



**Klachtenregeling
voor leerlingen,
medewerkers en ouders**



**PCBO Leeuwarden
Margaretha de Heerstraat 2
8921 AK Leeuwarden
058 213 03 50**

Inhoudsopgave

Vooraf	3
Inleiding	4
Interne klachtenregeling	5
Klacht	5
Instanties	5
Procedure	6
Toezicht op naleving.....	6
Concrete uitwerking stappenplan PCBO Leeuwarden	6
Intern stappenplan	6
Bereikbaarheid (bovenschoolse)contactpersoon.....	7
Externe organisaties	7
Externe vertrouwenspersoon.....	7
Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs (GCBO).....	7
Vertrouwensinspecteur	8
Proces klachtenafhandeling	8
Evaluatie klacht.....	8
Nazorg.....	8
Contactgegevens	9
Taken	10
Contactpersoon scholen.....	10
Bovenschoolse contactpersoon scholen	10
Externe vertrouwenspersoon.....	10
Bijlage 1: Klachtenregeling PCBO Leeuwarden	11
Bijlage 2: Reglement Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO).....	14

Vooraf

Onder PCBO Leeuwarden vallen zeventien scholen waarbij iedereen (leerlingen, medewerkers en ouders) zich betrokken voelt. Wij creëren een veilige en gezonde omgeving, die inspirerend en lerend is. Respect en verantwoordelijkheid zijn de uitgangspunten in de omgangsvormen.

Gelijkwaardigheid van eenieder staat voor ons centraal. Wij hechten waarde aan dat kinderen van jongs af aan leren begrip en respect te hebben voor mogelijke andere overtuigingen, opvattingen, meningen en gedragingen van klasgenootjes, ouders en medewerkers.

Als bestuur, directie en team willen we een goed voorbeeld zijn voor onze leerlingen. Daarom bouwen we constant aan een sfeer van begrip en wederzijds respect, waarin de leerlingen maar ook de ouders en de medewerkers zich veilig en op hun gemak voelen. Voor de leerlingen zien we dit als een voorwaarde voor optimale ontplooiing en ontwikkeling.

Op deze manier werken we voortdurend aan een sociaal veilig (pedagogisch) klimaat waarin iedereen, leerlingen, ouders en medewerkers zich prettig en gewaardeerd voelt.

Daarbij hoort dat we werken aan het voorkomen, herkennen en waar nodig aanpakken van grensoverschrijdend gedrag. Een omgeving waar mogelijk onvrede en klachten kunnen worden gemeld en waarbij de grondhouding is dat van deze onvrede en klachten geleerd wordt. Lessen die we gebruiken om het pedagogische onderwijskundig klimaat op onze scholen vervolgens nog veiliger maken.

Wij streven naar een cultuur waarin leerlingen, ouders en medewerkers reflecteren op hun houding en handelen en waarin hierover open en zonder schroom gesproken kan worden en er ruimte is voor tegenspraak.

Dat is de opdracht die wij voorstaan en waar wij naar handelen. Maar toch.....

Op elke school en dus ook op de onze kan iets misgaan. Als we op deze situaties niet adequaat of niet naar verwachting van degenen die het betreft reageren, kunnen klachten ontstaan. Daarom hebben wij een klachtenregeling zodat voor iedereen duidelijk is welke stappen iedereen kan ondernemen.

Voorzitter College van Bestuur PCBO Leeuwarden

Bianca Poede

Inleiding

In het onderwijs bestaat sinds 1 augustus 1998 een wettelijke regeling van het klachtrecht. Elke school moet sinds die datum beschikken over een klachtenregeling en deze moet ook zijn opgenomen in de schoolgids. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Het kan bijdragen aan een klimaat waarin onvrede op de school aan de orde komt en de school verbetermaatregelen kan treffen. De wettelijke grondslag voor de klachtenregeling is neergelegd in artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs en in artikel 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs.

De klachtenregeling moet worden gezien als een aanvullend instrument op de reeds bestaande mogelijkheden tot inspraak, medebesturen, schoolkeuze en directe contacten. Het gaat om een laagdrempelige voorziening voor leerlingen, medewerkers en ouders. Via de interne klachtenregeling van de school kunnen leerlingen, medewerkers en ouders een klacht indienen. Daarnaast kunnen medewerkers en ouders een klacht indienen bij een externe klachtencommissie of beroep indienen bij het College voor de Rechten van de Mens indien er sprake is van discriminatie op grond van de gelijkebehandelingswetgeving. Deze klachtenregeling betreft ook klachten met betrekking tot de Integriteitscode.

Een school is een omgeving waar mensen met elkaar omgaan. Botsingen en meningsverschillen zijn dan ook niet bijzonder en worden vaak in onderling overleg bijgelegd. Soms is een meningsverschil van dien aard, dat iemand een klacht hierover wil indienen. Die mogelijkheid is er.

Voor de scholen binnen PCBO Leeuwarden is een klachtenregeling vastgesteld. Deze bestrijkt ook de klachtenregeling machtsmisbruik. Hieronder valt ongewenst gedrag zoals discriminatie, racisme, agressie, geweld, (seksuele) intimidatie en (cyber)pesten. Het kan gaan om situatie tussen leerlingen onderling, tussen een leerling en aan school verbonden medewerkers en tussen ouders van leerlingen en medewerkers. De klachtenregeling is voor iedereen die bij de school betrokken is in te zien.

In deze klachtenregeling voor leerlingen, medewerkers en ouders is beschreven welke acties in welke volgorde u kunt ondernemen binnen de PCBO Leeuwarden en wat externe mogelijkheden zijn. Voor vragen met betrekking tot de klachtenregeling kunt u terecht bij de contactpersoon op school of de directie van de school. Ook bestaat de mogelijkheid om contact op te nemen met de bovenschoolse contactpersoon.

Verschillende situaties kunnen om verschillende oplossingen vragen. Daarom bestaan er meerdere procedures, die soms ook naast elkaar gevolgd kunnen worden.

