

Klachtenregeling

september 2018



**Een klacht,
wat nu?**

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Bij wie kan ik terecht?	4
Wie kan er klagen?	4
Wat is een klacht?	4
De rol van de contactpersoon	4
De rol van de externe vertrouwenspersoon.....	5
De rol van MR en GMR.....	5
De stichting Onderwijsgeschillen	5
Stappenplan klachtenregeling voor ouders en verzorgers	5
Stappenplan klachtenregeling voor medewerkers.....	6

Bijlagen

Bijlage 1 Klachtenregeling	7
Bijlage 2. Overzicht van belangrijke adressen	18
Bijlage 3. Termijnen klachtenprocedure.....	19

Updates

- Overzicht belangrijke adressen (blz 18) geupdated op 25-03-2021

Inleiding

Ondanks dat alle betrokkenen in en rondom de school hun uiterste best doen hun organisatie zo te laten verlopen dat iedereen zich daar veilig en thuis voelt, kan het gebeuren dat iemand niet tevreden is en een klacht wil uiten. Wij gaan er van uit dat de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken op school in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en directeur op een juiste wijze worden opgelost. Maar er zijn natuurlijk situaties denkbaar dat dit niet lukt. Om ook in die gevallen een eerlijke behandeling van de klacht te kunnen garanderen, beschikt Robijn over een voor alle scholen geldende klachtenregeling. Deze klachtenregeling voorziet niet in procedures waarbij sprake is van een mogelijk strafbaar feit (bijvoorbeeld seksueel misbruik) aangezien in dergelijke gevallen altijd de politie wordt ingeschakeld.

Robijn is een organisatie die streeft naar kwaliteit waarbij veel ruimte wordt geboden aan de professionals en de omgeving. Professionals krijgen de ruimte om kwalitatief goed onderwijs te leveren en doen dit in een succesvol samenspel met ouders en verzorgers. Een succesvolle samenwerking is gebaseerd op communicatie en vertrouwen. Waar mensen werken, kan het altijd gebeuren dat er misverstanden ontstaan of fouten worden gemaakt. Als de communicatie faalt of het vertrouwen beschadigd is, kunt u ervoor kiezen om een klacht in te dienen. Vaak zien we dat op school een oplossing kan worden gevonden voor uw probleem en dat de weg van een officiële klacht niet bewandeld hoeft te worden. Door met elkaar te praten en vooral goed naar elkaar te luisteren kan in de meeste gevallen samen een oplossing worden gevonden. U kunt daarbij geholpen worden door de op iedere school aanwezige vertrouwenspersoon die uw verhaal aanhoort en u de weg wijst binnen de school.

Deze klachtenregeling is bestemd voor ouders/voogden/verzorgers van leerlingen en voor personeelsleden van Robijn. In dit document is beschreven welke mogelijkheden er zijn om uw klacht kenbaar te maken. Ook is een stappenplan opgenomen voor de te volgen route.

Bestuur Robijn

Bij wie kan ik terecht?

In veel gevallen is men in staat om problemen of klachten op schoolniveau op te lossen. Probeer daarom altijd in eerste instantie het probleem bespreekbaar te maken met de desbetreffende leerkracht of directeur. Ook kunt u terecht bij de schoolvertrouwenspersoon die iedere school heeft. Deze persoon kan u de weg wijzen voor verdere behandeling van uw klacht en functioneert als aanspreekpunt bij signalen en klachten. De rol van de contactpersoon wordt verder op deze pagina nader toegelicht.

Als uw probleem of klacht van toepassing is op de directeur kunt u contact opnemen met het bestuur. Voor ouders en verzorgers geldt hiervoor hetzelfde als voor personeelsleden. Mocht u na het gesprek met het bestuur niet tevreden zijn over de behandeling van uw klacht, dan heeft u uiteraard het recht om in contact te treden met de onafhankelijke externe vertrouwenspersoon. U kunt bij deze persoon terecht voor opvang en advisering en begeleiding gedurende het proces van een klacht. De rol van de externe vertrouwenspersoon wordt onderaan deze pagina nader toegelicht.

