeld.

### **Artikel 5, zesde lid**

Het bestuur kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het bestuur moet dan tevens bepalen tot wanneer de

voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bestuur heeft beslist over de klacht.

#### **Artikel 5, achtste lid**

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

#### **Artikel 5, tiende 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.

#### **Artikel 6**

Het bestuur stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het bestuur, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bestuur zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd. Bijvoorbeeld: een leerling heeft een klacht ingediend over seksuele intimidatie. De klachtencommissie hoort via deskundigen dat er zich ook iets dergelijks in het privé- leven van de aangeklaagde heeft afgespeeld. Dergelijke informatie is niet van belang voor de klager. Uit privacy- overwegingen kan besloten worden de betreffende passage uit het advies niet aan de klager kenbaar te maken.

Indien de klacht door het bestuur ongegrond wordt verklaard kan het bestuur op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.

#### **Artikel 7**

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids. Namen en telefoonnummers van de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie, van de vertrouwenspersoon en van de contactpersoon kunnen in de schoolgids worden vermeld. Ook kan een en ander in een folder worden opgenomen.

## **Reglement van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs**

gelet op artikel 28 van het Instellingsbesluit Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

- besluit -

vast te stellen het "Reglement Landelijke Klachtencommissie onderwijs".

### **Hoofdstuk 1: Begripsbepalingen**

#### **Artikel 1**

Dit reglement verstaat onder:

1. "LKC": de Landelijke Klachtencommissie onderwijs, zoals ingesteld door Stichting Onderwijsgeschillen
2. "Commissie": de voor de behandeling van een klacht uit drie leden van de LKC samengestelde klachtencommissie op grond van artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs, artikel 23 van de Wet op de expertisecentra en artikel 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs; artikel E-26 CAO-BVE en artikel U-1 CAO-HBO,
3. "advies": het op schrift gestelde oordeel van de Commissie over de gegrondheid van een klacht inclusief eventuele aanbevelingen aan het bevoegd gezag;
4. "klachtenregeling": de door het bevoegd gezag van de school of instelling vastgestelde regeling voor de behandeling van klachten;
5. "klacht": de in de klachtenregeling omschreven definitie van klacht of (bij ontbreken daarvan) een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
6. "klager": een (ex-)leerling/deelnemer/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling/deelnemer/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
7. "verweerder": (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
8. "Voorzitter": de voorzitter van de LKC;
9. "voorzitter": de voorzitter van de Commissie die een klacht behandelt;
10. "secretariaat": het bureau, dat de Commissie bij haar werkzaamheden ondersteunt;
11. "secretaris": de behandelende medewerker van het secretariaat, die de Commissie ondersteuning verleent bij haar werkzaamheden;
12. "getuige": een persoon die uit eigen waarneming omtrent een bepaalde gebeurtenis of een gedraging kan verklaren;
13. "informant": een persoon die op grond van betrokkenheid bij de gedragingen die in de klacht aan de orde worden gesteld, informatie kan verstrekken, alsmede de persoon die op grond van opleiding of ervaring over specifieke deskundigheid beschikt op grond waarvan deze voor de klacht relevante informatie kan verstrekken;
14. "gemachtigde": een persoon die namens verweerder of klager optreedt in de klachtprocedure.
15. "vertrouwd persoon": een persoon die ter persoonlijke ondersteuning met een partij meegaat naar de zitting, maar daar niet het woord mag voeren.

#### **Artikel 2 Samenstelling Commissie**

1. Voor de behandeling van iedere ingediende klacht bestaat de Commissie uit één voorzitter en twee leden.
2. De voorzitter is een jurist, die niet werkzaam is binnen het gezagsbereik van een bij de klacht betrokken orgaan of instelling.

