



# Klachtenregeling

Stichting Primair Onderwijs Achterhoek  
Lohmanlaan 23  
7003 DJ Doetinchem

## INHOUDSOPGAVE

<b>Procedure klacht indienen</b> .....	<b>3</b>
Over wie kan ik klagen? .....	3
Kan iedereen klagen?.....	3
Termijn van indiening van een klacht .....	3
<b>U hebt een klacht, wat nu?</b> .....	<b>4</b>
Eerste stappen bij een klacht.....	4
Klacht indienen bij bestuur of klachtencommissie .....	4
Landelijke Klachtencommissie .....	4
<b>Vorbereidend onderzoek</b> .....	<b>5</b>
Verweerder .....	5
Verweerschrift en informeren van de directeur en het College van bestuur .....	5
Vertrouwelijkheid .....	5
Het verkrijgen van inlichtingen .....	6
Indienen nieuwe stukken voor de zitting .....	6
Geheimhouding ingediende stukken .....	6
<b>Behandeling ter zitting</b> .....	<b>7</b>
Samenstelling Commissie per klacht .....	7
Zittingsdag .....	7
Getuigen en informanten .....	7
Procedure ter zitting .....	8
Gescheiden horen.....	8
<b>Andere wijzen van klachtbehandeling</b> .....	<b>9</b>
Schriftelijke behandeling .....	9
Versnelde behandeling .....	9
<b>Vaststelling advies LKC</b> .....	<b>9</b>
Beslissing in raadkamer .....	9
Termijn vaststellen advies .....	9
Inhoud advies .....	9
Bekendmaken advies .....	10
<b>Na de klachtbehandeling door de LKC</b> .....	<b>10</b>
Beslissing College van bestuur .....	10
Mogelijkheden van beroep .....	10
<b>Klagen over de LKC</b> .....	<b>10</b>

## **Procedure klacht indienen**

U kunt terecht bij de Klachtencommissie als u wilt klagen over een gedraging of beslissing van iemand die bij de school betrokken is en uw school of de instelling die het onderwijs ondersteunt bij deze klachtencommissie is aangesloten.

### **Over wie kan ik klagen?**

Dit kan zijn de directeur van de school, het schoolbestuur, een leerkracht, een leerling, een ouder, ondersteunend personeel, een vrijwilliger, een stagiair(e) of een overblijfskracht, kortom iedereen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

### **Kan iedereen klagen?**

Alleen degene die zelf ook deel uitmaakt van de schoolgemeenschap kan klagen. Dat zijn dus ouders en leerlingen, maar ook leerkrachten, de directeur, ja zelfs het schoolbestuur kan klagen. Ook ex-leerlingen en hun ouders kunnen klagen.

### **Termijn van indiening van een klacht**

Een klacht over iets dat zich meer dan een 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;
- bijvoorbeeld door psychologische problemen de klacht niet eerder in kon dienen.

## **U hebt een klacht, wat nu?**

### **Eerste stappen bij een klacht**

Volgens de klachtenregeling op uw school zult u meestal met uw klacht eerst terechtkomen bij:

1. de intern vertrouwenspersoon van de school, of
2. de extern vertrouwenspersoon van het bestuur.

Hieraan vooraf gaat dat u uw klacht zelf eerst probeert te bespreken met degene tegen wie deze gericht is of met de schoolleiding. U zet uw klacht pas door als dit soort gesprekken niet tot een bevredigend resultaat hebben geleid.

In overleg met de vertrouwenspersoon kunt u besluiten met uw klacht hogerop te gaan. U kunt ook zelfstandig tot dit besluit komen, zonder de vertrouwenspersoon in te schakelen.

### **Klacht indienen bij bestuur of klachtencommissie**

De meeste klachtenregelingen kennen de bepaling dat een klager zijn klacht kan indienen bij het bestuur of rechtstreeks bij de LKC. Als u kiest voor het indienen van uw klacht bij het bestuur, bent u meteen aan het adres van degene die uiteindelijk ook over uw klacht beslist.

Als u kiest voor het indienen van uw klacht bij de klachtencommissie, zal de klachtencommissie een oordeel geven over de gegrondheid van uw klacht en mogelijk adviseren over te treffen maatregelen. Dit oordeel en de aanbevelingen gaan naar het schoolbestuur (het College van bestuur). Dat beslist vervolgens of het oordeel van de klachtencommissie deelt en de maatregelen overneemt.