Interne klachtenregeling

De interne klachtenregeling is alleen van toepassing als iemand met zijn klacht nergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg worden afgehandeld: in overleg tussen leerlingen, medewerkers, ouders en schoolleiding. Als dat door de aard van de klacht niet mogelijk is of als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan een beroep worden gedaan op de interne klachtenregeling.

De (Gemeenschappelijke) Medezeggenschapsraad ((G)MR) heeft een instemmingsbevoegdheid met betrekking tot de totstandkoming van de interne klachtenregeling. Het bevoegd gezag kan de regeling dus pas vaststellen als de (G)MR hiervoor instemming heeft verleend. Daarnaast heeft de (G)MR instemmingsrecht ten aanzien van een aantal procedures die het bevoegd gezag moet vaststellen. Het gaat om de procedure voor het aanwijzen van een contactpersoon (interne medewerkers) en een vertrouwenspersoon (externe) en om de procedure voor het instellen van een klachtencommissie of het aansluiten bij een landelijke klachtencommissie.

Klacht

Een klacht kan worden ingediend door een (ex-)leerling, een ouder, een voogd of een verzorger van een minderjarige (ex-)leerling of een medewerker. De klachten kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op de begeleiding of de beoordeling van leerlingen, de toepassing van strafmaatregelen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld of pesten. Kortom: een klacht kan gaan over (het nalaten van) gedragingen en over (het niet nemen van) beslissingen.

De klacht moet binnen één jaar na de gedraging of beslissing worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders besluit. De klager moet de klacht schriftelijk indienen en ondertekenen. De klacht moet in ieder geval de volgende zaken bevatten: de naam en het adres van de klager, de dagtekening en een omschrijving van de klacht. Als één van deze zaken ontbreekt, krijgt de klager de gelegenheid om dit verzuim binnen twee weken te herstellen. Als de klager dat nalaat, kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.

Instanties

De interne klachtenregeling gaat ervan uit dat er een contactpersoon en een externe vertrouwenspersoon is aangesteld. Daarnaast zijn wij aangesloten bij een landelijke klachtencommissie. Het bevoegd gezag benoemt de (bovenschoolse) contactpersoon en de externe vertrouwenspersoon.

Het bevoegd gezag heeft een contract afgesloten met een externe klachtencommissie.

De klager kan in eerste instantie bij de contactpersoon van de school terecht. Deze contactpersoon moet daarom voor alle betrokkenen bij de school toegankelijk zijn. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van partijen, die bij de school betrokken zijn. De taak van de contactpersoon van school is om de klager op te vangen en door te verwijzen naar:

- De juiste persoon binnen de school, die betrokken is zodat de klacht op school kan worden opgelost;
- Wanneer de klacht niet op schoolniveau kan worden opgelost, wordt de klager doorverwezen naar de bovenschoolse contactpersoon. In praktijk vindt de doorverwijzing ook vaak plaats door de directeur.

De bovenschoolse contactpersoon is namens het bestuur het bovenschools aanspreekpunt. De bovenschoolse contactpersoon onderzoekt door in gesprek te gaan met de betrokkenen of de klacht opgelost kan worden en begeleidt dit proces. Het doel is het oplossen van de klacht. Mocht dat niet lukken dan wordt de bestuurder geadviseerd door de bovenschoolse contactpersoon om al dan niet in gesprek te gaan of vindt een doorverwijzing naar de externe vertrouwenspersoon plaats. Dat is afhankelijk van de klacht en het verloop van het proces tot dan toe.

De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en toegankelijk voor alle betrokkenen. De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn/haar taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. Daarnaast geldt dat de externe vertrouwenspersoon uit hoofde van de uitoefening van zijn/haar taak niet kan worden benadeeld.

Als een klager bij de externe vertrouwenspersoon terecht komt, gaat de externe vertrouwenspersoon in eerste instantie na of de klager heeft geprobeerd om het probleem op te lossen met de aangeklaagde of met de schooldirecteur of de bovenschoolse contactpersoon, die namens het bestuur handelt. Als dat nog niet gebeurd is, kan eerst voor die weg gekozen worden.

De externe vertrouwenspersoon kan de klager in overweging geven om wel of niet een klacht in te dienen bij de klachtencommissie, wel of niet een klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of aangifte te doen bij de politie. Eén en ander is afhankelijk van de aard en de ernst van de klacht. Als de klager dit wenst, kan de externe vertrouwenspersoon hem begeleiden bij het indienen van een klacht. Als de klager een minderjarige leerling is, stelt de externe vertrouwenspersoon in principe de ouders of verzorgers hiervan op de hoogte. Dat gebeurt altijd met medeweten van de klager. Als de externe vertrouwenspersoon van mening is dat het belang van de minderjarige zich hiertegen verzet, worden de ouders of verzorgers niet op de hoogte gesteld.

De klachtencommissie waarbij wij zijn aangesloten bepaalt zelf de eigen werkwijze. Zij hebben een eigen reglement. Wij zijn aangesloten bij de Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs (GCBO).

Procedure

De klager mag zelf bepalen of hij/zij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient. Als hij/zij een klacht bij het bevoegd gezag indient, dan onderzoekt de bovenschoolse contactpersoon of deze zelf in gesprek gaat met de betrokkenen om de klacht af te handelen of deze het advies geeft om contact op te nemen met de externe vertrouwenspersoon of de klachtencommissie.

De insteek van de bovenschoolse contactpersoon is in eerste instantie mits de aard van de klacht het toelaat om deze zelf af te handelen met de betrokkenen.

In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, bestaat de mogelijkheid dat de bovenschoolse contactpersoon namens het bevoegd gezag eerst advies inwint bij de klachtencommissie.

Als een klacht bij één van de klachtencommissies binnenkomt geldt de werkwijze van deze klachtencommissie.

Toezicht op naleving

De inspectie controleert of de schoolgids aan de wettelijke vereisten voldoet. Als bijvoorbeeld de interne klachtenregeling niet goed is opgenomen in de schoolgids, kan de inspectie in overleg treden met het bevoegd gezag. Als na dit overleg blijkt dat de documenten nog niet aan de wettelijke voorschriften voldoen, meldt de inspectie dit aan de minister van OCW. De minister kan dan besluiten maatregelen te treffen in de bekostigingsfeer.