Wie kan er klagen?

Betrokkenen dienen een relatie te hebben met Robijn als:

- (ex-)Leerling, of als
- Ouders/voogden/verzorgers van een (ex-)leerling, of als
- Personeelslid, of als
- Directeur, of als
- Bestuurder, of als
- Vrijwilliger die betrokken is bij Robijn.

Wat is een klacht?

Klachten kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bestuur en personeel of het nalaten daarvan en ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap.

De rol van de contactpersoon

De contactpersoon is verbonden aan de school waar u werkzaam bent of waar uw kind de lessen volgt. De contactpersoon kan een belangrijke rol spelen om uw verhaal aan te horen en met u mee te denken waar in de organisatie een oplossing voor uw probleem kan worden gevonden. Wanneer u met een probleem te maken heeft is het prettig om met iemand te kunnen overleggen die de wegen in de organisatie kent en u kan ondersteunen in de voorbereiding op uw gesprekken. De contactpersoon kan deze rol voor u vervullen. De directeur heeft de gemandateerde verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag om de contactpersoon aan te stellen. De contactpersoon kan u meer informatie over de klachtenregeling geven. Hij of zij bespreekt de klacht niet inhoudelijk maar kan wel adviseren met wie het beste in gesprek gegaan kan worden. De contactpersoon kan ook verwijzen naar de extreme vertrouwenspersoon.

De rol van de externe vertrouwenspersoon

Robijn heeft een contract gesloten met een externe, onafhankelijke vertrouwenspersoon. Deze externe vertrouwenspersoon wordt aangesteld voor de duur van twee jaar en de benoeming geschiedt nadat de GMR is gehoord. De externe vertrouwenspersoon is bevoegd om de betrokkenen die een signaal afgeven te horen. Hierbij functioneert zij vooral als aanspreekpunt bij ernstige signalen en/of klachten. De externe vertrouwenspersoon probeert binnen 14 dagen na het eerste contact een afspraak te plannen met de betrokkenen. Als ouders, voogden of verzorgers een signaal afgeven, kan ook de betreffende leerling worden uitgenodigd voor een gesprek, tenzij het persoonlijk belang van de leerling daarmee in strijd is. Naar aanleiding van het gesprek met de betrokkenen geeft de externe vertrouwenspersoon een advies aan de betrokkenen. Dit advies kan variëren van geen klacht indienen, een klacht indienen bij het bestuur van Robijn tot het indienen van een formele klacht bij de Landelijke Klachtencommissie. Als de betrokkene ervoor kiest om een klacht in te dienen kan de externe vertrouwenspersoon de betrokkene ondersteunen en adviseren bij het proces van de klachtenprocedure. De externe vertrouwenspersoon is te allen tijde verplicht tot geheimhouding omtrent alle zaken die ze in haar functie verneemt. Deze verplichting tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het bestuur en de betrokkenen.

De rol van MR en GMR

Aan de Medezeggenschapsraad (MR) en de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad (GMR) zijn door de Wet Medezeggenschap Scholen diverse bevoegdheden toegekend. Bij de afhandeling van individuele klachten spelen de MR en GMR geen rol, omdat zij daarin geen formele bevoegdheid hebben.

De stichting Onderwijsgeschillen

De scholen van Robijn zijn aangesloten bij de stichting Onderwijsgeschillen. Deze stichting heeft de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs onder haar hoede. Dit betreft een klachtencommissie als bedoeld in art. 11b van de Wet op het Primair Onderwijs. De commissie strekt haar werkzaamheden uit over scholen voor primair en voortgezet onderwijs die zich bij de commissie hebben aangesloten. Wanneer u ondanks gesprekken met bovenstaande partijen niet tevreden bent over de behandeling van uw klacht, dan heeft u de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

Voor de behandeling van klachten afkomstig uit het openbaar onderwijs wordt het secretariaat van de commissie verzorgd door het secretariaat van Onderwijsgeschillen. De commissie neemt kennis van klachten over een gedraging of beslissing van iemand die betrokken is bij desbetreffende school. De Commissie onderzoekt de klacht en brengt advies uit aan het bevoegd gezag over de ontvankelijkheid van de klacht en over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. De commissie kan in haar advies een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te nemen maatregelen.

