



## **Meldingen- en klachtenregeling**

**Hernieuwd op 1-2-2017 i.v.m. nieuwe wet- en regelgeving**

## **Inhoud**

Pag. 1	Inhoud
Pag. 2	Hoofdstuk 1: begripsbepalingen
Pag. 4	Hoofdstuk 2: personen en instanties
Pag. 7	Hoofdstuk 3: het indienen van een kennisgeving of klacht
Pag. 10	Hoofdstuk 4: het melden van een onregelmatigheid of misstand
Pag. 15	Hoofdstuk 5: overige afspraken
Pag. 16	Bijlage 1: namen en adressen
Pag. 17	Bijlage 2: procedure Landelijke Klachtencommissie
Pag. 20	Bijlage 3: ingediende kennisgevingen- en klachtenformulier
Pag. 22	Bijlage 4: voorbeeldbrief schriftelijke klacht
Pag. 23	Bijlage 5: stroomschema's kennisgevingen, klachten en meldingen/onregelmatigheden

## Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

### Algemeen

In deze regeling zijn er twee hoofdcategorieën met ieder twee subcategorieën opgesteld:

- hoofdcategorie I: hier is sprake van individueel belang dat in het geding is;
- hoofdcategorie II: hier is sprake van maatschappelijk belang/belang meerdere individuen dat in het geding is;
- subcategorieën bij I: kennisgeving en klacht ingediend door klager;
- subcategorieën bij II: melden van een misstand en onregelmatigheid gedaan door melder.

In deze regeling wordt verstaan onder:

### Personen

- a. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht of kennisgeving heeft ingediend.
- b. melder: de werknemer die een vermoeden van een misstand of onregelmatigheid heeft gemeld op grond van deze regeling. In geval van een misstand mag ook een werknemer van een andere organisatie die door zijn werkzaamheden met de organisatie van Stichting Cambium in aanraking is gekomen, het vermoeden hiervan melden;
- c. aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag 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 of een kennisgeving wordt gedaan;
- d. interne contactpersoon/vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in hoofdstuk 2.1;
- e. bevoegd gezag: het College van Bestuur, de bestuurder van Stichting Cambium en tevens de hoogst leidinggevende, als bedoeld in hoofdstuk 2.2;
- f. externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in hoofdstuk 2.3.;
- g. adviseur: een persoon die uit hoofde van zijn functie een geheimhoudingsplicht heeft en die door een werknemer in vertrouwen wordt geraadpleegd;
- h. contactpersoon: degene die door het bevoegd gezag of de Raad van Toezicht na ontvangst van de melding van een misstand of onregelmatigheid, in overleg met de melder, is aangewezen, als contactpersoon met het oog op het tegengaan van benadeling;
- i. onderzoeker: degene van het Huis voor Klokkenluiders aan wie het bevoegd gezag of de Raad van Toezicht het onderzoek naar de misstand of onregelmatigheid opdraagt. Het Huis kan ook doorverwijzen naar een geschiktere onderzoeker of instantie.

### Instanties

- j. Landelijke Klachtencommissie: de commissie als bedoeld in hoofdstuk 2.4, zie ook de website van het GBCO:  
<http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/commissies/klachten/landelijke-klachtencommissie-voor-het-christelijk-primair-onderwijs-voortgezet>;
- k. Raad van Toezicht: het orgaan dat binnen de organisatie van Stichting Cambium toezicht houdt op het bevoegd gezag, deze Raad is tevens de hoogst verantwoordelijke;
- l. afdeling advies van het Huis voor Klokkenluiders: de afdeling advies van het Huis, bedoeld in artikel 3a, lid 2, wet Huis voor Klokkenluiders;
- m. afdeling onderzoek van het Huis voor Klokkenluiders: de afdeling onderzoek van het Huis, bedoeld in artikel 3a, lid 3, wet Huis voor Klokkenluiders;
- n. externe instantie of externe derde: de instantie of persoon die naar het redelijk oordeel van de melder het meest in aanmerking komt om de melding van de misstand of onregelmatigheid bij te doen (denk bv. aan politie, inspectie, Huis voor Klokkenluiders, vakbond etc.).

## **Kennisgeving, klacht, melding en onregelmatigheid**

- o. indienen van een kennisgeving: het aangeven van bezwaren over gedragen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en niet nemen van beslissingen m.b.t. individuele belangen;
- p. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde m.b.t. individuele belangen;
- q. onregelmatigheid; het vermoeden van een onvolkomenheid of ongerechtigheid van algemene, operationele of financiële aard die plaatsvindt onder verantwoordelijkheid van de organisatie en zodanig ernstig is dat deze buiten de reguliere werkprocessen valt en de verantwoordelijkheid van de direct leidinggevende overstijgt;
- r. misstand: het vermoeden van een werknemer, dat binnen de organisatie waarin hij werkt of heeft gewerkt of bij een andere organisatie indien hij door zijn werkzaamheden met die organisatie in aanraking is gekomen, sprake is van een misstand voor zover:
  - 1e. het vermoeden gebaseerd is op redelijke gronden, die voortvloeien uit de kennis die de werknemer bij Stichting Cambium heeft opgedaan of voortvloeien uit de kennis die de werknemer heeft gekregen door zijn werkzaamheden bij een ander bedrijf of een andere organisatie, en
  - 2e. het maatschappelijk belang in het geding is bij:
    - i. de (dreigende) schending van een wettelijk voorschrift, waaronder een (dreigend) strafbaar feit,
    - ii. een (dreigend) gevaar voor de volksgezondheid,
    - iii. een (dreigend) gevaar voor de veiligheid van personen,
    - iv. een (dreigend) gevaar voor het goed functioneren van de organisatie als gevolg van een onbehoorlijke wijze van handelen of nalaten,
    - v. een (dreigende) schending van andere regels dan een wettelijk voorschrift,
    - vi. een (dreigende) verspilling van overheidsgeld,
    - vii. (een dreiging van) het bewust achterhouden, vernietigen of manipuleren van informatie over de onder i t/m vi hierboven genoemde feiten;

Daar waar in deze regeling de hij-vorm wordt gebruikt, dient mede de zij-vorm te worden gelezen.