#### **Artikel 3 Indienen van de klacht**

1. De klager dient een klacht schriftelijk bij de LKC in. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor de goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor vertaling.
2. Indien redelijkerwijs niet van klager gevraagd kan worden de klacht op schrift te stellen, maakt het secretariaat van de mondeling ingediende klacht een verslag dat door klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt.
3. Het klaagschrift bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van klager en zo nodig de gekozen woonplaats voor de duur van



- de procedure;
  - b. de naam van verweerder;
  - c. een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden, zoals die zich volgens klager hebben voorgedaan;
  - d. de dagtekening en ondertekening;
  - e. afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken.
- Alle aan de Commissie over te leggen stukken dienen goed leesbaar te zijn.
4. Indien een 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 schriftelijke machtiging nodig.
  5. Het secretariaat bevestigt na binnenkomst aan klager schriftelijk de ontvangst van de klacht.
  6. Indien de klacht kennelijk bij een andere klachtencommissie moet worden aangebracht, zendt de secretaris na overleg met klager het klaagschrift, nadat daarop de datum van ontvangst is aangekend, zo spoedig mogelijk door aan de bevoegde klachtencommissie.

#### **Artikel 4 Beslissing over de ontvankelijkheid van de klacht**

1. Indien geoordeeld moet worden dat niet voldaan is aan het bepaalde van het eerste, tweede, Derde of vierde lid van artikel 3, wordt klager binnen een nader te bepalen termijn in de gelegenheid gesteld het verzuim te herstellen, met de mededeling dat indien niet aan dit verzoek wordt voldaan, de Commissie de klacht niet-ontvankelijk kan verklaren.
2. De LKC zal de klacht niet in behandeling te nemen als:
  - a. niet tijdig of onvoldoende is voldaan aan een verzoek als bedoeld in het eerste lid van dit artikel;
  - b. de klacht betrekking heeft op een gedraging die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht heeft voorgedaan zonder dat er redenen aanwezig zijn om de verschoonbaarheid van de overschrijding van de jaartermijn aan te nemen.
3. Klager wordt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen drie weken nadat de klacht is ingediend dan wel klager heeft voldaan aan het verzoek tot verzuimherstel schriftelijk in kennis gesteld van de beslissing of de klacht verder in behandeling wordt genomen. Indien de klacht niet verder in behandeling wordt genomen, wordt dit schriftelijk gemotiveerd aan klager meegedeeld. Tegen deze beslissing kan klager overeenkomstig artikel 11, tweede lid, bezwaar maken.
4. Het secretariaat deelt na ontvangst van het klaagschrift dan wel na ontvangst van het herstelde klaagschrift aan het bestuur en/of de directeur van de betrokken instelling mee dat er een klacht bij de Commissie is ingediend.

#### **Artikel 4a Verwijzing naar het bevoegd gezag**

Indien blijkt dat er geen of onvoldoende pogingen zijn gedaan om de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag aan de orde te stellen of te behandelen, kan de Commissie de klacht toezenden aan het bevoegd gezag van de school of instelling, met het verzoek te berichten of het bevoegd gezag aanleiding ziet te trachten op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag tot een oplossing te komen. De Commissie neemt de klacht alsnog in behandeling, indien niet binnen 14 dagen is geantwoord of indien binnen 4 weken geen oplossing is bereikt.

#### **Artikel 5 Klachtsamenvatting**

1. Gelijktijdig met het in behandeling nemen van de klacht wordt door de Commissie een samenvatting gemaakt waarin de kern van de klacht omschreven wordt. Deze klachtsamenvatting wordt bij de opening schriftelijk ter instemming aan klager voorgelegd.
2. Datgene wat in de klachtsamenvatting is geformuleerd vormt de basis voor de behandeling van de klacht.

#### **Artikel 6 Intrekken klacht**

1. Klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de Commissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken. Intrekking geschiedt echter bij voorkeur niet later dan twee weken voor de zittingsdag.
2. Als de Commissie voor de zitting heeft vernomen dat de klacht wordt ingetrokken dan zal de Commissie dit onverwijld mededelen aan verweerder, aan het bevoegd gezag van de

betrokken school en de directeur van de betrokken school dan wel aan het bestuur van de betrokken instelling.

3. Intrekking van de klacht is niet meer mogelijk als de klacht ter zitting is behandeld, tenzij partijen hierover in het kader van een minnelijke schikking overeenstemming hebben bereikt.