Stappenplan klachtenregeling voor ouders en verzorgers

1. U bent **ouder/voogd/verzorger** en heeft een klacht.
2. Probeer in eerste instantie in overleg met de **groepsleerkracht** tot een oplossing te komen.

3. Wanneer u in overleg met de groepsleerkracht niet tot een oplossing komt voor uw klacht, kunt u vanzelfsprekend de **directeur** vragen om met u mee te denken.
4. Mocht uit dit overleg geen bevredigende oplossing komen dan kunt u zich wenden tot het **bestuur** dat met u in overleg zal treden.
5. Wanneer alle bovenstaande stappen geen oplossing hebben gebracht voor uw probleem kunt u terecht bij de **onafhankelijke externe vertrouwenspersoon**. Deze zal uw verhaal aanhoren en u de weg wijzen in eventuele officiële procedures bij de klachtencommissie.
6. Wanneer alle bovenstaande stappen geen oplossing hebben geboden voor het probleem kunt u een officiële klacht indienen bij de **Landelijke Klachtencommissie**.

Stappenplan klachtenregeling voor medewerkers

1. Je bent **medewerker** van een Robijnschool en hebt een klacht.
2. Probeer in eerste instantie in overleg met de **directeur** tot een oplossing te komen.
3. Een medewerker kan mediation of juridische/persoonlijke ondersteuning vragen van een vakbond (indien hij/zij daar lid van is) of een andere belangenbehartiger.
4. Wanneer jezelf niet tot de oplossing voor het probleem komt binnen de school kun je de klacht aankaarten bij het **bestuur** van de stichting Robijn. Het bestuur zal jouw verhaal aanhoren en je ondersteunen om je klacht wederom met de directie bespreekbaar te maken zodat toch nog een oplossing gevonden kan worden.
5. Wanneer alle bovenstaande stappen geen oplossing hebben gebracht voor je probleem kun je terecht bij de **onafhankelijke externe vertrouwenspersoon**. Deze zal jouw verhaal aanhoren en je de weg wijzen in een eventuele officiële procedure bij de Landelijke Klachtencommissie.
6. Wanneer alle bovenstaande stappen geen oplossing hebben geboden voor je probleem kun je een officiële klacht indienen bij de **Landelijke Klachtencommissie**.

Opmerking:

Tijdens de procedure (stap 1 t/m 5) van de klacht kun je je laten ondersteunen door de schoolvertrouwenspersoon. Wij streven ernaar de klachten op een zo laag mogelijk niveau op te lossen.

Bijlage 1 Klachtenregeling

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Bevoegd gezag: Stichting Robijn (Regionaal Openbaar Basisonderwijs IJsselstein Nieuwegein);
- Bestuur: bestuurder van Robijn;
- Stichting Onderwijsgeschillen: Het loket voor het bijzonder en openbaar onderwijs bij geschillen in het onderwijs;
- LKC: de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs te Utrecht, zoals ingesteld door Stichting Onderwijsgeschillen.
- Klachtenregeling: de door het bestuur van de school vastgestelde regeling voor de behandeling van klachten;
- Klacht: een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde. De gedraging of beslissing moet in schoolverband hebben plaatsgevonden respectievelijk zijn genomen;
- 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, door wie een klacht is ingediend. Voor ex-leerlingen geldt dat zij tot 1 jaar na het verlaten van de instelling een klacht kunnen indienen, tenzij de klachtencommissie in een voorkomend geval anders beslist;
- Aangeklaagde of verweerder: 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;
- Verweerder: (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;
- Voorzitter: de voorzitter van de commissie die een klacht behandelt;
- Secretaris: medewerker van het secretariaat die de commissie ondersteuning verleent bij de werkzaamheden;
- Getuige: een persoon die uit eigen waarneming omtrent gebeurtenissen of een gedraging kan verklaren;
- Informant: een persoon die informatie op grond van betrokkenheid, opleiding, ervaring of specifieke deskundigheid relevante informatie kan verstrekken;
- Gemachtigde: Persoon die namens verweerder of klager optreedt in de klachtenprocedure;
- Vertrouwd persoon: een persoon die ter persoonlijke ondersteuning met een partij meegaat naar de zitting, maar niet het woord mag voeren;
- Advies: het op schrift gestelde oordeel van de commissie over de gegrondheid van een klacht inclusief eventuele aanbevelingen aan het bevoegd gezag.