## **Hoofdstuk 2 Personen en instanties**

### **2.1 Interne contactpersoon/vertrouwenspersoon**

1. Er is op iedere school ten minste één interne contactpersoon/vertrouwenspersoon die door de schooldirecteur benoemd wordt. Deze persoon is alleen verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.
2. De interne contactpersoon/vertrouwenspersoon zorgt voor de eerste opvang van vragen kennisgevingen en klachten binnen de school, verleent een luisterend oor en vult de bijbehorende formulieren in. Hij is een eerste aanspreekpunt en kan een bemiddelende rol spelen tussen klager en aangeklaagde.
3. De interne contactpersoon/vertrouwenspersoon geeft binnen vier weken informatie aan de klagers over mogelijkheden m.b.t. de te volgen procedures binnen en buiten de school, zoals deze in deze regeling vermeld staan.
4. Klagers worden indien nodig doorverwezen naar de leidinggevende (schooldirecteur), het bevoegd gezag, de externe vertrouwenspersoon of de Landelijke Klachtencommissie. In het geval van een melding van een misstand, wordt altijd het bevoegd gezag ingeschakeld.
5. De interne contactpersoon/vertrouwenspersoon stelt zich voor bv. in de schoolgids aan ouders, leerlingen en leerkrachten.
6. De interne contactpersoon/vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt.

### **2.2 Bevoegd gezag en Raad van Toezicht**

1. Stichting Cambium heeft een bevoegd gezag, het College van Bestuur, bestaande uit de bestuurder. Deze wordt door de Raad van Toezicht benoemd en is aan de Raad verantwoording schuldig.
2. Het bevoegd gezag is verantwoordelijk voor een veilig schoolklimaat en heeft daarin beslissingsbevoegdheid.
3. Het bevoegd gezag kan benaderd worden door een klager, rechtstreeks of via de interne contactpersoon/vertrouwenspersoon. Het bevoegd gezag verleent in eerste instantie een luisterend oor, vult de bijbehorende formulieren in en kan een bemiddelende rol spelen op de betreffende school.
4. Het bevoegd gezag geeft binnen vier weken informatie aan de klagers over mogelijkheden m.b.t. de te volgen procedures binnen en buiten de school, zoals in deze regeling vermeld staan.
5. Klagers worden indien nodig doorverwezen naar de externe vertrouwenspersoon of de Landelijke Klachtencommissie.
6. Het bevoegd gezag moet na een eventueel advies van de Landelijke Klachtencommissie binnen vier weken schriftelijk reageren naar de klager en aangeklaagde. Daarin moet het bevoegd gezag beargumenteren wat het van het advies vindt en of het naar aanleiding daarvan maatregelen zal nemen en zo ja, aangeven welke dat zijn.
7. Het bevoegd gezag is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt.
8. Indien tegen het bevoegd gezag een klacht wordt ingediend zal de Raad van Toezicht bovengenoemde taken op zich nemen. In dat geval dient in deze regeling voor 'het bevoegd gezag' verder 'de Raad van Toezicht' te worden gelezen.
9. Wanneer er sprake is van het vermoeden van een misstand of onregelmatigheid, neemt het bevoegd gezag de Raad van Toezicht altijd mee in het traject. Bij het vermoeden van een dergelijke misstand of onregelmatigheid moet altijd sprake zijn van een redelijk vermoeden, gebaseerd op de eigen waarnemingen van de melder en/of documenten waardoor het vermoeden van de melder concreet wordt gemaakt.

### **2.3 Externe vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag heeft een Dienstverleningsovereenkomst Extern Vertrouwenspersoon afgesloten met de IJsselgroep. De IJsselgroep levert hiervoor een gekwalificeerd persoon.

2. Deze persoon kan door ouders, personeel, vrijwilligers, leerlingen, werknemers van een andere organisatie en het bevoegd gezag worden ingeschakeld als begeleider (niet als belangenbehartiger) bij een klacht of melding.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt en gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht of melding. Hij 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 of melder, 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 Landelijke Klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De externe vertrouwenspersoon kan op verzoek van de melder aangesteld worden als contactpersoon, zie ook 2.7 en 4.2.
8. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Hij 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.

## **2.4 Landelijke Klachtencommissie**

Cambium is via Verus aangesloten bij de Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO). GCBO is een samenwerkingsverband van alle landelijke klachten-, beroeps-, bezwaren- en geschillencommissies ingesteld door het katholiek, protestants-christelijk, algemeen bijzonder en gereformeerd onderwijs op grond van de wet en/of de cao's.

1. De Landelijke Klachtencommissie van de GCBO geeft advies aan het bevoegd gezag over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
3. Het advies van de Landelijke Klachtencommissie wordt z.s.m. aan klager en aangeklaagde bezorgd door Stichting Cambium. Dit geldt ook voor de externe vertrouwenspersoon indien deze betrokken is geweest bij het traject.
4. Werkwijze/procedure Landelijke Klachtencommissie: zie bijlage 2.