De wet biedt de mogelijkheid een klacht bij de klachtencommissie in te dienen; ook biedt de wet garanties dat er dan een onafhankelijk oordeel over de klacht komt. Veel besturen sturen klachten die bij hen worden ingediend ter advisering door aan de LKC. Als de indiener van de klacht daarmee instemt, neemt de LKC deze klachten in behandeling.

### **Landelijke Klachtencommissie**

PRO is aangesloten bij:

Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs  
Afdeling: Landelijke klachtencommissie katholiek onderwijs  
Postbus 82324  
2508 EH Den Haag  
[www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)

## Vorbereidend onderzoek

### Verweerder

Verweerder is degene over wie geklaagd wordt. Er kan ook sprake zijn van meer verweerders. De klachtenregeling van de school bepaalt wie als verweerder kan worden aangemerkt. Doorgaans is de kring van mogelijke verweerders zeer ruim.

### Verweerschrift en informeren van de directeur en het College van bestuur

Na haar beslissing de klacht in behandeling te nemen, stelt de Commissie de directeur en het College van bestuur van de school er schriftelijk van op de hoogte dat een klacht is ingediend. In de brieven aan het College van bestuur en aan de directeur wordt door de Commissie steeds aangegeven wat de inhoud van de klacht is. Het College van bestuur en de directeur weten dan waarover de klacht gaat en kunnen desgewenst proberen de klacht op een andere wijze op te lossen.

Tegelijkertijd met de mededeling aan het College van bestuur en de directeur van de school, wordt de verweerder schriftelijk van de klacht op de hoogte gebracht en wordt deze in de gelegenheid gesteld om schriftelijk verweer te voeren. Dit verweer noemt men een verweerschrift. Het Reglement van de LKC noemt een termijn van drie weken voor het indienen van het verweerschrift. Bij de brief waarin de Commissie de verweerder deze mogelijkheid tot verweer geeft, voegt zij een kopie van het klaagschrift en alle daarbij behorende bijlagen, voorzien van de door de Commissie gemaakte samenvatting van de klacht. De verweerder weet dan precies waar de klacht over gaat en waartegen hij zich moet verweren. Ook weet de verweerder over welke informatie de Commissie al beschikt.

Na ontvangst van het verweerschrift zendt de Commissie dit met eventuele bijlagen in afschrift naar de klager.

De verweerder heeft (net als de klager) het recht zich van rechtsbijstand te voorzien. Dit betekent dat partijen de hulp van een advocaat of een andere rechtsbijstandverlener (bijvoorbeeld een jurist van een vakbond) kunnen inroepen. Het inschakelen van een gemachtigde is geen noodzakelijkheid. In de meeste gevallen kunnen partijen zelf heel goed verwoorden wat zij vinden dat de Commissie moet weten om zich een oordeel te kunnen vormen. Als u een beroep doet op een rechtsbijstandverlener dient u zich te realiseren dat hieraan vaak kosten verbonden zijn. De Commissie kan niet, zoals bijvoorbeeld de rechter, één van de partijen veroordelen tot het betalen van de kosten.

### Vertrouwelijkheid

Het van belang dat alle betrokkenen vertrouwelijk omgaan met het gegeven dat er tegen iemand een klachtonderzoek loopt. De Commissie kan deze vertrouwelijkheid alleen waarborgen voor zover het de Commissie en het secretariaat zelf betreft. Zij dringt er in dat verband altijd bij alle betrokkenen op aan die vertrouwelijkheid ook in acht te nemen. Vertrouwelijkheid is ook de reden waarom de eerste brief naar een verweerder altijd in een gesloten envelop wordt gezonden aan de directeur van de school met het verzoek deze uit te reiken aan de verweerder. Op welk adres verweerder de post verder wil ontvangen kan hij/zij zelf aan de LKC aangeven.