Paragraaf 1 De contactpersoon klachtenregeling

Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon klachtenregeling

1. Er is op elke school ten minste één contactpersoon klachtenregeling die de klager doorverwijst naar de externe vertrouwenspersoon.

2. De taken van de contactpersoon zijn:
 - Het verwijzen van de klager naar de vertrouwenspersoon indien er sprake is van een klacht;
 - Het geven van informatie over de mogelijke vervolgstappen;
 - Het doorverwijzen naar externe hulpverleningsinstellingen;
 - Het bijhouden van een incidentenregistratie;
 - Deelnemen aan de periodieke scholing vanuit het bevoegd gezag.
3. Het college van bestuur benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon klachtenregeling. De benoeming vindt plaats op voorstel van de directie van de betreffende school.
4. De contactpersoon klachtenregeling neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De contactpersoon klachtenregeling is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als contactpersoon heeft beëindigd.
5. Ook voor de contactpersoon klachtenregeling geldt dat hij/zij een wettelijke meldplicht heeft.

Paragraaf 2

De externe vertrouwenspersoon

Artikel 3 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bestuur beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bestuur benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon. Bij voorkeur wordt de vertrouwenspersoon ingehuurd bij een externe dienstverlener.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij/zij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of de bestuurder.
6. Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders of verzorgers hiervan door de externe vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.
7. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de bestuurder te nemen besluiten.
8. De externe 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 externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

*Paragraaf 3**De klachtencommissie***Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie**

1. De Stichting Robijn is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie PO/VO. Deze klachtencommissie onderzoekt de klacht en adviseert het bestuur hierover.
2. De klachtencommissie onderzoekt de klacht en geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bestuur over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. de te nemen 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.

Artikel 5 Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat voor de behandeling van een klacht uit een 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.
3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.

*Paragraaf 4**De procedure bij de klachtencommissie***Artikel 6 Indienen van de 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. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.
3. Indien de klacht bij het bestuur wordt ingediend, verwijst het bestuur de klager naar de externe vertrouwenspersoon of de 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. Het bestuur stelt klager ervan schriftelijk op de hoogte dat de klager de klacht tevens kan voorleggen aan de klachtencommissie, de rechter of de Klachtencommissie voor Gelijke Behandeling, ook als de klacht door het bestuur wordt afgehandeld.

Artikel 7 Inhoud van de klacht

1. De klager dient een klacht schriftelijk in. De klacht is gesteld in de Nederlandse taal.
2. Het klaagschrift bevat ten minste
 - a. de naam en het adres van klager alsmede diens relatie tot de instelling;
 - b. de naam van verweerder;
 - c. een omschrijving van de klacht, de feiten en omstandigheden, zoals die zich volgens klager hebben voorgedaan;
 - d. de dagtekening en ondertekening.
3. 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.
4. Het secretariaat bevestigt na binnenkomst aan klager schriftelijk de ontvangst van de klacht.
5. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

Artikel 8 Ontvankelijk verklaren

1. Indien geoordeeld moet worden dat niet voldaan is aan het bepaalde van het eerste, tweede, derde of vierde lid van artikel 7, wordt klager binnen twee weken in de gelegenheid gesteld het verzuim te herstellen. De klacht geldt pas op het moment van herstel als ingediend.
2. De LKC is niet verplicht de klacht 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 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. Artikel 15, tweede en derde lid, zijn van overeenkomstige toepassing.
4. Zodra is besloten de klacht in behandeling te nemen, laat de klachtencommissie tegelijk met haar mededeling aan klager dat zij de klacht in behandeling neemt, schriftelijk aan het bestuur en de directeur van de school weten dat de klacht in behandeling is genomen.
5. De klachtencommissie nodigt in dat geval tegelijk de verweerder schriftelijk uit een verweerschrift bij de klachtencommissie in te dienen en stuurt daarbij een afschrift van het klaagschrift en - behoudens het bepaalde in artikel 14 - alle daarbij door klager aan de klachtencommissie toegezonden stukken aan verweerder.