## **2.5 Vertrouwensinspectie**

Naast alle hierboven genoemde mogelijkheden, biedt het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen nog de volgende mogelijkheid aan. Binnen de Inspectie van het Onderwijs heeft een klein team van inspecteurs naast hun toezichthoudende taak een bijzondere taak: zij zijn vertrouwensinspecteur. Ouders, leerlingen, docenten, directies, besturen, maar ook vertrouwenspersonen kunnen de vertrouwensinspecteur van de Onderwijsinspectie raadplegen wanneer zich in of rond de school (ernstige) problemen voordoen op het gebied van:

- seksuele intimidatie en seksueel misbruik;
- psychisch en fysiek geweld;
- discriminatie en radicalisering.

Ingediende kennisgevingen die binnen deze bovengenoemde categorieën vallen, kunnen voorgelegd worden aan de vertrouwensinspecteur. Deze zal luisteren, informeren en zo nodig adviseren. Uw melding wordt geregistreerd in een vertrouwelijk dossier van de inspectie. Zo nodig kan de vertrouwensinspecteur ook adviseren in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte.

## **2.6 Huis voor Klokkenluiders**

Het Huis voor Klokkenluiders is een adviescentrum m.b.t. werkgerelateerde misstanden. Medewerkers kunnen een beroep doen op deze organisatie voor advies en begeleiding. Het Huis voor Klokkenluiders kan alleen ingeschakeld worden wanneer er sprake is van een misstand of onregelmatigheid (zie de begripsbepalingen). Bij het vermoeden van een onregelmatigheid kunnen alleen werknemers een beroep doen op het Huis, bij het vermoeden van een misstand kan ook een externe persoon/instantie een melding doen.

Adviseurs van het Huis van klokkenluiders kennen de wet en hebben veel ervaring met klokkenluiderszaken. Zij kunnen het volgende doen:

- inschatten of er wel of niet sprake kan zijn van een werkgerelateerde misstand en eventueel doorverwijzen naar de instantie waar u een melding kunt doen;
- advies geven over de procedure rond het maken van een interne melding;
- advies geven over het omgaan met de mogelijke gevolgen van een interne melding;
- u wegwijs maken in de rechten en plichten die u heeft als werknemer en klokkenluider.

Het Huis kan naast het adviseren, ook een onderzoek verrichten en psychosociale hulp bieden. Wanneer een misstand of onregelmatigheid bij hen gemeld wordt, zullen zij in eerste instantie bepalen of er sprake is van een misstand of onregelmatigheid. Is dit niet het geval, dan kan de route voor een ingediende kennisgeving of klacht zoals beschreven in hoofdstuk 3 gevolgd worden.

Het Huis kan niet tijdens het proces juridische bijstand verlenen. Voor meer informatie verwijzen wij naar de website: <https://huisvoorklokkenluiders.nl>.

## **2.7 Contactpersoon**

In geval van het vermoeden van een misstand wordt de melder bijgestaan door een contactpersoon wiens voornaamste taak zal bestaan uit het beschermen van de melder.

## **2.8 Adviseur**

Naast het inschakelen van de interne of externe vertrouwenspersoon kan de melder of klager kan ook zelf een adviseur zoeken om hem/haar te adviseren over te ondernemen stappen. In geval van een werkgerelateerde misstand kan het Huis voor Klokkenluiders ingeschakeld worden hiervoor, dat evt. doorverwijst, maar men kan ook kiezen voor een collega, jurist vakbond etc.

## **2.9 Onderzoeker**

In geval van het vermoeden van een misstand wordt een onderzoeker door het bevoegd gezag of de Raad van Toezicht aangesteld via het Huis voor Klokkenluiders, zodat het onderzoek zo onafhankelijk mogelijk wordt uitgevoerd. Het Huis kan doorverwijzen naar een andere onderzoeker.

### **Hoofdstuk 3 Het indienen van een kennisgeving of klacht bij individuele gevallen (hoofdcategorie I)**

Bij minder ernstige vermoedens van onrecht, waarbij met name individuele belangen spelen, kunnen ouders en werknemers van Stichting Cambium een kennisgeving of een klacht indienen.

Stichting Cambium adviseert een klager de volgende route bij een klacht:

- 1) ga eerst een gesprek aan met de betrokken persoon (bv. ouder/leerkracht/directeur). Vaak zal dat de leerkracht of Intern begeleider zijn. Maak een afspraak, bereid het gesprek goed voor (bedenk al oplossingen) en neem er ruim de tijd voor. Zorg dat gemaakte afspraken op papier komen, evt. met behulp van bijlage 3 het meldingsformulier. Het streven is samen een oplossing te vinden waar u beiden achterstaat;
- 2) als zo'n gesprek niets oplost, kunt u een afspraak met de directeur maken. De belangrijkste tip aan ouders of leerkrachten die te maken hebben met ingediende kennisgevingen of klachten op school is: probeer begrip op te brengen voor de ander. We moeten er vanuit gaan dat iedereen het beste wil voor het kind;
- 3) vervolgens kan een gesprek met de interne contactpersoon/vertrouwenspersoon worden aangevraagd en kan eventueel een ingediende kennisgeving worden gedaan of een klacht, schriftelijk dan wel mondeling, worden ingediend. Indien nodig wordt hier ook de schooldirecteur en/of het bevoegd gezag (de bestuurder) bij betrokken;
- 4) mocht dit niet leiden tot een voor de klager gewenste situatie dan kan een officiële klacht worden ingediend bij de interne contactpersoon/vertrouwenspersoon, het bevoegd gezag van Stichting Cambium, de externe vertrouwenspersoon en tot slot bij de Landelijke Klachtencommissie.

Stichting Cambium heeft besloten onderscheid te maken tussen het indienen van een kennisgeving en het indienen van een klacht. Bij een ingediende kennisgeving wordt aangegeven (mondeling dan wel schriftelijk) dat er bezwaren zijn over gedragen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en niet nemen van beslissingen. Hierbij is nog geen sprake van een officiële klacht of het inschakelen van externen. Een klacht is een officiële stap over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde. Eventueel kunnen hierbij externen worden ingeschakeld. Voordat deze worden ingeschakeld, moet eerst getracht zijn de problemen intern op te lossen.

