

## Procedure op school en bij de klachtencommissie

### Procedure op school

Indien er sprake is van een klacht raadt de klachtencommissie altijd aan om allereerst de klacht zelf te bespreken met degene tegen wie uw klacht gericht is of met de schoolleiding. U zet uw klacht pas door als dit soort gesprekken niet tot een bevredigend resultaat hebben geleid.

Volgens de klachtenregeling op uw school zult u in de meeste gevallen met uw klacht daarna terecht komen bij:

1. de contact- of vertrouwenspersoon van de school, en/of vervolgens
2. (de externe vertrouwenspersoon van) het bestuur

*Opmerking:* Vaak is binnen Florente basisscholen het takenpakket van de contactpersoon hetzelfde als die van de vertrouwenspersoon. Als dit het geval is dan spreken we in vervolg van vertrouwenspersoon ipv contactpersoon.

Samen 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.

**Indien de klacht helemaal niet op school besproken is zal de klachtencommissie u in eerste instantie terugverwijzen!**

### Procedure bij de commissie

Een klacht moet schriftelijk en persoonlijk ondertekend worden ingediend bij de Commissie. Indien het voor de klager onmogelijk is om zo'n brief op te stellen, is het ook mogelijk de klacht mondeling in te dienen. Het secretariaat van de klachtencommissie maakt dan een verslag en stuurt dit ter ondertekening toe.

Het is dus niet mogelijk een klacht per email in te dienen. De klachtencommissie zal altijd om een handtekening vragen.

In principe stelt de klager zijn of haar klaagschrift zelf op: in klaagschrift moeten de volgende zaken opgenomen zijn:

- a. de naam en het adres van de klager
- b. een precieze omschrijving van de klacht
- c. de naam en het adres van de verweerder (school, en evt. aangeklaagde)
- d. de dagtekening en ondertekening.

Tevens ontvangt de commissie graag alle schriftelijke correspondentie die van belang is om uw klacht te verduidelijken.

Indien het klaagschrift één van de genoemde zaken niet bevat, geeft de voorzitter de klager bepaalde termijn geven dit verzuim te herstellen. Indien deze termijn wordt overschreden, dan kan de Commissie besluiten de klacht helemaal niet in behandeling te nemen.

### **Ontvangstbevestiging en in behandeling nemen**

Zo snel mogelijk na ontvangst van het klaagschrift krijgt klager hiervan een ontvangstbevestiging. Dit is niet hetzelfde als de beslissing om de klacht in behandeling te nemen. Daarover beslist de Commissie apart.

In de meeste gevallen wordt de behandelprocedure na twee weken in werking gezet. Deze begint met het toezenden van het klaagschrift en eventuele bijlagen aan verweerder(s). Dit zijn in ieder geval de directie en het bestuur.

Vervolgens laat de Commissie het bevoegd gezag (het bestuur), de schoolleider en eventueel de aangeklaagde van de betrokken school weten dat er een klacht is ingediend en zij die in behandeling heeft genomen. Hierbij vraagt de commissie om inlichtingen. Gevraagd wordt aan bevoegd gezag, schoolleider en eventueel de aangeklaagde om aan te geven wat er allemaal is gedaan om de klacht binnen de school op te lossen. De verweerders dienen binnen 14 werkdagen op de klacht te reageren.

### **Doorsturen stukken**

Alle brieven en documenten die u aan de commissie stuurt zijn openbaar voor de partijen. Dit betekent dat alle stukken die de Commissie ontvangt gekopieerd worden en ongewijzigd aan alle partijen die bij de klacht betrokken zijn gestuurd worden.

### **Geheimhouding**

Degenen die bij de behandeling van een klacht betrokken zijn, zijn verplicht tot geheimhouding. Als ze beschikken over gegevens die betrekking hebben op de klacht, dan moeten zij deze bewaren. Zowel directie, contactpersonen, vertrouwenspersonen als bevoegd gezag moeten een eigen archief aanhouden van alle zaken die in het kader van de klachtbehandeling in hun bezit zijn gekomen.

### **Hoorzitting**

Zodra de commissie alle stukken heeft ontvangen plant zij een hoorzitting. Deze zitting wordt gehouden in Utrecht, Rotterdam, Groningen of Leeuwarden en vindt 's avonds vanaf 19.00 plaats.

De hoorzitting wordt binnen 4 à 6 weken na ontvangst van het reactie van de verweerders (aangeklaagden) gepland.