Artikel 9 Klachtsamenvatting

1. Gelijktijdig met het in behandeling nemen van de klacht wordt door de behandelend secretaris 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, waarbij de overige inhoud van de stukken kan dienen ter illustratie van hetgeen in de klachtsamenvatting is verwoord.

Artikel 10 Intrekken van de klacht

Klager kan een klacht schriftelijk (en ter zitting ook mondeling) intrekken. De klachtencommissie deelt dit onverwijld mee aan verweerder, het bestuur en de directeur van de betrokken school.

Artikel 11 Verweer voeren

1. De klachtencommissie stelt verweerder in de gelegenheid om binnen een termijn van drie weken een schriftelijk verweer bij de klachtencommissie in te dienen en deelt daarbij de datum mee, waarop het verweer uiterlijk door de klachtencommissie moet zijn ontvangen.
2. De voorzitter kan deze termijn op verzoek van verweerder met ten hoogste twee weken verlengen. Slechts met instemming van klager kan een langer uitstel worden verleend.
3. De klachtencommissie zendt, behoudens het bepaalde in artikel 14, een afschrift van het verweerschrift met de daarbij meegestuurde stukken aan klager.

Artikel 12 Inwinnen van inlichtingen

1. Ter voorbereiding van de behandeling van de klacht kunnen door of namens de klachtencommissie bij klager, verweerder en anderen hetzij schriftelijk, hetzij mondeling nadere inlichtingen worden ingewonnen.
2. Klager en verweerder worden hiervan op de hoogte gesteld.
3. 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.
4. Voor zover met klager, verweerder en anderen door of namens de klachtencommissie 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 13 Openbaarheid van bij de klachtencommissie ingediende stukken

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 14 worden alle bij de klachtencommissie 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 14 Geheimhouding van bij de klachtencommissie 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 klachtencommissie 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 klachtencommissie, onder opgave van de aard van het stuk en de gevolgen die de klachtencommissie daaraan verbonden heeft.

Artikel 15 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 klachtencommissie 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 16 Schriftelijke behandeling

1. De voorzitter kan na ontvangst van het verweerschrift 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 een andere voorzitter.
2. Indien de in de vorige zin van het vorige lid bedoelde voorzitter het bezwaar gegrond acht wordt de klacht alsnog ter zitting gebracht.
3. Indien de klacht uitsluitend schriftelijk wordt behandeld, stelt de voorzitter termijnen voor de indiening van de schriftelijke reacties van klager (repliek), respectievelijk verweerder (dupliek).
4. Indien de inhoud van repliek of dupliek daartoe aanleiding geeft, kan de klachtencommissie besluiten alsnog tot mondelinge behandeling van de klacht over te gaan.

Artikel 17 Versnelde behandeling

1. Indien gelet op de betrokken belangen onverwijld 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 klachtencommissie verzoekt de klacht versneld te behandelen, zal hij zijn klaagschrift geheel compleet, in overeenstemming met hetgeen is bepaald in de artikelen 7 en 8 van deze regeling 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 een werkdag voor de zitting in te dienen.
5. De zitting van de klachtencommissie 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 klachtencommissie het schriftelijk advies vast. Daaraan voorafgaand kan de klachtencommissie partijen mondeling informeren omtrent het advies.
7. Indien aan de klachtencommissie 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 klachtencommissie dat de klacht verder op de gewone wijze wordt behandeld.
8. Artikel 26, lid 1 is niet van toepassing op de in dit artikel genoemde termijnen.