## Het verkrijgen van inlichtingen

Soms geeft het klaagschrift of het verweerschrift de Commissie aanleiding schriftelijk nadere informatie aan partijen te vragen. De Commissie kan behalve bij klager en verweerder ook inlichtingen inwinnen bij anderen, zoals het College van bestuur en de schoolleiding. Ook kan de Commissie inlichtingen inwinnen bij personen die in de stukken worden genoemd. In de praktijk gaat het dan veelal om externe deskundigen als de politie en dergelijke.

Van alle vragen die de Commissie heeft gesteld en de ontvangen antwoorden ontvangen partijen (klager en verweerder) een afschrift.

De Commissie vraagt standaard de aan de school geldende klachtenregeling bij het College van bestuur op. Zij doet dit in de brief waarin zij het College van bestuur ervan op de hoogte brengt dat zij een klacht in behandeling heeft genomen.

Als er tussen de Commissie en partijen of anderen gesprekken hebben plaatsgehad, ontvangen partijen een afschrift van het verslag daarvan.

## Indienen nieuwe stukken voor de zitting

Klager en verweerder kunnen na het toesturen van hun klaagschrift respectievelijk verweerschrift bij de Commissie nog nadere stukken indienen. Dit kan tot drie werkdagen voor de zitting. Dit betekent dat als de zitting op woensdag plaatsvindt, deze stukken uiterlijk de vrijdagochtend ervoor op het secretariaat binnen moeten zijn.

## Geheimhouding ingediende stukken

Er kunnen redenen zijn de Commissie te verzoeken dat alleen zij kennisneemt van stukken die klager of verweerder heeft ingezonden en dat zij die stukken dus niet in afschrift naar de wederpartij stuurt.

De voorzitter beslist over dit verzoek.

Als de voorzitter beslist dat de redenen van het verzoek niet gewichtig genoeg zijn, stuurt de Commissie de ingezonden stukken terug. Klager of verweerder kan dan alsnog besluiten de stukken weer in te zenden, ditmaal zonder een verzoek om geheimhouding.

Ook van stukken die de Commissie zelf heeft opgevraagd kan de voorzitter beslissen dat alleen de Commissie daarvan kennisneemt. Te denken valt aan personeelsdossier dat door het College van bestuur ter beschikking van de Commissie gesteld is, een van klagers ontvangen psychologisch rapport of iets dergelijks.

Als de voorzitter tot geheimhouding van een stuk of inlichting heeft besloten, wordt dat gemeld in het uiteindelijke schriftelijke advies van de Commissie.

## Behandeling ter zitting

### Samenstelling Commissie per klacht

De LKC telt (behoudens mogelijke tussentijdse vacatures) 6 voorzitters en 11 deskundigen-leden. De voorzitters zijn allen jurist.

De deskundigheid van de leden is heel verschillend en houdt verband met de terreinen die de wetgever voor ogen had toen de klachtenregeling voor iedere school verplicht werd gesteld.

Natuurlijk behandelen niet alle 17 leden elke klacht. Per klacht bestaat de Commissie uit één voorzitter en twee leden. De samenstelling van de Commissie zal afhangen van de aard van de klacht. Ook probeert de Commissie ernaar te streven dat bij een klacht over seksuele intimidatie, de Commissie niet geheel uit vrouwen of uit mannen bestaat. Soms kunnen er voor partijen redenen zijn om geen vertrouwen te hebben in een onpartijdig oordeel van één of meer van de leden van de Commissie die de klacht zal behandelen.

Dan is er een mogelijkheid om dit lid voor de zitting van de Commissie te wraken. Per klacht treedt ter zitting ook een dienstdoend secretaris op.

### Zittingsdag

Tegelijk bij de start van de klachtbehandeling ontvangen partijen van de Commissie bericht wanneer er een zittingsdag gepland staat om de klacht te behandelen. De partijen zijn dan reeds in de gelegenheid zich voor die dag vrij te maken. Ook kunnen zij de getuigen die zij willen meebrengen bijtijds informeren.

De Commissie houdt in bijna alle gevallen zitting op **woensdag**.

Twee weken voor de hoorzitting ontvangen partijen een schriftelijke uitnodiging waarin de locatie en het precieze aanvangstijdstip staan vermeld.

### Getuigen en informanten

Partijen kunnen getuigen of informanten oproepen c.q. meebrengen voor de zitting. Als de Commissie zelf getuigen en informanten oproept, meldt zij dit aan partijen.