Hiermee heeft Cambium, naast de informele wegen zoals het aanvragen van een gesprek met betrokkene of directeur, 5 mogelijkheden waar men terecht kan bij een ingediende kennisgeving of klacht:

- 1) de interne contactpersoon/vertrouwenspersoon (ingediende kennisgeving en klacht, zowel mondeling als schriftelijk) die al dan niet doorverwijst naar genoemde personen van hoofdstuk 2.1, punt 4;
- 2) het bevoegd gezag (ingediende kennisgeving en klacht, zowel mondeling als schriftelijk);
- 3) de externe vertrouwenspersoon (alleen klacht, zowel mondeling als schriftelijk);
- 4) de Raad van Toezicht (alleen in geval van een schriftelijke klacht betreffende het bevoegd gezag);
- 5) de Landelijke Klachtencommissie (alleen schriftelijke klacht).

In alle gevallen wordt de betreffende schooldirecteur en/of het bevoegd gezag op de hoogte gebracht van de ingediende kennisgeving of klacht. Wanneer de klacht over de interne contactpersoon/vertrouwenspersoon gaat, wordt het bevoegd gezag ingeschakeld. Gaat de klacht over het bevoegd gezag dan wordt de Raad van Toezicht ingeschakeld.

#### **3.1 Indienen van een kennisgeving**

Wanneer een klager de klacht wel kenbaar wil maken, maar nog niet officieel allerlei wegen wil bewandelen, kan volstaan worden met het indienen van een kennisgeving. Hiermee worden bezwaren tegen beslissingen en gedragingen kenbaar gemaakt. Hiervoor is het formulier in bijlage 3 beschikbaar, dat door de interne contactpersoon/vertrouwenspersoon of het bevoegd gezag ingevuld wordt in overleg met de klager. Dit formulier kan hierna aan de aangeklaagde worden overhandigd, in



een dichtgeplakte envelop. De interne contactpersoon/vertrouwenspersoon of het bevoegd gezag kunnen dan een bemiddelende rol spelen tussen klager en aangeklaagde. Aan het indienen van een kennisgeving worden verder geen officiële voorwaarden verbonden.

### **3.2 Mondelinge klacht**

Een klager kan ook mondeling een klacht indienen. Wanneer dit gebeurt bij de interne contactpersoon/vertrouwenspersoon of bevoegd gezag, wordt hiervan terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, m.b.v. het meldingen- en klachtenformulier (bijlage 3) dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt. Ook kan een klager naar de externe vertrouwenspersoon gaan met een mondelinge klacht.

Wanneer de ingediende kennisgeving en de mondelinge klacht niet leiden tot een door de klager gewenste situatie, kan een officiële schriftelijke klacht worden ingediend. Dit kan m.b.v. het meldingen- en klachtenformulier (bijlage 3) of een officiële brief (voorbeeld bijlage 4). Bij de interne contactpersoon/vertrouwenspersoon of het bevoegd gezag m.b.v. het formulier en bij de externe vertrouwenspersoon of Landelijke Klachtencommissie m.b.v. een officiële brief.

### **3.3 Indienen van een schriftelijke officiële klacht**

1. De klager kan een schriftelijke klacht indienen bij:
  - a. de interne contactpersoon/vertrouwenspersoon (zie ook 2.1);
  - b. het bevoegd gezag van Stichting Cambium;
  - c. de externe vertrouwenspersoon;
  - d. de Landelijke Klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de Landelijke Klachtencommissie anders beslist. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de externe vertrouwenspersoon of Landelijke Klachtencommissie, tenzij het bevoegd gezag van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld.
4. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste punt genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de externe vertrouwenspersoon, de Landelijke Klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
5. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen op basis van de ingediende klacht.
6. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
7. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de Landelijke Klachtencommissie, de externe vertrouwenspersoon of het bevoegd gezag.
8. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde (niet zijnde de externe vertrouwenspersoon).
9. De klacht moet gebaseerd zijn op een redelijk vermoeden. Dit laatste betekent dat de klager zijn vermoeden wel enigszins moet kunnen onderbouwen. Het vermoeden moet voldoende concreet zijn en zijn gebaseerd op eigen waarneming of documenten.

Zie ook bijlage 2 voor de procedure bij de Landelijke Klachtencommissie.

### **3.4 Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend, dit kan met behulp van bijlage 4. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht.
2. Indien niet is voldaan aan het gestelde in punt 1, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het eerste lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.

3. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.
4. Indien de klager tijdens de procedure bij de Landelijke Klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de Klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school mee.
5. De klacht moet gebaseerd zijn op redelijke gronden die voortvloeien uit de kennis die de werknemer bij zijn Stichting Cambium heeft opgedaan of voortvloeien uit de kennis die de werknemer heeft gekregen door zijn werkzaamheden bij een ander bedrijf of een andere organisatie.

### **3.5 Ongegronde klacht**

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

## **4. Misstand en onregelmatigheid melden (hoofdcategorie II)**

### **4.1 Misstand of onregelmatigheid**

Een misstand is een ernstige situatie die meerdere mensen betreft, waarbij het maatschappelijk belang in het geding is. In deze gevallen moet er altijd eerst een interne melding worden gedaan. Voor advies daarin kan een beroep gedaan worden op het Huis voor Klokkenluiders. Zie ook 2.6.