### **Vorbereidend onderzoek**

#### **Artikel 7 Verweer voeren**

1. Zodra is besloten dat de klacht in behandeling wordt genomen, nodigt de Commissie de verweerder schriftelijk uit om binnen een termijn van drie weken een schriftelijk verweer met eventuele bijlagen in zesvoud bij de Commissie in te dienen.
2. De voorzitter kan deze termijn op een tijdig en met redenen omkleed verzoek van verweerder met ten hoogste twee weken verlengen. Slechts met instemming van klager kan een langer uitstel worden verleend.
3. De Commissie zendt, behoudens het bepaalde in artikel 10, een afschrift van het verweerschrift met de daarbij meegestuurde stukken aan klager.

#### **Artikel 8 Het inwinnen van inlichtingen**

1. Ter voorbereiding van de behandeling van de klacht kunnen door of namens de Commissie bij klager, verweerder en anderen hetzij schriftelijk, hetzij mondeling nadere inlichtingen worden ingewonnen. Klager en verweerder worden hiervan op de hoogte gesteld.
2. Tot en met drie werkdagen voor de zitting kunnen klager en verweerder nadere stukken indienen. Te laat ingediende stukken worden niet toegelaten als dossierstuk, tenzij hierdoor naar het oordeel van de voorzitter het belang van de wederpartij niet wordt geschaad.
3. Voor zover met klager, verweerder en anderen door of namens de Commissie met betrekking tot de inhoud van de klacht en het verweer gesprekken plaatsvinden, wordt daarvan een verslag gemaakt. Van de verkregen inlichtingen en gemaakte verslagen ontvangen klager en verweerder een afschrift.

#### **Artikel 9 Kennisgeving van bij de Commissie ingediende stukken**

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 10 worden alle bij de Commissie in het kader van de behandeling van de klacht ingediende stukken aan partijen in afschrift toegestuurd.
2. De voorzitter kan beslissen dat een stuk niet relevant is voor de behandeling van de klacht en het terugzenden aan degene die het heeft ingediend.

#### **Artikel 10 Geheimhouding van bij de Commissie ingediende stukken**

1. Op verzoek van klager of verweerder kan de voorzitter bepalen dat een ingediend stuk op grond van zeer gewichtige redenen niet ter kennis van de wederpartij wordt gebracht. De voorzitter kan dit ook ambtshalve doen. Van deze beslissingen wordt aan partijen melding gemaakt.
2. Indien een verzoek tot geheimhouding van stukken wordt afgewezen, worden de desbetreffende stukken aan de indiener ervan geretourneerd en worden deze niet in de oordeelsvorming van de Commissie betrokken.
3. Het vorenstaande geldt evenzeer voor stukken en inlichtingen, afkomstig van derden.
4. Indien de voorzitter tot geheimhouding van enig stuk of inlichting heeft besloten, wordt daarvan melding gemaakt in het schriftelijk advies van de Commissie, onder opgave van de aard van het stuk en de gevolgen die de Commissie daaraan verbonden heeft.

### **Klachtbehandeling**

#### **Artikel 11 Vereenvoudigde behandeling**

1. De voorzitter kan totdat klager en verweerder voor de mondelinge behandeling van de klacht zijn uitgenodigd, het onderzoek naar de klacht zonder behandeling ter zitting sluiten, indien:
  - a. de Commissie kennelijk onbevoegd is tot behandeling van de klacht;
  - b. de klager kennelijk niet-ontvankelijk is in zijn klacht,
  - 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 deze beslissing schriftelijk bezwaar te maken bij de Voorzitter.

3. Indien het onderzoek wordt gesloten wegens kennelijke gegrondheid van de klacht wordt verweerder gewezen op de mogelijkheid om binnen 7 kalenderdagen na dagtekening van deze beslissing schriftelijke bezwaar te maken bij de Voorzitter.
4. Indien de Voorzitter het besluit tot sluiting heeft genomen, behandelt een andere voorzitter het bezwaar.
5. Indien klager of verweerder naar het oordeel van de Voorzitter gegronde bezwaren heeft tegen de beslissing van de voorzitter, wordt de klacht alsnog ter zitting gebracht.