Partijen moeten de door hen gewenste getuige of informant zo spoedig mogelijk maar uiterlijk twee werkdagen voor de zitting bij de Commissie aanmelden. De Commissie kan dan de wederpartij hierover nog informeren. Overigens kan de Commissie afzien van het horen van getuigen of informanten indien zij dat horen niet zinvol (meer) acht. Zo kan de Commissie tijdens de zitting tot de conclusie komen dat zij na het horen van klager en verweerder voldoende informatie heeft gekregen.

Bij getuigen kunt u denken aan personen van binnen of buiten de schoolgemeenschap die bij een bepaalde gebeurtenis aanwezig zijn geweest of zelf een soortgelijke ervaring als waarover geklaagd hebben gehad of anderszins betrokken zijn geweest bij de voorliggende klacht.

Bij informanten kan het gaan om iemand van de onderwijsbegeleidingsdienst, een onderzoeksbureau, een schoolarts, of anderen.

## Procedure ter zitting

De zittingen van de Commissie zijn niet openbaar.

Tijdens de zitting krijgen klager en verweerder de gelegenheid:

- a. hun belangen toe te lichten of dit door een gemachtigde te laten doen;
- b. getuigen en informanten door de Commissie te laten horen;
- c. zich te laten vergezellen door één aan hen vertrouwd persoon.

### Ad a. Horen klager en verweerder

Klager en verweerder (of hun gemachtigden) krijgen ter zitting de gelegenheid het woord te voeren en vragen van de Commissie te beantwoorden en na het horen nogmaals het woord te voeren.

Als klager of verweerder zelf niet aanwezig is op de zitting, maar diens gemachtigde wel, dan moet de gemachtigde een schriftelijke verklaring hebben dat hij of zij namens die partij het woord mag voeren.

Dit geldt niet voor een advocaat.

### Ad b. Getuigen en informanten doen horen

Tenzij de Commissie afziet van het horen van door klager of verweerder meegebrachte getuigen en informanten, verloopt het horen van deze personen via de voorzitter. Het horen van getuigen geschiedt buiten elkaars aanwezigheid. Het is mogelijk dat de voorzitter, behalve aan de andere commissieleden, ook partijen gelegenheid biedt - via hem - de getuige of informant vragen te stellen.

### Ad c. Zich laten vergezellen door één aan hen vertrouwd persoon

Het is partijen toegestaan één iemand mee te brengen als vertrouwd persoon. Deze dient voor persoonlijke ondersteuning en mag op de zitting niet het woord voeren. Indien u wilt dat een u vertrouwd persoon ook gehoord wordt, dient u deze persoon aan te melden als getuige of informant,

## Gescheiden horen

Klager en verweerder worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij klager of verweerder de voorzitter heeft gevraagd om buiten aanwezigheid van de andere partij gehoord te worden en de voorzitter de aangevoerde redenen belangrijk genoeg vindt. De reden kan zijn dat een confrontatie tussen partijen risicovol is, traumatiserend kan zijn of iets dergelijks.

Ook zonder een dergelijk verzoek kan de Commissie zelf beslissen tot het gescheiden horen van partijen.

In het geval van een minderjarige partij, hoort de Commissie partijen in beginsel buiten elkaars aanwezigheid.

Als er sprake is van gescheiden horen, is het aan de gemachtigde van ieder der partijen wel toegestaan het horen van de wederpartij bij te wonen. In dit geval is het dus zinvol over een gemachtigde te beschikken.



## Andere wijzen van klachtbehandeling

### Schriftelijke behandeling

Het Reglement van de LKC biedt de voorzitter de mogelijkheid een klacht uitsluitend schriftelijk te behandelen. Bij schriftelijke behandeling krijgt verweerder de normale termijn voor het indienen van een verweerschrift. Vervolgens krijgt klager de gelegenheid om binnen een door de voorzitter vast te stellen termijn op dit verweerschrift te reageren (= repliek).

De reactie van klager brengt de Commissie ter kennisneming van verweerder, die daarop weer binnen een bepaalde termijn kan reageren (= dupliek). Van deze dupliek zendt de Commissie klager een afschrift.

Na sluiting van de schriftelijke behandeling volgt de procedure voor het vaststellen van het advies.