Wanneer sprake is van het vermoeden van een misstand of onregelmatigheid wordt de Raad van Toezicht altijd geïnformeerd en meegenomen in het proces. In beide gevallen moet het vermoeden voldoende concreet zijn en zijn gebaseerd op eigen waarneming of documenten.

Bij een onregelmatigheid is de situatie zodanig ernstig dat deze buiten de reguliere werkprocessen valt en de verantwoordelijkheid van de direct leidinggevende overstijgt.

### **4.2. Informatie, advies en ondersteuning voor de werknemer**

Een werknemer kan een adviseur in vertrouwen raadplegen over een vermoeden van een misstand. Dit kan zijn: de externe vertrouwenspersoon, iemand van de afdeling advies van het Huis voor Klokkenluiders of iemand naar eigen keuze.

### **4.3. Interne melding door een werknemer van Stichting Cambium**

Een werknemer met een vermoeden van een misstand of onregelmatigheid kan daarvan melding doen bij iedere leidinggevende die binnen de organisatie hiërarchisch een hogere positie bekleedt dan hij. Indien de werknemer een redelijk vermoeden heeft dat het bevoegd gezag bij de vermoede misstand of onregelmatigheid betrokken is, kan hij de melding bij de Raad van Toezicht doen. De werknemer kan het vermoeden ook melden via de externe vertrouwenspersoon. Deze stuurt de melding, in overleg met de werknemer, door naar een leidinggevende, het bevoegd gezag of de Raad van Toezicht.

### **4.4. Interne melding door een werknemer van een andere organisatie**

Een werknemer van een andere organisatie die door zijn werkzaamheden met Stichting Cambium in aanraking is gekomen, en een vermoeden heeft van een misstand binnen Cambium kan daarvan melding doen bij iedere leidinggevende die binnen Cambium hiërarchisch een gelijke of een hogere positie bekleedt dan hij, inclusief de Raad van Toezicht. Hij kan dit ook melden via de vertrouwenspersoon. Deze stuurt de melding, in overleg met de externe werknemer, door naar een leidinggevende als bedoeld in het vorige lid, respectievelijk de Raad van Toezicht.

### **4.5. Bescherming van de melder tegen benadeling**

Het bevoegd gezag zal de melder op geen enkele manier benadelen in verband met het te goeder trouw en naar behoren melden van een vermoeden van een misstand of onregelmatigheid bij Stichting Cambium, een andere organisatie, een externe instantie of een externe derde.

2. Van benadeling is ook sprake als een redelijke grond aanwezig is om de melder aan te spreken op zijn functioneren of een benadelende maatregel jegens hem te nemen, maar de maatregel die het bevoegd gezag neemt niet in redelijke verhouding tot staat tot die grond.

3. Indien het bevoegd gezag jegens de melder binnen afzienbare tijd na het doen van een melding overgaat tot het nemen van een benadelende maatregel, motiveert hij waarom hij deze maatregel nodig acht en dat deze maatregel geen verband houdt met het te goeder trouw en naar behoren melden van een vermoeden van een misstand of onregelmatigheid.

4. Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat leidinggevend en collega's van de melder zich onthouden van iedere vorm van benadeling in verband met het te goeder trouw en naar behoren melden van een vermoeden van een misstand of onregelmatigheid, die het professioneel of persoonlijk functioneren van de melder belemmert.

5. Het bevoegd gezag spreekt werknemers die zich schuldig maken aan benadeling van de melder daarop aan en kan hen een waarschuwing of een disciplinaire maatregel opleggen.

#### **4.6. Het tegengaan van benadeling van de melder door contactpersoon**

De aangewezen contactpersoon bespreekt onverwijld, samen met de melder, welke risico's op benadeling aanwezig zijn, op welke wijze die risico's kunnen worden verminderd en wat de werknemer kan doen als hij van mening is dat sprake is van benadeling. De contactpersoon draagt zorg voor een schriftelijke vaststelling hiervan, en legt deze vastlegging ter goedkeuring en ondertekening voor aan de melder. De melder ontvangt hiervan een afschrift.

Indien de melder van mening is dat sprake is van benadeling, kan hij dat onverwijld bespreken met de contactpersoon. De contactpersoon en de melder bespreken ook welke maatregelen genomen kunnen worden om benadeling tegen te gaan. De contactpersoon draagt zorg voor een schriftelijke vaststelling hiervan, en legt deze vastlegging ter goedkeuring en ondertekening voor aan de melder. De contactpersoon stuurt het verslag onverwijld door aan het bevoegd gezag. De melder ontvangt hiervan een afschrift.

#### **4.7. Bescherming van andere betrokkenen tegen benadeling**

Het bevoegd gezag zal niemand binnen Stichting Cambium, zoals de interne contact/vertrouwenspersoon, de eventuele adviseurs en onderzoekers in dienst van Stichting Cambium, de werknemer die wordt gehoord door de onderzoekers en evt. documenten hiervoor aanlevert, benadelen vanwege hun taken en opdrachten m.b.t. het onderzoek.

Op al deze personen is hoofdstuk 4.5 overeenkomstig van toepassing.

#### **4.8. Vertrouwelijke omgang met de melding en de identiteit van de melder**

1. Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat de informatie over de melding zodanig wordt bewaard dat deze fysiek en digitaal alleen toegankelijk is voor diegenen die bij de behandeling van deze melding betrokken zijn.

2. Al diegenen die bij de behandeling van een melding betrokken zijn maken de identiteit van de melder niet bekend zonder uitdrukkelijke schriftelijke instemming van de melder en gaan met de informatie over de melding vertrouwelijk om.

3. Indien het vermoeden van een misstand of onregelmatigheid is gemeld via de externe vertrouwenspersoon en de melder geen toestemming heeft gegeven zijn identiteit bekend te maken, wordt alle correspondentie over de melding verstuurd aan de externe vertrouwenspersoon en deze stuurt dit onverwijld door aan de melder.