De inspectie houdt ook toezicht op de afhandeling van klachten op schoolniveau. Dit kan zijn bij melding van een klacht door een klager of door de school. Als onderdeel van het schoolonderzoek kan de inspectie ook naar de aard van de klachten en de wijze van klachtafhandeling vragen.

Concrete uitwerking stappenplan PCBO Leeuwarden

Intern stappenplan

- In eerste instantie gaat u als leerling, medewerker of ouder met uw klacht naar de persoon die het betreft. In de meeste gevallen is de klacht/het probleem dan opgelost. Mocht u het gevoel hebben niet gehoord te zijn of dat het probleem nog niet is opgelost, dan gaat u naar de directie van de school of de contactpersoon van de school.
- De directeur van de school is de volgende persoon die met u gaat kijken hoe het probleem kan worden opgelost.
- Daarna kunt u contact opnemen met de contactpersoon van de school. Hij/zij zal u de weg wijzen wat de vervolgstappen zouden kunnen zijn.
- Wanneer u er op schoolniveau niet uit bent gekomen is de volgende stap binnen onze organisatie de bovenschoolse contactpersoon op het bestuurskantoor. Deze onderzoekt namens het bestuur wat het probleem is door gesprekken te voeren met de betrokkenen en zal samen op zoek gaan naar een oplossing. Mediation kan een optie zijn. Daarnaast wordt gekeken wat we van dit proces met en van elkaar kunnen leren om deze problemen in de toekomst te

voorkomen. Ook maakt de bovenschoolse contactpersoon de afweging om al dan niet de bestuurder in een later stadium te betrekken bij de klacht. Zie ook "De klachtenregeling PCBO Leeuwarden" (bijlage 1).

Bereikbaarheid (bovenschoolse)contactpersoon

Wij begrijpen dat u het liefst zo snel mogelijk om tafel wil om tot een oplossing te komen. De contactpersonen van de scholen kunnen medewerkers met lesgevende taken zijn. Het kan dus zijn dat hij/zij u niet altijd direct te woord kunnen staan. Mocht dat het geval zijn dan maakt hij/zij een afspraak met u.

Het kan ook zijn dat de bovenschoolse contactpersoon niet direct bereikbaar is in verband met andere werkzaamheden. Zo gauw deze in de gelegenheid is belt hij/zij u terug. De ervaring leert dat dit uiterlijk de volgende dag is (weekend en vakanties uitgezonderd).

Externe organisaties

Mochten de hier boven genoemde interne stappen niet hebben geleid tot een oplossing dan heeft u twee mogelijkheden.

- 1: Contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon
- 2: Of een klacht indienen bij de klachtencommissie, de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs.

De externe vertrouwenspersoon en klachtencommissie hebben elk hun eigen procedure. De contactgegevens vindt u verderop in deze regeling en zijn verkrijgbaar via de school of het bestuurskantoor.

Externe vertrouwenspersoon

Leerlingen, medewerkers en ouders kunnen te maken krijgen met gedrag of omstandigheden, dat zij als ongewenst ervaren. Om een passende reactie te vinden voor het ongewenste gedrag of de ongewenste omstandigheden kan de betrokken leerling, medewerker of ouder het prettig vinden om een externe vertrouwenspersoon te raadplegen. De externe vertrouwenspersoon bespreekt met de betrokkene wat gedaan kan/moet worden en verwijst eventueel door. De externe vertrouwenspersoon onderneemt geen stappen zonder expliciete toestemming van de betrokkene. Alle gesprekken zijn vertrouwelijk.

De externe vertrouwenspersoon staat buiten de organisatie en is niet rechtstreeks verbonden aan een school van PCBO Leeuwarden.

De externe vertrouwenspersoon kan:

- Zo nodig bemiddelen.
- Nadere informatie geven over de klachtenprocedure
- Adviseren en steunen bij het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie of aangifte bij de (zeden)politie.
- Bijstand geven tijdens de klachtenprocedure.
- Zo nodig verwijzen naar professionele hulpverlening.

De externe vertrouwenspersoon kan op ieder moment in iedere procedure ingeschakeld worden ter ondersteuning van de klager.

Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs (GCBO)

U kunt een klacht indienen bij de GCBO. Dit kan in plaats van een procedure via de interne klachtenprocedure of als u ontevreden bent met de uitkomst van de interne klachtenprocedure. Als de interne klachtenprocedure nog niet is afgerond, zal de interne procedure beëindigd worden zodra er een klacht bij de GCBO is ingediend. De GCBO zal de klacht daarna verder afhandelen.

De GCBO onderzoekt de klacht en beoordeelt (na een hoorzitting) of deze gegrond is. De GCBO brengt advies uit aan het schoolbestuur en kan aan haar advies aanbevelingen verbinden. Het schoolbestuur neemt over de afhandeling van de klacht en het opvolgen van de aanbevelingen de uiteindelijke beslissing. Een klacht wordt binnen negen weken afgehandeld.

U kunt een klacht rechtstreeks of via het schoolbestuur schriftelijk indienen bij de GCBO. Indien u dat wenst kunt u hierbij hulp inroepen van de externe vertrouwenspersoon.

De contactgegevens vindt u verderop in deze regeling en zijn verkrijgbaar via de school of het bestuurskantoor van PCBO Leeuwarden.

De externe vertrouwenspersoon gaat na of er op schoolniveau naar een oplossing is gezocht en ondersteunt de klager bij de keuze om:

- Bij nader inzien toch geen klacht in te dienen.
- Een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.
- Aangifte te doen bij de politie/justitie.