Tegen een besluit de klacht schriftelijk te behandelen kunnen klager en verweerder bezwaar maken. Als het bezwaar gegrond wordt bevonden wordt de klacht alsnog op een zitting behandeld.

### Versnelde behandeling

Als de betrokken belangen een spoedige behandeling van de klacht wenselijk maken kan de voorzitter, al dan niet op verzoek van klager, besluiten tot een versnelde procedure. In een dergelijke procedure worden de termijnen ingekort. Een hoorzitting vindt plaats binnen twee tot vier weken na ontvangst van de klacht. Ook de verweertermijn kan worden ingekort.

De Commissie doet binnen twee weken na de hoorzitting schriftelijk uitspraak. Vaak zal de Commissie partijen de dag na de zitting al mondeling informeren over haar oordeel en de eventuele aanbevelingen.

### Vaststelling advies LKC

#### Beslissing in raadkamer

De Commissie beraadslaagt in besloten vergadering (raadkamer) over het advies dat zij naar aanleiding van de klacht zal geven. Bij deze beraadslaging dienen alle leden die tot de behandelende Commissie behoren, aanwezig te zijn. De Commissie beslist met meerderheid van stemmen.

#### Termijn vaststellen advies

De Commissie stelt binnen vier weken na de sluiting van de zitting of de schriftelijke behandeling het advies vast. De behandelend voorzitter kan deze termijn met ten hoogste vier weken verlengen.

#### Inhoud advies

Het advies van de Commissie bestaat meestal uit twee delen.

Het bevat in ieder geval een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.

Het kan aanbevelingen bevatten over door het College van bestuur te ondernemen acties. Aanbevelingen kunnen ook betrekking hebben op andere zaken dan de zaken die in de klacht aan de orde zijn geweest maar waarvan de Commissie in de loop van de klachtbehandeling op de hoogte is geraakt.

## Bekendmaken advies

De Commissie zendt haar advies toe aan het College van bestuur, aan klager en aan verweerder. De directeur ontvangt geen afschrift van het advies. Als daar aanleiding voor is, kan het College van bestuur zelf beslissen de directeur te informeren over de uitkomst van de klachtbehandeling. Enkele maanden na de vaststelling van het advies kan de Commissie een geanonimiseerde versie met een beknopte samenvatting van het advies voor publicatie beschikbaar stellen op de site van Onderwijsgeschillen.

## Na de klachtbehandeling door de LKC

### Beslissing College van bestuur

Het laatste dat de LKC met uw klacht doet is het toezenden van haar advies aan het College van bestuur van de school. Het College van bestuur moet op grond van de wet zowel klager als de LKC binnen vier weken na ontvangst van het advies, schriftelijk meedelen of het:

- a. het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt;
- b. naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

Hoewel de wet niet vermeldt dat het College van bestuur ook verweerder van zijn beslissing op de hoogte moet stellen, raadt de LKC aan dit in navolging van bepalingen uit de Algemene wet bestuursrecht wel te doen.

### Mogelijkheden van beroep

Tegen het advies van de LKC als zodanig kunt u geen beroep instellen.

Wel is het mogelijk dat tegen een beslissing die het College van bestuur neemt naar aanleiding van het advies van de Commissie een rechtsmiddel open staat. De beslissing moet dan in elk geval wel rechtsgevolg hebben. Zo kan een docent die naar aanleiding van een klachtenprocedure een berisping krijgt, tegen deze beslissing van zijn werkgever een procedure starten bij de rechtbank of bij de commissie van beroep waar zijn school bij is aangesloten.

### Klagen over de LKC

Indien u onverhoopt ontevreden bent over de bejegening door de Commissie kunt u daarover een klacht indienen bij de LKC. Dit moet schriftelijk gebeuren. Een voorzitter (de onderzoekende voorzitter) die niet betrokken was bij de behandeling van de klacht, zal een onderzoek instellen bij de voorzitter die uw zaak behandelde, bij de secretaris en zo nodig bij de overige commissieleden. De onderzoekende voorzitter zal deze personen vragen verslag uit te brengen over datgene waar u over klaagt. De onderzoekende voorzitter komt daarna tot een conclusie over uw klacht en deelt u deze per brief mee.