4. Al diegenen die bij de behandeling van een melding betrokken zijn maken de identiteit van de adviseur in dienst van Stichting Cambium niet bekend zonder uitdrukkelijke schriftelijke instemming van de melder en de adviseur.

#### **4.9. Vastlegging, doorsturen en ontvangstbevestiging van de interne melding**

1. Indien de werknemer de melding van een vermoeden van een misstand of onregelmatigheid mondeling bij een leidinggevende of de externe vertrouwenspersoon doet of een schriftelijke melding van een mondelinge toelichting voorziet, draagt deze leidinggevende of vertrouwenspersoon, in overleg met de melder, zorg voor een schriftelijke vaststelling hiervan, en legt deze vastlegging ter goedkeuring en ondertekening voor aan de melder. De melder ontvangt hiervan een afschrift.

2. De leidinggevende of vertrouwenspersoon bij wie de melding is gedaan stuurt de melding onverwijld door aan het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag neemt de Raad van Toezicht mee in het proces.

3. Indien er een redelijk vermoeden is dat het bevoegd gezag bij de vermoede misstand of onregelmatigheid betrokken is, stuurt de leidinggevende de melding onverwijld door aan de Raad van Toezicht van Cambium. In dat geval dient in deze regeling voor 'het bevoegd gezag' verder 'de Raad van Toezicht' te worden gelezen.

4. Het bevoegd gezag stuurt de melder onverwijld een bevestiging dat de melding is ontvangen. De ontvangstbevestiging bevat in ieder geval een zakelijke beschrijving van de melding, de datum waarop deze is ontvangen en een afschrift van de melding.

5. Na ontvangst van de melding wijst het bevoegd gezag, in overleg met de melder, onverwijld een contactpersoon aan met het oog op het tegengaan van benadeling.

#### **4.10. Behandeling van de interne melding door het bevoegd gezag**

1. Het bevoegd gezag stelt een eerste onderzoek in naar het gemelde vermoeden van een misstand of onregelmatigheid, tenzij:
  - a. het vermoeden niet gebaseerd is op redelijke gronden, of
  - b. op voorhand duidelijk is dat het gemelde geen betrekking heeft op een vermoeden van een misstand of onregelmatigheid.
2. Indien het bevoegd gezag besluit geen onderzoek in te stellen, informeert hij de melder daar binnen twee weken na de interne melding schriftelijk over. Daarbij wordt tevens aangegeven op grond waarvan het bevoegd gezag van oordeel is dat het vermoeden niet gebaseerd is op redelijke gronden, of dat op voorhand duidelijk is dat het gemelde geen betrekking heeft op een vermoeden van een misstand of onregelmatigheid.
3. Het bevoegd gezag beoordeelt of een externe instantie als bedoeld in artikel 14 lid 3 van de interne melding van een vermoeden van een misstand op de hoogte moet worden gebracht. Indien het bevoegd gezag een externe instantie op de hoogte stelt, stuurt hij de melder hiervan een afschrift, tenzij hiertegen ernstige bezwaren bestaan.
4. Het bevoegd gezag draagt het onderzoek op aan onderzoekers van het Huis voor Klokkeluiders die onafhankelijk en onpartijdig zijn. Het Huis kan evt. doorverwijzen naar een andere instantie.
5. Het bevoegd gezag informeert de melder onverwijld schriftelijk dat een onderzoek is ingesteld en door wie het onderzoek wordt uitgevoerd. Hij stuurt de melder daarbij een afschrift van de onderzoeksopdracht, tenzij hiertegen ernstige bezwaren bestaan.
6. Het bevoegd gezag informeert de personen op wie een melding betrekking heeft over de melding en over het op de hoogte brengen van een externe instantie, tenzij het onderzoeksbelang of het handhavingsbelang daardoor kunnen worden geschaad.

#### **4.11. De uitvoering van het onderzoek**

1. De onderzoekers stellen de melder in de gelegenheid te worden gehoord. De onderzoekers dragen zorg voor een schriftelijke vaststelling hiervan, en leggen deze vastlegging ter goedkeuring en ondertekening voor aan de melder. De melder ontvangt hiervan een afschrift.
2. De onderzoekers kunnen ook anderen horen. De onderzoekers dragen zorg voor een schriftelijke vaststelling hiervan, en leggen deze vastlegging ter goedkeuring en ondertekening voor aan degene die gehoord is. Degene die gehoord is ontvangt hiervan een afschrift.
3. De onderzoekers kunnen binnen de organisatie van het bevoegd gezag alle documenten inzien en opvragen die zij voor het doen van het onderzoek redelijkerwijs nodig achten.
4. Werknemers mogen de onderzoekers alle documenten verstrekken waarvan zij het redelijkerwijs nodig achten dat de onderzoekers daar in het kader van het onderzoek kennis van nemen.
5. De onderzoekers stellen een concept onderzoeksrapport op en stellen de melder in de gelegenheid daar opmerkingen bij te maken, tenzij hiertegen ernstige bezwaren bestaan.
6. De onderzoekers stellen vervolgens het onderzoeksrapport vast. Zij sturen de melder hiervan een afschrift, tenzij hiertegen ernstige bezwaren bestaan.