Zie ook "Klachtenregeling Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs" (GCBO) (bijlage 2)

Vertrouwensinspecteur

Bij de inspectie van het Onderwijs werkt een klein team van vertrouwensinspecteurs. Leerlingen, medewerkers en ouders kunnen de vertrouwensinspecteur benaderen wanneer zich in of rond school problemen voordoen op het gebied van:

- Seksuele intimidatie en seksueel misbruik
- Lichamelijke geweld
- Grove pesterijen
- Extremisme of radicalisering.

Ernstige klachten die vallen binnen deze categorieën kunnen voorgelegd worden aan de vertrouwensinspecteur. Deze zal adviseren en informeren. Zo nodig kan de vertrouwensinspecteur ook begeleiden in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte.

De procedure met de vertrouwensinspecteur kan gelijktijdig met één van de nadere procedures gevolgd worden.

Proces klachtenafhandeling

Tijdens de afhandeling van een klacht vinden over het algemeen een aantal gesprekken plaats. Daarnaast komt het voor dat onderzocht wordt of bepaalde interventies of acties uitgevoerd kunnen worden. Dit vraagt soms extra tijd omdat met derden afspraken gemaakt moeten worden en niet iedereen altijd direct beschikbaar is. We streven ernaar om tempo te houden in het traject waarbij nauwkeurigheid en zorgvuldigheid van belang is.

Om de verwachtingen en afspraken voor alle betrokkenen duidelijk te hebben en houden is het van belang dat de communicatie goed verloopt. Wij maken daarom van de gesprekken verslagen waarin de afspraken in ieder geval staan beschreven. De deelnemers van deze gesprekken ontvangen deze verslagen. Het verslag wordt gemaakt door de gespreksleider (bovenschools) contactpersoon.

Evaluatie klacht

Wanneer zich een klacht voor heeft gedaan dan willen wij daarvan leren, zodat hetzelfde ons in de toekomst niet weer overkomt. Dat kan op school- en bestuursniveau. Het ligt eraan wie betrokken zijn geweest en op welk niveau de procedure wordt geëvalueerd. Indien de bovenschoolse contactpersoon betrokken is geweest, dan bespreekt deze de casus met de betreffende school. Mocht het van belang zijn om het te delen met andere scholen dan wordt de casus in verband met de privacy geanonimiseerd en besproken binnen het directieoverleg. Ook zal de bovenschoolse contactpersoon contact opnemen met de ouder of leerling om te checken of de klacht naar behoren is opgelost en het dossier gesloten kan worden.

Nazorg

Een klachtenprocedure kan voor de betrokkenen een behoorlijk impact hebben. Tijdens de evaluatie wordt gekeken of er ook nazorg geboden moet worden. Degene die de nazorg gaat verrichten is afhankelijk van de benodigde nazorg. Ook is het per situatie verschillend wie initiatief neemt met betrekking tot de nazorg. Op schoolniveau ligt de verantwoordelijkheid bij de directie en bovenschools neemt de bovenschoolse contactpersoon initiatief om te onderzoeken wat nodig is.

Contactgegevens

De contactgegevens van de contactpersonen op de scholen staan vermeld op de website van de scholen en in de schoolgids van de desbetreffende school.

Bovenschoolse contactpersoon

Naam: Annette Pool
Telefoon: 06 23 57 80 40
E-mail: annettepool@kpnmail.nl

Externe vertrouwenspersonen

Voor personeel

Organisatie: GIMD
Naam: Jannet Poppe
Telefoon: 06 81 18 25 73
E-mail: j.poppe@gimd.nl

Voor ouders en verzorgers

Organisatie: GGD Fryslan
Naam: Anita Miedema
Telefoon: 088 229 94 44
E-mail: a.miedema@ggdfryslan.nl

Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs (GCBO)

Postadres: Postbus 394
3440 AJ Woerden
Telefoon: 070 - 3864697
E-mail: info@gcbo.nl
Website: www.geschillencommissiebijzonderonderwijs.nl

Inspectie van het Onderwijs

Klachtenmeldingen over (seksuele) intimidatie, (seksueel) misbruik, ernstige psychisch of fysiek geweld Meldpunt vertrouwensinspecteurs

E-mail: info@owinsp.nl
Telefoon: 0900 - 1113111
Website: www.onderwijsinspectie.nl

College voor de Rechten van de Mens.

Postadres: Postbus 16001
3500 DA Utrecht
Bezoekadres: Kleinesingel 1-3
3572 CG Utrecht
E-mail: info@mensenrechten.nl
Telefoon: 030 - 8883888
Website: www.mensenrechten.nl

Vragen over onderwijs:

Telefoon: 0800 - 8051 (gratis)

Taken

Contactpersoon scholen

- Het zichzelf actief bekendmaken bij leerlingen, ouders en medewerkers.
- Opvang, ondersteuning en begeleiding klager.
- Het geven van voorlichting en initiëren van preventieve activiteiten op de school.
- Het verspreiden van de klachtenregeling, integriteits-code en klokkenluidersregeling op de afgesproken plaatsen (website, ter inzage leggen op school).
- Gevraagd en ongevraagd advies geven aan de directie van de scholen.
- Het volgen van scholing, bijwonen van bijeenkomsten.
- Het bovenschools aanleveren van gegevens voor de jaarlijkse evaluatie.

Bovenschoolse contactpersoon scholen

- Opvang, ondersteuning en begeleiding klager.
- Het geven van scholing, voorlichting en initiëren van preventieve activiteiten aan en voor de contactpersonen van de scholen.
- Gevraagd en ongevraagd advies geven aan het bestuur.
- Het volgen van scholing, bijwonen van bijeenkomsten.
- Sparringpartner voor de contactpersonen van de scholen.
- Het maken van een evaluatie op basis van de input vanuit de evaluaties van de scholen.
- Het afhandelen van klachten.

Externe vertrouwenspersoon

- Opvangen, begeleiden en adviseren van de medewerker.
- Voorlichten, informeren en inspireren van de organisatie.
- Het volgen van scholing, bijwonen van bijeenkomsten.
- Gevraagd en ongevraagd adviseren van bestuur en management.
- Het jaarlijks aanleveren van een jaarverslag aan het bestuur.
- Jaarlijks gesprek met bestuurder en de bovenschoolse contactpersoon over het aangeleverde jaarverslag.