#### **Artikel 12 Schriftelijke behandeling**

1. Op verzoek van beide partijen kan de behandeling van de klacht schriftelijk geschieden.
2. De voorzitter kan na ontvangst van het verweerschrift ook ambtshalve besluiten een klacht uitsluitend schriftelijk te behandelen. De voorzitter deelt dit besluit gemotiveerd aan klager en verweerder mee. Tegen dit besluit kunnen klager en verweerder binnen 7 werkdagen na dagtekening van dit besluit schriftelijk bezwaar maken. Dit bezwaar wordt behandeld door de Voorzitter.
3. Indien de in de vorige zin van het vorige lid bedoelde voorzitter het bezwaar gegrond acht wordt de klacht alsnog ter zitting gebracht.
4. Indien de klacht uitsluitend schriftelijk wordt behandeld, stelt de voorzitter termijnen voor de indiening van de schriftelijke reacties van klager (repliek), respectievelijk verweerder (dupliek).
5. Indien de inhoud van repliek of dupliek daartoe aanleiding geeft, kan de Commissie besluiten alsnog tot mondelinge behandeling van de klacht over te gaan.

#### **Artikel 13 Versnelde behandeling.**

1. Indien gelet op de betrokken belangen onverwijlde spoed bij de behandeling van de klacht is geboden, kan klager tegelijk met de indiening van het klaagschrift de LKC verzoeken de klacht versneld te behandelen. De Voorzitter beslist op dit verzoek dan wel kan ambtshalve daartoe beslissen.
2. Indien klager de Commissie verzoekt de klacht versneld te behandelen, zal hij zijn klaagschrift geheel compleet, in overeenstemming met hetgeen is bepaald in de artikelen 3 en 4 van dit Reglement bij de LKC moeten indienen. Bij eventueel verzuim wordt klager in de gelegenheid gesteld dit omgaand te herstellen.
3. Uiterlijk op de derde werkdag na ontvangst van het klaagschrift waarin klager verzoekt om versnelde behandeling, deelt de Voorzitter (zo mogelijk telefonisch) aan klager mee of aan dit verzoek tegemoet wordt gekomen.
4. Indien de Voorzitter heeft besloten tot versnelde behandeling van de klacht, wordt verweerder hiervan zo spoedig mogelijk (telefonisch) op de hoogte gesteld. Het klaagschrift wordt in afschrift aan hem toegezonden, waarbij hij wordt uitgenodigd zijn verweer zo spoedig mogelijk doch uiterlijk twee werkdagen voor de zitting in te dienen.
5. De zitting van de Commissie vindt bij versnelde behandeling plaats in de periode van twee tot vier weken na ontvangst van de klacht.
6. Binnen twee weken na de sluiting van de behandeling ter zitting stelt de Commissie het schriftelijk advies vast. Daaraan voorafgaand kan de Commissie partijen mondeling informeren omtrent het advies.
7. Indien aan de Commissie uit het verweerschrift of uit de behandeling ter zitting blijkt dat de zaak niet voldoende spoedeisend is om een versnelde behandeling te rechtvaardigen of dat de zaak een gewone behandeling vordert, dan bepaalt de Commissie dat de klacht verder op de gewone wijze wordt behandeld.
8. Artikel 27 van dit reglement is niet van toepassing op de in dit artikel lid 6 genoemde termijn.

#### **Zitting**

##### **Artikel 14 Vaststelling zittingsdag en uitnodiging voor de zitting.**

1. De voorzitter bepaalt dag, plaats en tijdstip van de zitting. De zitting vindt in beginsel plaats binnen zes weken na de beslissing de klacht in behandeling te nemen.
2. De Commissie nodigt klager en verweerder schriftelijk uit voor de zitting. Bij de uitnodiging wordt medegedeeld uit welke personen de Commissie zal zijn samengesteld.

#### **Artikel 15 Vereiste aanwezigheid ter zitting.**

1. De hoorzitting dient plaats te vinden ten overstaan van tenminste één lid van de Commissie vergezeld door een secretaris. Indien twee leden aanwezig zijn treedt één van hen op als voorzitter.
2. Het advies behoort te worden vastgesteld in een beraadslaging van de voorzitter en twee leden, in aanwezigheid van de secretaris.