#### **4.12. Standpunt van het bevoegd gezag**

1. Het bevoegd gezag informeert de melder binnen acht weken na de melding schriftelijk over het inhoudelijk standpunt met betrekking tot het gemelde vermoeden van een misstand of onregelmatigheid. Daarbij wordt tevens aangegeven tot welke stappen de melding heeft geleid.
2. Indien duidelijk wordt dat het standpunt niet binnen de gestelde termijn kan worden gegeven, informeert het bevoegd gezag de melder daar schriftelijk over. Daarbij wordt aangegeven binnen welke termijn de melder het standpunt tegemoet kan zien. Indien de totale termijn daardoor meer dan twaalf weken bedraagt, wordt daarbij tevens aangegeven waarom een langere termijn noodzakelijk is.
3. Na afronding van het onderzoek beoordeelt het bevoegd gezag of een externe instantie als bedoeld in artikel 14 lid 3 van de interne melding van een vermoeden van een misstand en van het onderzoeksrapport en het standpunt van het bevoegd gezag op de hoogte moet worden gebracht. Indien het bevoegd gezag een externe instantie op de hoogte stelt, stuurt hij de melder hiervan een afschrift, tenzij hiertegen ernstige bezwaren bestaan.

4. De personen op wie de melding betrekking heeft, worden in overeenkomstige zin geïnformeerd als de melder, tenzij het onderzoeksbelang of het handhavingsbelang daardoor kunnen worden geschaad.

#### **4.13. Hoor en wederhoor ten aanzien van onderzoeksrapport en standpunt bevoegd gezag**

1. Het bevoegd gezag stelt de melder in de gelegenheid op het onderzoeksrapport en het standpunt van het bevoegd gezag te reageren.
2. Indien de melder in reactie op het onderzoeksrapport of het standpunt van het bevoegd gezag onderbouwd aangeeft dat het vermoeden van een onregelmatigheid of misstand niet daadwerkelijk of niet deugdelijk is onderzocht of dat in het onderzoeksrapport of het standpunt van het bevoegd gezag sprake is van wezenlijke onjuistheden, reageert het bevoegd gezag hier inhoudelijk op en stelt hij zo nodig een nieuw of aanvullend onderzoek in. Op dit nieuwe of aanvullende onderzoek zijn hoofdstuk 4.10 t/m 4.13 van overeenkomstige toepassing.
3. Indien het bevoegd gezag een externe instantie als bedoeld in hoofdstuk 4.14 op de hoogte brengt of heeft gebracht, stuurt hij ook de hiervoor bedoelde reactie van de melder op het onderzoeksrapport en het standpunt van het bevoegd gezag aan die externe instantie toe. De melder ontvangt hiervan een afschrift.

#### **4.14. Externe melding**

1. Na het doen van een interne melding van een vermoeden van een misstand, kan de melder een externe melding doen indien:
  - a. de melder het niet eens is met het standpunt als bedoeld in artikel 12 en van oordeel is dat het vermoeden ten onrechte terzijde is gelegd;
  - b. de melder geen standpunt heeft ontvangen binnen de termijn als bedoeld in hoofdstuk 4.12.
2. De melder kan direct een externe melding doen van een vermoeden van een misstand indien het eerst doen van een interne melding in redelijkheid niet van hem kan worden gevraagd. Dat is in ieder geval aan de orde indien dit uit enig wettelijk voorschrift voortvloeit of sprake is van:
  - a. acuut gevaar, waarbij een zwaarwegend en spoedeisend maatschappelijk belang onmiddellijke externe melding noodzakelijk maakt;
  - b. een redelijk vermoeden dat de hoogste verantwoordelijke binnen de organisatie van de bevoegd gezag bij de vermoede misstand betrokken is;
  - c. een situatie waarin de melder in redelijkheid kan vrezen voor tegenmaatregelen in verband met het doen van een interne melding;
  - d. een duidelijk aanwijsbare dreiging van verduistering of vernietiging van bewijsmateriaal;
  - e. een eerdere melding overeenkomstig de procedure van dezelfde misstand, die de misstand niet heeft weggenomen;
  - f. een plicht tot directe externe melding.
3. De melder kan de externe melding doen bij een externe instantie die daarvoor naar het redelijk oordeel van de melder het meest in aanmerking komt. Onder externe instantie wordt in ieder geval verstaan:
  - a. een instantie die is belast met de opsporing van strafbare feiten;
  - b. een instantie die is belast met het toezicht op de naleving van het bepaalde bij of krachtens enig wettelijk voorschrift;
  - c. een andere daartoe bevoegde instantie waar het vermoeden van een misstand kan worden gemeld, waaronder de afdeling onderzoek van het Huis voor Kloddenluiders.
4. Indien naar het redelijk oordeel van de melder het maatschappelijk belang zwaarder weegt dan het belang van het bevoegd gezag bij geheimhouding, kan de melder de externe melding ook doen bij een externe derde die naar zijn redelijk oordeel in staat mag worden geacht direct of indirect de vermoede misstand te kunnen opheffen of doen opheffen.
5. De externe melding kan niet gebruikt worden voor het melden van een onregelmatigheid of het vermoeden daarvan.

#### **4.15. Intern en extern onderzoek naar benadeling van de melder**

1. De melder die meent dat sprake is van benadeling in verband met het doen van een melding van een vermoeden van een misstand, kan het bevoegd gezag verzoeken om onderzoek te doen naar de wijze waarop er binnen de organisatie met hem wordt omgegaan.
2. De hoofdstukken 4.10 t/m 4.13 en 4.7 zijn van overeenkomstige toepassing.
3. De melder kan ook de afdeling onderzoek van het Huis voor Klokkenluiders verzoeken om een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop het bevoegd gezag zich jegens hem heeft gedragen naar aanleiding van de melding van een vermoeden van een misstand.