Bijlage 1: Klachtenregeling PCBO Leeuwarden

KLACHTENREGELING

Het bevoegd gezag van PCBO Leeuwarden stelt met instemming van de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. School of instelling: een school of instelling vallende onder bevoegd gezag;
2. Bevoegd gezag: PCBO Leeuwarden;
3. Directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. Klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8 (dan wel artikel 6 indien gebruik wordt gemaakt van de bijlage);
5. Klager: een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
6. Contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3a;
7. Bovenschoolse contactpersoon als bedoeld in artikel 3b
8. Vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
9. Verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
10. Klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon van de school (naam staat vermeld in de schoolgids) of de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan het probleem besproken worden met de bovenschools contactpersoon.
5. Wanneer de klager alsnog niet tevreden is over de afhandeling van het probleem, kan de klager een klacht indienen bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6 (dan wel artikel 9 indien gebruik wordt gemaakt van de bijlage).

Artikel 3a: Benoeming en taken van de contactpersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling draagt er zorg voor dat elke directeur na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging een contactpersoon benoemt.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een probleem wil bespreken of een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de bovenschoolse contactpersoon of de vertrouwenspersoon.

Artikel 3b: Benoeming en taken van de bovenschoolse contactpersoon

3. Het bevoegd gezag van PCBO Leeuwarden draagt er zorg voor dat na overleg met het medezeggenschapsorgaan een bovenschoolse contactpersoon wordt benoemd.
4. De bovenschoolse contactpersoon voert gesprekken met de betrokkenen met als doel om de klacht intern op te lossen. Hiervoor wordt altijd hoor- en wederhoor toegepast

Artikel 4: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één externe vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids-) relatie tot een medewerker van de school.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
5. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.

6. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
7. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de (bovenschoolse) contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de websites van de school en het bevoegd gezag.

Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school of de instelling waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de dagtekening.
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Als de organisatie niet bij de klachtencommissie waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de bevoegde klachtencommissie.

Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag kan het de klacht, via de bovenschoolse contactpersoon, zelf afhandelen.
2. De bovenschoolse contactpersoon meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door de bovenschoolse contactpersoon namens het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt via de bovenscholse contactpersoon, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie waarbij de organisatie is aangesloten.

Artikel 8: De klachtencommissie

Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij één van de klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs, Stichting Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO), Postadres: Postbus 82324, 2508 EH Den Haag, T: 070-3861697 E: info@gcbo.nl

Op de samenstelling van de commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO van toepassing. Dit reglement is te vinden op: http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf

Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Artikel 10: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en 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.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 12: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 13: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de bovenschoolse contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de gemeenschappelijke medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

Artikel 14: Vaststelling of wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd met inachtneming van de geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap. De GMR heeft op grond van de WMS hierbij instemmingsrecht.

Artikel 15: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling PCBO Leeuwarden'.
3. Deze regeling treedt in werking op

De regeling is vastgesteld op

Bijlage 2: Reglement Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO)



Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. Klachtencommissie (verder te noemen 'de klachtencommissie' dan wel 'de commissie'): de klachtencommissie als bedoeld in artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs dan wel als bedoeld in artikel 23 van de Wet op de expertisecentra dan wel als bedoeld in artikel 3.35 van de Wet op het voortgezet onderwijs 2020.
2. Klager: een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.
3. 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.
4. Klacht: 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.
5. Klachtenregeling: de door het bevoegd gezag van de school of instelling vastgestelde regeling voor de behandeling van klachten.
6. Gemachtigde: een persoon die namens klager of verweerder optreedt in de klachtenprocedure.
7. Vertrouwd persoon: een persoon die ter persoonlijke ondersteuning met de klager of met de verweerder meegaat naar de zitting.
8. GCBO: De Stichting Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs.

Artikel 2. Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht bij de commissie in middels het online vragenformulier te vinden op www.gcbo.nl
2. De klacht moet zijn opgesteld in de Nederlandse taal. Bijlagen die in een vreemde taal zijn geschreven hoeven in beginsel niet in het Nederlands te worden vertaald, tenzij een vertaling noodzakelijk is voor de goede behandeling van de klacht. Klager dient zorg te dragen voor deze vertaling.
3. Indien redelijkerwijs niet van de klager verwacht kan worden de klacht op schrift te stellen, maakt het secretariaat van de mondeling ingediende klacht een verslag dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan de klager een afschrift ontvangt.
4. De klacht bevat tenminste:
 - a. de naam en contactgegevens van de klager;
 - b. de naam van de verweerder;
 - c. een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden, zoals die zich volgens de klager hebben voorgedaan;
 - d. de dagtekening en de ondertekening door klager of diens gemachtigde;
 - e. de afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken. Deze dienen goed leesbaar te zijn.
5. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient zij vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging vereist.
6. Het secretariaat bevestigt na binnenkomst aan klager schriftelijk de ontvangst van de klacht.
7. Indien de klacht kennelijk bij een andere commissie moet worden aangebracht, zendt de secretaris de klacht, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, zo spoedig mogelijk door aan de bevoegde commissie, onder gelijktijdige mededeling hiervan aan de klager.

Artikel 3. Formele vereisten

1. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing worden ingediend, tenzij de termijnoverschrijding verschoonbaar wordt geacht.
2. Indien de klacht niet voldoet aan de daaraan gestelde eisen, wijst de voorzitter de klager op het verzuim en stelt deze in de gelegenheid binnen een termijn van twee weken dit verzuim te herstellen met de mededeling dat, indien niet aan dit verzoek wordt voldaan, de voorzitter van

de commissie de klacht niet-ontvankelijk kan verklaren.

3. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard op een grond, genoemd in dit artikel, kan de klager overeenkomstig artikel 12 van dit reglement daartegen bezwaar maken.