Artikel 18 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 klachtencommissie nodigt klager en verweerder schriftelijk uit voor de zitting.

Artikel 19 Procedure ter zitting

1. De zittingen van de klachtencommissie 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 klachtencommissie te laten horen;
 - d. zich te laten vergezellen door één aan hen vertrouwd persoon.
5. De klachtencommissie hoort klager en verweerder - behoudens het bepaalde in lid 6 van dit artikel - in elkaars aanwezigheid, tenzij zwaarwichtige redenen zich daartegen verzetten.
6. 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.

7. De klachtencommissie hoort een minderjarige getuige in beginsel buiten aanwezigheid van partijen. De gemachtigden van partijen mogen aanwezig zijn bij het horen van deze getuige.

Artikel 20 Getuigen en informanten

1. De klachtencommissie kan bepaalde personen als getuige of als informant voor de zitting uitnodigen.
2. Naam en hoedanigheid van een door de klachtencommissie uitgenodigde getuige of informant deelt zij tenminste twee werkdagen voorafgaand aan de zittingsdatum schriftelijk aan klager en verweerder mee.
3. Klager en verweerder kunnen getuigen en informanten, die zij door de klachtencommissie 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 klachtencommissie te verschijnen.
5. De klachtencommissie kan ter zitting besluiten het horen van een getuige of informant achterwege te laten.

Artikel 21 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 klachtencommissie de toegelaten getuigen en informanten in beginsel buiten elkaars aanwezigheid horen, waarbij partijen aan de klachtencommissie 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 er redenen zijn de behandeling van de klacht aan te houden. Hiervan wordt aan partijen mededeling gedaan.

Artikel 22 Wraking en verschoning leden klachtencommissie

1. Op verzoek van een partij kan elk van de leden van de klachtencommissie worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden waardoor de onpartijdigheid van de klachtencommissie 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 klachtencommissie 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 klachtencommissie beslist zo spoedig mogelijk op het verzoek om wraking.

7. Het lid van de klachtencommissie, 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 bestuur schriftelijk meegedeeld. Het lid van de klachtencommissie, op wie het verzoek tot wraking betrekking heeft, wordt eveneens schriftelijk van de beslissing op het verzoek tot wraking op de hoogte gesteld.

Artikel 23 Vaststelling advies

Binnen vier weken na de sluiting van de behandeling dan wel na afronding van de schriftelijke behandeling als bedoeld in artikel 16 stelt de klachtencommissie het advies vast. De voorzitter kan deze termijn met vier weken verlengen.

Artikel 24 Inhoud advies

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

Artikel 25 Openbaar maken advies

1. De klachtencommissie zendt het advies (via de gemachtigde) toe aan bestuur, klager en verweerder. Het bestuur deelt het advies schriftelijk mee aan de directeur van de betrokken school.
2. De klachtencommissie kan een geanonimiseerde samenvatting van het advies beschikbaar stellen voor publicatie.

Artikel 26 Termijnbepaling en schoolvakanties

1. Bij de vaststelling van de in deze regeling vermelde termijnen worden de dagen van de voor betrokken school geldende vakanties van een week of langer niet meegerekend.
2. Ingeval van gewichtige redenen kan de voorzitter de in deze regeling gestelde termijnen verlengen. Partijen worden daarvan op de hoogte gesteld.

Paragraaf 5 Besluitvorming door het college van bestuur

Artikel 27 Beslissing op advies

1. Op verzoek van een partij kan elk van de leden van de klachtencommissie worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden waardoor de onpartijdigheid van de

klachtencommissie schade zou kunnen lijden. Ook kan op grond van zodanige feiten of omstandigheden een lid zich verschonen.

2. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bestuur aan de klager, de verweerder, 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.
3. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bestuur met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.
4. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bestuur niet genomen dan nadat de verweerder in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bestuur voorgenomen beslissing
5. De directeur van de school voert na afloop met alle betrokkenen een afsluitend gesprek.
6. Bij gegronde klachten worden de aanbevelingen van de klachtencommissie overeenkomstig de Wet medezeggenschap op scholen door het bestuur ter kennis van de medezeggenschapsraad dan wel de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad gebracht.