#### **Artikel 16 Procedure ter zitting**

1. De zittingen van de Commissie zijn niet openbaar.
2. De voorzitter bepaalt de gang van zaken ter zitting.
3. De secretaris draagt zorg voor de verslaglegging van het gestelde ter zitting.
4. Tijdens de zitting krijgen klager en verweerder gelegenheid:
  - a. hun zienswijze naar voren te brengen;
  - b. zich door een gemachtigde te laten bijstaan of vertegenwoordigen;
  - c. getuigen en informanten door de Commissie te laten horen;
  - d. zich te laten vergezellen door één aan hen vertrouwd persoon.
5. De Commissie hoort klager en verweerder – behoudens het bepaalde in lid 6 van dit artikel - in elkaars aanwezigheid, tenzij zwaarwichtige redenen zich daartegen verzetten.
6. Indien een partij minderjarig is, hoort de Commissie partijen in beginsel buiten elkaars aanwezigheid.
7. Indien partijen op grond van de voorgaande leden van dit artikel niet in elkaars aanwezigheid worden gehoord, is het de gemachtigde van ieder der partijen toegestaan bij het horen aanwezig te zijn.
8. De Commissie hoort een minderjarige getuige in beginsel buiten aanwezigheid van partijen. De gemachtigden van partijen mogen aanwezig zijn bij het horen van deze getuige
9. Indien (een der) partijen niet worden bijgestaan door een gemachtigde zal de voorzitter na het horen buiten elkaars aanwezigheid een samenvatting geven van hetgeen is besproken.

#### **Artikel 17 Getuigen en informanten**

1. De Commissie kan bepaalde personen als getuige of als informant voor de zitting uitnodigen.
2. Naam en hoedanigheid van een door de Commissie uitgenodigde getuige of informant deelt zij tenminste twee werkdagen voorafgaand aan de zittingsdatum schriftelijk aan klager en verweerder mee.
3. Klager en verweerder kunnen op eigen kosten getuigen en informanten, die zij door de Commissie willen doen horen, meebrengen. De schriftelijke melding dient uiterlijk twee werkdagen voor de zitting door het secretariaat ontvangen te zijn onder opgave van naam en hoedanigheid van deze personen.
4. Aan niet of te laat bij het secretariaat aangemelde getuigen of informanten wordt anders dan met instemming van partijen niet toegestaan voor de Commissie te verschijnen.
5. De Commissie kan ter zitting besluiten het horen van een getuige of informant achterwege te laten.

#### **Artikel 18 Tolken**

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

#### **Artikel 19 Horen ter zitting**

1. Na opening van de zitting door de voorzitter krijgen partijen en hun gemachtigden de gelegenheid het woord te voeren.
2. Vervolgens zal de Commissie de toegelaten getuigen en informanten in beginsel buiten elkaars aanwezigheid horen, waarbij partijen aan de Commissie voorstellen kunnen doen met betrekking tot de te stellen vragen.
3. Na afloop van het horen van getuigen en informanten krijgen partijen opnieuw de gelegenheid het woord te voeren.
4. De voorzitter sluit het onderzoek ter zitting, tenzij voor de sluiting van het onderzoek ter zitting blijkt, dat het onderzoek niet volledig is geweest. In dat geval kan de Commissie bepalen dat de behandeling schriftelijk of ter zitting op een door de Commissie te bepalen tijdstip zal worden voortgezet. Daarbij kunnen aan partijen aanwijzingen worden gegeven

met betrekking tot het bewijs.