Artikel 4. Klachtsamenvatting

1. De secretaris kan gelijktijdig met het in behandeling nemen van de klacht een samenvatting maken, waarin de kern van de klacht omschreven wordt. Deze samenvatting wordt ter instemming aan de klager voorgelegd.
2. Als er een klachtsamenvatting is gemaakt, waarmee de klager heeft ingestemd, vormt datgene wat daarin is geformuleerd de basis voor de behandeling van de klacht.

Artikel 5. 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 de instelling, met het verzoek te berichten of het bevoegd gezag aanleiding ziet te trachten op het niveau van de school of de instelling tot een oplossing te komen. De commissie neemt de klacht alsnog in behandeling, indien niet binnen veertien dagen is geantwoord of indien binnen vier weken geen oplossing is bereikt.

Artikel 6. Mediation

1. Wanneer er een klacht wordt ingediend bij de commissie kan de secretaris interveniëren door de mogelijkheid van mediation aan te bieden.
2. Als beide partijen instemmen met mediation en het bevoegd gezag hiermee akkoord gaat, vindt er doorverwijzing plaats naar de geregistreerde mediators waarmee GCBO samenwerkt. Zij werken volgens het reglement van de Mediators Federatie Nederland.
3. Na de ondertekening van de vaststellingsovereenkomst is de mediation voltooid en wordt de klacht ingetrokken.
4. Als de mediation niet is gelukt, kan de klacht alsnog door de commissie in behandeling worden genomen.

Artikel 7. Intrekken van de klacht

1. Klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de commissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken. Het schriftelijk intrekken van de klacht geschiedt bij voorkeur niet later dan twee weken voor de geplande hoorzitting.
2. Als de commissie voor de zitting heeft vernomen dat de klacht wordt ingetrokken, zal zij dat onverwijld aan de verweerder en het bevoegd gezag mededelen.
3. Intrekking van de klacht ter zitting is slechts mogelijk, wanneer de verweerder daarmee instemt.

Artikel 8. Verweerschrift

1. Zodra is besloten dat de klacht in behandeling wordt genomen, nodigt de commissie de verweerder uit om binnen een termijn van drie weken een verweerschrift met eventuele bijlagen bij de commissie in te dienen. Het verweerschrift moet zijn opgesteld in de Nederlandse taal. Bijlagen die in een vreemde taal zijn geschreven hoeven in beginsel niet in het Nederlands te worden vertaald, tenzij een vertaling noodzakelijk is voor de goede behandeling van de klacht. De verweerder dient zorg te dragen voor de vertaling.
2. De voorzitter kan deze termijn op een tijdig en gemotiveerd verzoek van verweerder met ten hoogste twee weken verlengen. Slechts met instemming van klager kan een langer uitstel worden verleend.
3. Klager ontvangt het verweerschrift via de commissie, behalve als artikel 11 van toepassing is.

Artikel 9. Het inwinnen van inlichtingen voorafgaand aan de behandeling ter zitting

1. Ter voorbereiding van de behandeling ter zitting van de klacht kunnen door of namens de Commissie bij de klager, de verweerder en anderen schriftelijk alle gewenste inlichtingen worden in gewonnen. Klager en verweerder worden op de hoogte gesteld van deze inlichtingen.
2. Tot en met tien werkdagen voor de zitting kunnen klager en verweerder nadere stukken indienen. Te laat ingediende stukken worden niet toegelaten tot het dossier, tenzij hier door naar het oordeel van de voorzitter het belang van de wederpartij niet wordt geschaad.
3. Lid 2. is niet van toepassing in geval van een versnelde procedure conform artikel 14.

Artikel 10. Kennisgeving van stukken

1. Alle bij de commissie in het kader van de behandeling van de klacht ingediende stukken worden aan de partijen in afschrift toegestuurd.
2. De voorzitter kan beslissen dat een stuk niet relevant is voor de behandeling van de klacht en

het terugsturen aan degene die het heeft ingediend.

Artikel 11. Geheimhouding van stukken

1. Op verzoek van de klager of van de verweerder kan de voorzitter bepalen dat een ingediend stuk op grond van zeer gewichtige redenen niet ter kennis van de wederpartij wordt gebracht.
2. Indien een verzoek tot geheimhouding wordt afgewezen, worden de desbetreffende stukken geretourneerd en worden die niet in de oordeelsvorming van de commissie betrokken.
3. Indien de voorzitter tot geheimhouding van enig stuk 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.

Artikel 12. Vereenvoudigde behandeling en bezwaar

1. Totdat de klager en de verweerder zijn uitgenodigd om op een zitting van de commissie te verschijnen, kan de voorzitter het onderzoek naar de klacht sluiten indien voortzetting van het onderzoek niet nodig is omdat:
 - a. de commissie kennelijk onbevoegd is;
 - b. klacht kennelijk niet-ontvankelijk is;
 - c. de klacht kennelijk ongegrond is; of
 - d. de klacht kennelijk gegrond is.
2. In de beslissing tot sluiting van het onderzoek wordt de klager gewezen op de mogelijkheid binnen zeven kalenderdagen na dagtekening van deze beslissing schriftelijk en gemotiveerd bezwaar te maken bij de plaatsvervangend voorzitter.
3. Indien het onderzoek wordt gesloten wegens kennelijke gegrondheid van de klacht, wordt de verweerder gewezen op de mogelijkheid om binnen zeven kalenderdagen na dagtekening van deze beslissing schriftelijk bezwaar te maken bij de plaatsvervangend voorzitter.
4. Indien de plaatsvervangend voorzitter het bezwaar gegrond acht, wordt de klacht alsnog ter zitting gebracht.