Artikel 28 Rehabilitatie

1. Indien na het advies van de klachtencommissie of na justitieel onderzoek blijkt dat de klacht over seksuele intimidatie of seksueel misbruik op valse gronden is ingediend, kan het bestuur de aangeklaagde een rehabilitatietraject aanbieden. Een dergelijk traject wordt in overleg met de valselijk beschuldigde samengesteld.
2. Het bestuur kan tevens maatregelen nemen jegens de leerling of ouder die de valselijke beschuldiging over seksuele intimidatie of seksueel misbruik heeft geuit. Schorsing of verwijdering van de leerling behoort tot de mogelijkheden.
3. De aangeklaagde kan over een incorrecte behandeling door het bestuur een klacht indienen bij de klachtencommissie.

Paragraaf 6

Slotbepalingen

Artikel 29 Dossiervorming

1. Alle stukken die gedurende het onderzoek worden verzameld, hebben een vertrouwelijk karakter en mogen buiten de klachtencommissie uitsluitend worden ingezien door de klager en de aangeklaagde en degenen die hen bijstand verlenen of vertegenwoordigen.
2. Na afronding van het onderzoek en advisering aan het bestuur bewaart de klachtencommissie het dossier tot vijf jaar na afhandeling van de klacht. De stukken die gedurende het onderzoek in bezit zijn van de leden van de klachtencommissie worden direct na afhandeling van de klacht vernietigd.

Artikel 30 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 31 Evaluatie

De regeling wordt elke vier jaar door het bestuur, de contactpersonen klachtenregeling, de externe vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 32 Wijziging van de klachtenregeling

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

Artikel 33 Samenloop

Bij strijdigheid van deze regeling met het interne reglement van LKC gelden de bepalingen uit het reglement.

Artikel 34 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bestuur.
2. De bijlagen maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling Stichting Robijn" (Regionaal Openbaar Basisonderwijs IJsselstein Nieuwegein).
4. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2014.

Bijlage 2. Overzicht van belangrijke adressen

Bijgewerkt 25 maart 2021

	Bestuur stichting Ronijn	
Bestuur stichting Robijn (Regionaal Openbaar Basisonderwijs IJsselstein en Nieuwegein)	Mogens Domela Nieuwenhuis	Postbus 474, 3430AL Nieuwegein Telefoon 030-6009168 mogensdomela@stichtingrobijn.nl
	Externe vertrouwenspersoon	
Externe Vertrouwenspersoon van stichting Robijn (Regionaal Openbaar Basisonderwijs IJsselstein en Nieuwegein)	Bernadette Hes-Boots	Bernadette Hes Telefoon 06-25538458 bernadettehes@gmail.com
	Vertrouwensinspecteur	
Inspectie van het onderwijs		Inspectie van het onderwijs Postbus 2730 3500 GS Utrecht Telefoon 0900-111 31 11
	Stichting Onderwijsgeschillen	
Stichting Onderwijsgeschillen		Postbus 85191 3508AD Utrecht Telefoon 030-2809590 Bezoekadres: Gebouw Woudstede, Zwartewoud 2 3524SJ Utrecht info@onderwijsgeschillen.nl
	Klachtencommissie	
Landelijke Klachtencommissie Onderwijs		Landelijke Klachtencommissie Onderwijs Postbus 85191 3508 AD Utrecht Telefoon (030) 280 95 90 info@onderwijsgeschillen.nl www.onderwijsgeschillen.nl

Bijlage 3. Termijnen klachtenprocedure

1. Binnen 1 jaar na gedraging of beslissing: indienen klacht.
2. Binnen 3 weken na ontvangst klacht door klachtencommissie: is klacht ontvankelijk ?
3. Binnen 6 weken na beslissing om klacht in behandeling te nemen: vindt hoorzitting plaats.
4. Binnen 4 weken na hoorzitting of schriftelijke behandeling: advies klachtencommissie.
5. Binnen 4 weken na advies klachtencommissie: beslissing bestuur.