## **Wraking en verschoning**

### **Artikel 20 Wraking en verschoning**

1. Op verzoek van een partij kan elk van de leden van de Commissie worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden waardoor de onpartijdigheid van de Commissie schade zou kunnen lijden. Ook kan op grond van zodanige feiten of omstandigheden een lid zich verschonen.
2. Het verzoek wordt gedaan zodra de feiten of omstandigheden aan de verzoekende partij bekend zijn geworden, maar niet nadat het advies door de Commissie is vastgesteld.
3. Het verzoek wordt schriftelijk onder opgave van redenen gedaan, waarbij alle feiten of omstandigheden tegelijk moeten worden voorgedragen. Ter zitting kan het ook mondeling geschieden.
4. Indien het verzoek tot wraking ter zitting geschiedt, wordt het onderzoek ter zitting geschorst.
5. Een lid wiens wraking is verzocht, kan in de wraking berusten.
6. Een daartoe afzonderlijk ingestelde Commissie beslist zo spoedig mogelijk op het verzoek om wraking.
7. Het lid van de Commissie, op wie het verzoek tot wraking betrekking heeft, wordt in de gelegenheid gesteld schriftelijk zijn zienswijze omtrent het verzoek tot wraking naar voren te brengen, alvorens op het verzoek zal worden beslist.
8. De beslissing op het verzoek tot wraking dan wel een beslissing van één der leden zich te verschonen is gemotiveerd en wordt aan klager, verweerder en het bevoegd gezag schriftelijk meegedeeld. Het lid van de Commissie, op wie het verzoek tot wraking betrekking heeft, wordt eveneens schriftelijk van de beslissing op het verzoek tot wraking op de hoogte gesteld.

## **Advies**

### **Artikel 21 Beslissing in raadkamer**

1. Na sluiting van het onderzoek beraadslaagt de Commissie in raadkamer over het uit te brengen advies.
2. Het advies behoort te worden vastgesteld in een beraadslaging van de voorzitter en twee leden.
3. De Commissie beslist met meerderheid van stemmen.
4. De Commissie kan in raadkamer besluiten de behandeling van de klacht te heropenen en doet hiervan mededeling aan partijen.
5. Binnen vier weken na de sluiting van de behandeling dan wel na afronding van de schriftelijke Behandeling als bedoeld in artikel 12 stelt de Commissie het advies vast. De voorzitter kan deze termijn met vier weken verlengen.
6. Indien ter zitting met instemming van partijen is besloten dat partijen buiten de Commissie om alsnog tot een minnelijke oplossing proberen te komen zal de Commissie het vaststellen van het advies opschorten. Als blijkt dat partijen tot een minnelijke oplossing zijn gekomen dan zal de Commissie geen advies uitbrengen. Als blijkt dat partijen niet tot een minnelijke oplossing zijn gekomen dan wordt dat aan de Commissie doorgegeven, waarna de Commissie met inachtneming van de termijn zoals genoemd in lid 5 van dit artikel alsnog een advies zal uitbrengen.

### **Artikel 22 Inhoud advies**

1. De Commissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht.
2. De Commissie kan in haar advies tevens aanbevelingen doen.
3. Het advies vermeldt de leden van de Commissie, alsmede de datum waarop het is vastgesteld en wordt door de voorzitter en de secretaris ondertekend.

### **Artikel 23 Bekendmaking advies**

1. De Commissie zendt het advies (via de gemachtigde) toe aan bevoegd gezag, klager en verweerder.

2. Het advies van de Commissie wordt in geanonimiseerde en samengevatte vorm gepubliceerd op de website van de Stichting: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl).

### **Overige bepalingen**

#### **Artikel 24 Klagen over klachtbehandeling door de Commissie**

1. Een klacht van een partij of het bevoegd gezag over de bejegening van de kant van de LKC in een hen betreffend dossier, zal worden behandeld door de Voorzitter van de LKC, dan wel diens plaatsvervanger.
2. De Voorzitter zal nader onderzoek instellen bij het betreffende lid en de secretaris alsmede zonedig de overige commissieleden. De (plaatsvervangend) Voorzitter zal de klager zo snel mogelijk omtrent zijn bevindingen berichten, onder verzending van een afschrift naar de leden en de secretaris van de behandelende Commissie.

#### **Artikel 25 Nevenfuncties Commissieleden**

Op verzoek van één of meer partijen wordt een lijst van nevenfuncties van commissieleden toegezonden.