Artikel 13. Schriftelijke behandeling van de klacht

1. Met eenstemmig goedvinden van de commissie, de klager en de verweerder kan de behandeling van de klacht schriftelijk geschieden. In dat geval wordt de klager in de gelegenheid gesteld te reageren op het door de verweerder ingediende verweerschrift, waarna de verweerder in de gelegenheid wordt gesteld te dupliceren op de door de klager ingediende repliek.
2. De voorzitter stelt de termijnen van repliek en dupliek vast. De voorzitter kan na ontvangst van het verweerschrift ook ambtshalve besluiten dat de commissie de klacht uitsluitend schriftelijk behandelt. De voorzitter deelt dit besluit gemotiveerd aan de klager en de verweerder mede. Tegen dit besluit kunnen de klager en de verweerder binnen veertien dagen na dagtekening schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maken. Dit bezwaar wordt behandeld door de commissie.
3. Indien de commissie het bezwaar gegrond acht, wordt de klacht alsnog ter zitting gebracht.
4. Indien de inhoud van de repliek of van de dupliek daartoe aanleiding geeft, kan de commissie alsnog tot mondelinge behandeling van de klacht besluiten.

Artikel 14. Versnelde behandeling

1. Indien een zaak een spoedeisend belang heeft, kan de voorzitter ambtshalve, op verzoek van klager of van verweerder, besluiten de klacht versneld te doen behandelen.
2. Indien de klager verzoekt om een versnelde behandeling, dient hij zijn klaagschrift compleet, in overeenstemming met wat in artikel 2 van dit reglement wordt voorgeschreven, in te dienen. Bij een eventueel verzuim wordt klager in de gelegenheid gesteld dit te herstellen.
3. De voorzitter bepaalt alsdan zo spoedig mogelijk de plaats, de datum en het tijdstip waarop de klacht in een hoorzitting behandeld zal worden en doet daarvan onverwijld mededeling aan de partijen.
4. Indien de voorzitter heeft besloten tot versnelde behandeling, wordt verweerder daarvan zo spoedig mogelijk in kennis gesteld. De klacht wordt hem in afschrift gezonden waarbij hij wordt uitgenodigd zijn verweer zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk twee werkdagen voor de zitting in te dienen.
5. De voorzitter kan besluiten dat artikel 8 van dit reglement geheel of gedeeltelijk buiten toepassing blijft.
6. Binnen twee weken na de sluiting van de behandeling ter zitting brengt de commissie het advies schriftelijk uit.
7. Indien de commissie uit het verweer 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 vereist, dan bepaalt zij dat de klacht verder op de gewone wijze wordt behandeld.

Artikel 15. Vaststelling plaats en tijdstip van de mondelinge behandeling De voorzitter bepaalt op zo kort mogelijke termijn de plaats waar en de dag en het uur waarop de mondelinge behandeling van de klacht ter zitting zal plaatsvinden. Deze behandeling zal in beginsel plaatsvinden binnen twee maanden na ontvangst van de klacht. Aan partijen wordt daarvan tijdig kennis gegeven door een schriftelijke oproep. Bij de oproep wordt meegedeeld uit welke personen de commissie die de klacht ter zitting behandelt, zal zijn samengesteld.

Artikel 16. Wraking of verschoning

1. Op verzoek van de klager of de verweerder kan een lid van de commissie worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel door het desbetreffende lid zouden kunnen bemoeilijken.
2. Het verzoek wordt schriftelijk en onder opgave van redenen gedaan, zodra de feiten en omstandigheden aan de verzoekende partij bekend zijn geworden, maar niet nadat het advies door de commissie is vastgesteld. Ter zitting kan het verzoek ook mondeling worden gedaan.
3. Indien een verzoek om wraking ter zitting wordt gedaan, wordt het onderzoek ter zitting geschorst.
4. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in lid 1 van dit artikel kan een commissielid verzoeken zich te mogen verschonen.
5. Over de wraking of de verschoning wordt zo spoedig mogelijk beslist door de overige leden van de commissie.
6. Bij staking van stemmen wordt het verzoek om de wraking geacht te zijn toegewezen.

Artikel 17. Mondelinge behandeling in een zitting van de commissie

1. De klacht wordt behoudens in het geval als bedoeld in artikel 13 en artikel 14 mondeling behandeld in een besloten zitting van de commissie, bestaande uit de voorzitter en twee leden.
2. In uitzonderlijke gevallen kan bij plotselinge ontstentenis van een commissielid de mondelinge behandeling in een besloten zitting plaatsvinden door twee commissieleden. Ingeval van afwezigheid van de voorzitter treedt een commissielid op als voorzitter.
3. De voorzitter heeft de leiding van de zitting. Hij geeft elk van de partijen de gelegenheid haar standpunt toe te lichten.
4. Meerderjarige partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij zich het bepaalde in lid 4 van dit artikel voordoet. Ingeval een minderjarige partij is, worden partijen in beginsel buiten elkaars aanwezigheid gehoord.
5. Minderjarige leerlingen kunnen een verzoek doen te worden gehoord.
6. Klager en/of verweerder kunnen de voorzitter verzoeken om buiten elkaars aanwezigheid te worden gehoord.
7. Een dergelijk verzoek dient schriftelijk en met redenen omkleed te worden ingediend. Na ontvangst van het verzoek zendt de secretaris een afschrift hiervan aan de wederpartij.
8. Indien de voorzitter van oordeel is dat er voldoende grond aanwezig is om partijen buiten elkaars aanwezigheid te horen, hoort de commissie partijen buiten elkaars aanwezigheid. De commissie brengt partijen er voor de hoorzitting schriftelijk dan wel mondeling van op de hoogte dat zij buiten elkaars aanwezigheid zullen worden gehoord.
9. Indien partijen niet in elkaars aanwezigheid worden gehoord, is het de gemachtigde van ieder der partijen toegestaan bij het horen aanwezig te zijn.
10. Indien partijen buiten elkaars aanwezigheid worden gehoord, en (een der) partijen worden niet bijgestaan door een gemachtigde, zal de voorzitter na het horen een samenvatting geven van wat is besproken.
11. De verslaglegging van dat wat ter zitting besproken is, wordt -voor zover relevant- weergegeven in het advies. Van de zitting wordt door de secretaris een audio-opname gemaakt voor eigen gebruik. Deze opname wordt niet verstrekt aan partijen en wordt na verzending van het advies vernietigd.
12. Wegens het besloten karakter van de hoorzitting is het partijen niet toegestaan (beeld- of geluids)opnamen te maken.