Tijdens de hoorzitting wordt klager samen met het bevoegd gezag, schoolleider en eventueel de aangeklaagde uitgenodigd om aanwezig te zijn. De commissie bestaat uit een voorzitter en twee leden. De samenstelling van de commissie zal afhangen van de aard van de klacht.

### **Getuigen en deskundigen**

Zowel de voorzitter als partijen kunnen getuigen of deskundigen oproepen cq meebrengen voor de zitting. Als de Commissie zelf getuigen en deskundigen oproept, meldt zij dit aan partijen.

Partijen moeten de door hen gewenste getuige of deskundige uiterlijk drie 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 deskundigen indien zij dat horen niet zinvol (meer) acht. Tijdens de zitting kan de Commissie tot de conclusie komen dat zij 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 hebben gehad of anderszins betrokken zijn geweest bij de voorliggende klacht.

Bij deskundigen 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 voor te dragen of door een gemachtigde te doen voordragen
- b. Getuigen en deskundigen te doen horen
- c. Zich te laten vergezellen door één aan hen vertrouwd persoon.

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 verschijnt ter zitting, maar diens gemachtigde wel, moet de laatste zijn voorzien van een schriftelijke lastgeving alvorens hij of zij namens die partij het woord mag voeren.

b. Getuigen en deskundigen te doen horen

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

c. Zich te 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 deskundige (zie verder getuigen en deskundigen).

### **Gescheiden horen**

Klager en verweerder worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij klager of verweerder de voorzitter heeft verzocht om partijen buiten elkaars aanwezigheid te horen en de voorzitter de daarvoor aangevoerde redenen gewichtig genoeg vindt. De reden kan zijn dat een confrontatie tussen partijen risicovol is of traumatiserend kan zijn. Indien er sprake is

van een klacht die betrekking heeft op seksueel misbruik of seksuele intimidatie zal er altijd gescheiden gehoord worden.

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

In het geval een minderjarige partij is, 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.

### **Schriftelijke behandeling**

Het Reglement van de klachtencommissie maakt het mogelijk dat de Commissie besluit een klacht uitsluitend schriftelijk te behandelen, tenzij klager of verweerder naar het oordeel van de fungerend voorzitter gegronde bezwaren tegen schriftelijke behandeling inbrengen. Dan volgt er alsnog een behandeling ter zitting.

Bij schriftelijke behandeling krijgt verweerder de normale termijn voor het indienen van een verweerschrift en vervolgens klager twee weken de tijd op dit verweerschrift te reageren (= repliek).

De reactie van klager brengt de Commissie ter kennisname van verweerder, die daarop weer binnen twee weken 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.

### **Advies**

De Commissie beraadslaagt in besloten vergadering over het advies dat zij over 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.

Het kan zijn dat de Commissie na de sluiting van de zitting (of na beëindiging van schriftelijke behandeling, zie Schriftelijke behandeling, ) van oordeel is dat voortzetting op een nieuwe zitting moet plaatsvinden of dat zij schriftelijk nog nadere inlichtingen bij partijen of derden wil inwinnen. In dat geval schort zij de termijn voor het vaststellen van haar advies op.

### **Termijn vaststellen advies**

Tenzij de Commissie de behandeling van de klacht nog niet kan afronden, zoals hierboven genoemd, stelt zij binnen vier weken na de sluiting van de zitting of de schriftelijke behandeling het advies vast. De fungerend voorzitter kan deze termijn met ten hoogste vier weken verlengen.

### **Inhoud advies**

Het advies van de Commissie bestaat meestal uit twee delen.

1. Het bevat in ieder geval een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.
2. Het kan aanbevelingen bevatten aan het bevoegd gezag voor te treffen maatregelen. Het advies wordt getekend door de fungerend voorzitter en de dienstdoend secretaris.

### **Bekendmaken advies**

De Commissie zendt haar advies toe aan alle partijen.

### **Na de klachtbehandeling door de klachtencommissie**

#### **Beslissing bevoegd gezag**

Het laatste dat de klachtencommissie met de klacht doet is het toezenden van haar advies aan het bevoegd gezag van uw school. Dit bevoegd gezag moet op grond van de Wet zowel klager als de Klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van dit advies, schriftelijk meedelen of:

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

#### **Mogelijkheden van beroep**

Tegen het advies van de klachtencommissie kan men geen beroep aantekenen.