#### **Artikel 26 Vertrouwelijke behandeling**

Het is de leden van de Commissie en de secretaris verboden:

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

#### **Artikel 27 Termijnen schoolvakanties**

1. Met uitzondering van de verjaringstermijn, genoemd in artikel 4.2.b van dit reglement, worden voor de berekening van de in dit reglement vermelde termijnen, de aan de desbetreffende instelling of school geldende schoolvakantiedagen niet meegerekend.
2. Ingeval van gewichtige redenen kan de voorzitter de in dit reglement gestelde termijnen verlengen. Partijen worden daarvan op de hoogte gesteld.

#### **Artikel 28 Samenloop**

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

#### **Artikel 29 Onvoorziene situaties**

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter.

#### **Artikel 30 Citeerbepaling**

Dit reglement kan worden aangehaald als: Reglement Landelijke Klachtencommissie onderwijs.

#### **Artikel 31 Inwerkingtreding**

Dit reglement treedt in werking met ingang van 1 februari 2011 en vervangt het reglement van de LKC PO/VO d.d. 1 mei 2007 en het reglement van de LKC BVE d.d. 1 januari 2001 en het reglement van de LKC HBO d.d. 1 juni 2005.

Vastgesteld op 1 februari 2011

# Afspraken en procedures contact- en vertrouwenspersoon

## DE CONTACTPERSOON

1. Er is op iedere school tenminste één contactpersoon.
2. De contactpersoon is een personeelslid werkzaam op de desbetreffende school.
3. In afwijking van het bepaalde in de eerste volzin kan slechts in het bijzondere geval dat geen van de desbetreffende personeelsleden bereid is contactpersoon te zijn een ander persoon die bij voorkeur deel uitmaakt van de desbetreffende school contactpersoon zijn.
4. De contactpersoon fungeert als een eerste aanspreekpunt bij klachten of mogelijke klachten, verstrekt desgevraagd de nodige informatie in dat kader en verwijst de betrokkene naar de klachtenregeling SNIS, de vertrouwenspersoon, dan wel een andere daarvoor in aanmerking komende persoon of instantie.
5. De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de desbetreffende school. Hij/zij neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
6. De contactpersoon is in principe verplicht tot geheimhouding van al die zaken, die hij in de hoedanigheid van contactpersoon verneemt. Deze verplichting geldt niet:
  - a. indien en voor zover een behoorlijke taakvervulling redelijkerwijs met zich brengt dat een andere persoon of instantie van bepaalde informatie in kennis gesteld moet worden;
  - b. ten opzichte van de klachtencommissie in het kader van een procedure voor die commissie;
  - c. ten opzichte van het bevoegd gezag, de vertrouwensinspecteur, politie- en justitieambtenaren en de rechter in geval van een zedenmisdrif, met inbegrip van aanwijzingen voor alsmede een redelijk vermoeden van een dergelijk misdrif.

## DE VERTROUWENSPERSOON

1. Voor de scholen is tenminste één vertrouwenspersoon beschikbaar.
2. Een personeelslid werkzaam op één of meer scholen onder het bestuur kan geen vertrouwenspersoon zijn, net zo min als een lid van het bestuur.
3. Het bestuur wijst een vertrouwenspersoon aan. Ten aanzien van de keuze wie wordt aangewezen heeft de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad adviesrecht. De aanwijzing behoeft tevens de uitdrukkelijke schriftelijke instemming van de aan te wijzen persoon zelf.
4. Het bestuur ziet er bij zijn voorstellen en zijn aanwijzingen op toe dat de aan te wijzen personen:
  - a. zicht hebben op het onderwijs en de participanten daarin;
  - b. kundig zijn op het terrein van opvang en verwijzing;
  - c. zoveel mogelijk het vertrouwen geniet van alle bij de scholen betrokken partijen;
  - d. over de vaardigheden beschikken om begeleidingsgesprekken te leiden.
5. De vertrouwenspersoon fungeert – veelal door tussenkomst of op verwijzing van een contactpersoon - als aanspreekpunt bij klachten of mogelijke klachten. Hij neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
6. De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of degene, die zich tot hem heeft gewend omdat hij overweegt een klacht in te dienen, geprobeerd heeft zijn problemen met degene tegen wie hij zijn bedenkingen heeft, dan wel met de directeur van de desbetreffende school, op te lossen. Als dit niet het geval is gaat de vertrouwenspersoon na of dit redelijkerwijs alsnog mogelijk is. Zo ja, dan verwijst hij de betrokkene naar degene tegen wie hij zijn bedenkingen heeft en / of naar de desbetreffende directeur en bemiddelt zo nodig daarbij.
7. Als een terugverwijzing redelijkerwijs niet mogelijk is kan de vertrouwenspersoon de betrokkene in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, een klacht in te dienen bij de daarvoor in aanmerking komende functionaris van het bestuur of bij de klachtencommissie, contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur, dan wel aangifte te doen bij de politie of justitie.
8. Als voor de bedenkingen die betrokkene heeft een andere procedure openstaat dan een procedure op grond van deze klachtenregeling, verwijst de vertrouwenspersoon de betrokkene nadrukkelijk naar die andere procedure.