Artikel 18. Vertegenwoordiging ter zitting, getuigen, deskundigen en informanten

1. Een partij kan zich ter zitting door een gemachtigde doen vertegenwoordigen of doen bijstaan. Daarnaast kunnen klager en verweerder zich laten vergezellen door één hun vertrouwd persoon.
2. De commissie kan van een gemachtigde die geen advocaat is en de klager dan wel de verweerder ter zitting vertegenwoordigt, een schriftelijke machtiging verlangen.
3. De commissie kan personen als getuige, deskundige of informant voor de zitting doen oproepen. Namen van de getuigen, deskundigen en informanten worden aan klager en verweerder

- meegedeeld.
4. Een partij kan op eigen kosten getuigen, deskundigen en/of informanten ter zitting meebrengen, met dien verstande dat zij de namen van die personen uiterlijk vijf werkdagen voor de zitting schriftelijk opgeeft aan de commissie. De commissie kan afzien van het horen van door de klager of verweerder meegebrachte of opgeroepen getuigen, deskundigen en/of informanten.
 5. Getuigen, deskundigen en informanten worden door de voorzitter ondervraagd. Vragen kunnen ook worden gesteld door de andere leden van de commissie en, met toestemming van de voorzitter, door diens tussenkomst, door de klager en de verweerder of hun gemachtigden.

Artikel 19. Tolken

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

Artikel 20. Heropening onderzoek

Indien de commissie van oordeel is dat het onderzoek niet volledig is geweest, kan zij het heropenen. De commissie bepaalt daarbij op welke wijze het onderzoek wordt voortgezet. De secretaris doet zo spoedig mogelijk mededeling hiervan aan partijen.

Artikel 21. Beraadslaging

1. De commissie beraadslaagt en beslist in een besloten vergadering waarbij alle leden die deel uitmaken van de commissie die de klacht behandelt, aanwezig zijn, bijgestaan door de secretaris.
2. De commissie baseert haar advies op de stukken van de procedure en het verhandelde tijdens de zitting.
3. De commissie beslist met meerderheid van stemmen.
4. Indien ter zitting met instemming van partijen is besloten dat partijen buiten de commissie om alsnog tot een minnelijke oplossing zullen trachten te komen, zal de commissie het vaststellen van een advies opschorten. Als blijkt dat partijen tot een minnelijke oplossing zijn gekomen, zal de commissie geen advies uitbrengen. Als blijkt dat partijen niet tot een minnelijk oplossing zijn gekomen, zal de commissie alsnog tot het uitbrengen van een advies overgaan.

Artikel 22. Advies

1. De commissie brengt advies uit binnen vier weken na de sluiting van het onderzoek dan wel na afronding van de schriftelijke behandeling als bedoeld in artikel 13 van dit reglement. Deze termijn kan door de voorzitter met vier weken worden verlengd.
2. De adviezen van de commissie zijn gedagtekend en houden in:
 - a. de namen en woonplaatsen van de partijen en de namen van de gemachtigden,
 - b. de gronden waarop het advies berust,
 - c. een samenvatting van de klacht zoals ter zitting vastgesteld,
 - d. het oordeel met betrekking tot de ontvankelijkheid of niet-ontvankelijkheid en de gegrondheid of ongegrondheid van de klacht,
 - e. de eventuele aanbeveling ten aanzien van de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen,
 - f. de namen van de leden van de commissie die het advies hebben vastgesteld.
3. Het advies wordt door de voorzitter en de secretaris ondertekend, en wordt toegezonden aan partijen en aan het bevoegd gezag van de desbetreffende school of instelling.
4. Het bevoegd gezag deelt aan de klager en de commissie binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de commissie mede, of het dat oordeel deelt en of het naar aanleiding van dat oordeel en de daaraan eventueel verbonden aanbeveling(en) maatregelen zal nemen, en zo ja, welke. Bij afwijking van de termijn van vier weken doet het bevoegd gezag daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de commissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het bevoegd gezag zijn standpunt bekend zal maken.

Artikel 23. Bejegening door de commissie

1. Partijen en het bevoegd gezag kunnen een klacht indienen over de wijze waarop de commissie hen heeft bejegend bij de behandeling van een klacht.
2. De klacht zal worden behandeld door de voorzitter van het bestuur van GCBO, gehoord hebbende de voorzitter van de commissie.
3. De voorzitter GCBO zal nader onderzoek instellen bij het betreffende lid en de secretaris alsmede zo nodig de overige commissieleden. De voorzitter GCBO zal de klager zo snel mogelijk omtrent zijn bevindingen berichten, onder verzending van een afschrift naar de voorzitter, leden en de secretaris van de behandelende Commissie.

Artikel 24. Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 25. Termijnen en schoolvakanties

1. Voor de berekening van de in dit reglement vermelde termijnen worden de aan de desbetreffende school of instelling geldende schoolvakantiedagen niet meegerekend. Hiervan zijn uitgezonderd de verjaringstermijn genoemd in artikel 3 lid 2, de bezwaartermijn tegen beslissingen in vereenvoudigde behandeling genoemd in artikel 12 lid 3 en de termijn voor het uitbrengen van het advies bij versnelde behandeling genoemd in artikel 14 lid 6.
2. Ingeval van gewichtige redenen kan de voorzitter de in dit reglement gestelde termijnen verlengen. Partijen worden daarvan op de hoogte gesteld.

Artikel 26. Samenloop

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

Artikel 27. Onvoorziene gevallen

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de voorzitter, al dan niet gehoord de overige leden van de klachtencommissie.

Artikel 28. Wijziging van het reglement

1. Dit reglement kan met inachtneming van het Reglement van Instelling door de Commissie worden aangevuld en gewijzigd.
2. Indien en voor zover een bepaling in dit reglement niet (langer) verenigbaar blijkt te zijn met de bepalingen van het Reglement van Instelling, treedt die bepaling buiten werking en beslist de Commissie zo spoedig mogelijk over haar vervanging.