9. De vertrouwenspersoon draagt er bij het uitbrengen van zijn adviezen zorg voor dat het risico voor betrokkene dat hij bij de opvolging van die adviezen repercussies ondervindt, zo klein mogelijk is. Als zo'n risico redelijkerwijs niet is te vermijden, wijst de vertrouwenspersoon betrokkene nadrukkelijk op dat risico.
10. De vertrouwenspersoon begeleidt voor zoveel nodig en voor zover mogelijk degene die zich tot hem heeft gewend met bedenkingen en / of klachten. Tot deze begeleiding behoort onder meer:
  - a. het betrokkene voorzien van de nodige informatie in geval van een verdere procedure;
  - b. het ondersteunen van de klager bij het alsen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bestuur;
  - c. het betrokkene desgewenst bijstand verlenen bij het doen van aangifte bij politie of justitie;
  - d. het betrokkene, als en voor zover noodzakelijk en wenselijk, verwijzen naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg;
  - e. het er zich van vergewissen, dat de aanleiding tot het uiten van bedenkingen dan wel tot de klacht zoveel mogelijk daadwerkelijk is weggenomen.
11. Als de klager dan wel degene die bedenkingen heeft geuit tegenover de vertrouwenspersoon een minderjarige leerling is, worden met medeweten van die leerling, zijn ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de desbetreffende leerling zich daartegen verzet.
12. Als de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, maar geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bestuur en / of de schooldirecteur, al dan niet voorzien van een nadere aanbeveling.
13. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies over de door het bestuur te nemen maatregelen of besluiten.
14. De vertrouwenspersoon is in principe verplicht tot geheimhouding van al die zaken, die hij in de hoedanigheid van vertrouwenspersoon verneemt. Deze verplichting geldt niet:
  - a. als en voor zover een behoorlijke taakvervulling redelijkerwijs met zich brengt dat een andere persoon of instantie van bepaalde informatie in kennis gesteld moet worden;
  - b. ten opzichte van de klachtencommissie in het kader van een procedure voor die commissie;
  - c. ten opzichte van het bestuur, de vertrouwensinspecteur, politie- en justitieambtenaren en de rechter in geval van een zedenmisdrijf, met inbegrip van aanwijzingen voor alsmede een redelijk vermoeden van een dergelijk misdrijf.
15. In het geval bedoeld in het tiende lid onder c. geldt ook voor de vertrouwenspersoon de wettelijke meldingsplicht naar het bestuur.
16. In alle gevallen waarin de verplichting tot geheimhouding niet geldt, doet de vertrouwenspersoon hiervan uitdrukkelijk mededeling aan degene die met de vertrouwenspersoon uit dien hoofde contact heeft gezocht, onder vermelding van wat en aan wie hij informatie zal verstrekken.
17. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden aan het bestuur.

---

## Belangrijke informatie:

Contactpersonen EAI: Karima Lazaar en Randjiet Bharosa  
 Contactpersonen EA II: Naima Benallali en Said Amrani  
 Vertrouwenspersonen: Freek Walther 06-1851 8001 | info@freekwalther.nl  
 Patricia Ohlsen 06-1226 1201

### **Klachtencommissie**

Postbus 85191  
 3508 AD UTRECHT  
 030-2809590  
[www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)  
[info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)