#### **4.16. Publicatie, rapportage en evaluatie**

1. Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat deze regeling wordt gepubliceerd op het intranet en openbaar wordt gemaakt op de website van Stichting Cambium.
2. Het bevoegd gezag stelt jaarlijks een rapportage op over het beleid aangaande het omgaan met het melden van vermoedens van misstanden en onregelmatigheden en de uitvoering van deze regeling. Dit alleen indien er sprake is geweest van meldingen. Deze rapportage bevat in ieder geval:
  - a. informatie over de in het afgelopen jaar gevoerde beleid aangaande het omgaan met het melden van vermoedens van misstanden en onregelmatigheden en het in het komende jaar te voeren beleid op dit vlak;
  - b. informatie over het aantal meldingen en een indicatie van de aard van de meldingen, de uitkomsten van de onderzoeken en de standpunten van Stichting Cambium;
  - c. algemene informatie over de ervaringen met het tegengaan van benadeling van de melder;
  - d. informatie over het aantal verzoeken om onderzoek naar benadeling in verband met het doen van een melding van een vermoeden van een misstand en een indicatie van de uitkomsten van de onderzoeken en de standpunten van Stichting Cambium.
3. Het bevoegd gezag stuurt het concept voor de in het vorige lid bedoelde rapportage ter bespreking aan de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad, waarna dit in een overlegvergadering met de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad wordt besproken.
4. Het bevoegd gezag stelt de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad in de gelegenheid zijn standpunt over het beleid aangaande het omgaan met het melden van vermoedens van misstanden en onregelmatigheden, de uitvoering van deze regeling, en de rapportage kenbaar te maken. Het bevoegd gezag draagt zorg voor verwerking van het standpunt van de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad in de rapportage, en legt deze verwerking ter goedkeuring aan de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad voor.

## **Hoofdstuk 5 Overige afspraken**

### **5.1 Openbaarheid**

- Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage.
- Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.
- De regeling is kenbaar gemaakt op de website van Stichting Cambium.
- Indien er sprake is geweest van een kennisgeving, klacht, vermoeden van een misstand of onregelmatigheid wordt in een jaarlijkse rapportage informatie vermeld over het aantal meldingen en een indicatie gegeven van de aard van de meldingen, de uitkomsten van de onderzoeken en de standpunten van Stichting Cambium.

### **5.2 Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de interne contactpersoon/vertrouwenspersoon en de Gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

### **5.3 Overige bepalingen**

- In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
- De bijlagen zijn onderdeel van de regeling.
- Deze regeling kan worden aangehaald als "Meldingen- en klachtenregeling Stichting Cambium".
- Schoolbesturen zijn verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf met een minderjarige leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het bevoegd gezag verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie.



## **Bijlage 1 Namen en adressen**

### **Stichting Cambium, bevoegd gezag:**

Ben Roeten  
Griftstraat 8  
8181 VZ Heerde  
Tel. secretariaat 06 19230752  
[www.stichtingcambium.nl](http://www.stichtingcambium.nl)

### **Interne contactpersoon/vertrouwenspersoon (2022):**

De Bron: Thilde van der Wal  
De Rank: Maartje Veldman  
Het Talent: Ellie van Ommen  
Van Heemstraschool: Mirjam Tromp  
Jan Jasperschool: Linda Zijlstra  
Wereldwijs: Jacqueline Meijerink  
De IJsselvallei: Anouska van Petersen

### **Externe vertrouwenspersoon:**

Ellen te Winkel, adviseur IJsselgroep  
Postbus 10257 7301 GG Apeldoorn  
Tel. 06-14004160 [ellen@tewinkelentewinkel.nl](mailto:ellen@tewinkelentewinkel.nl)

### **Landelijke Klachtencommissie:**

Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Primair Onderwijs, Voortgezet Onderwijs,  
Beroepsonderwijs en Volwasseneducatie, onderdeel van het GCBO.

[geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl](http://geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl)

GCBO

t.a.v. de Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs

Postbus 82324

2508 EH Den Haag

Tel. 070-3861697

Email: [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)

### **Vertrouwensinspecteur Onderwijsinspectie:**

[www.onderwijsinspectie.nl](http://www.onderwijsinspectie.nl)

Tel.: 0900-1113111

### **Raad van Toezicht:**

Voorzitter: Yvonne Kikkert

[yvonnekikkert@stichtingcambium.nl](mailto:yvonnekikkert@stichtingcambium.nl)

### **Huis voor Klokkenluiders:**

<https://huisvoorklokkenluiders.nl>

## **Bijlage 2 Procedure Landelijke Klachtencommissie**

U kunt alleen een klacht indienen bij een Klachtencommissie van de GCBO als de school hierbij is aangesloten. Op de website van de school of in de schoolgids staat of dat zo is. Bespreek uw klacht eerst met degene om wie het gaat, of met de schoolleiding. De Klachtencommissie vindt het belangrijk dat dit eerst is gebeurd.

### *Wie kan klagen over wie*

Iedereen die op een of andere manier bij de school betrokken is, een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan kan een klacht indienen. Uw klacht moet gaan over iemand die ook functioneel bij de school betrokken is als persoon of orgaan.

### *Binnen welke termijn*

Een klacht over iets dat zich meer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft voorgedaan neemt de Klachtencommissie in beginsel niet in behandeling. Alleen in bijzondere gevallen kan de Klachtencommissie hierop een uitzondering maken, bijvoorbeeld als de klager psychisch niet in staat was de klacht eerder in te dienen of eerst geprobeerd heeft de klacht op een andere manier op te lossen.

### *Hoe indienen*

U dient uw klacht in door een ondertekende brief te sturen naar Postbus 82324, 2508 EH Den Haag of per email in te sturen. Bij het in behandeling nemen van uw klacht gebruikt de Commissie een vragenformulier, link:

<http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/vragenformulier-lkc.pdf> .

Dit vragenformulier dient ter ondersteuning van de door u zelf opgestelde klachtbrief. U kunt dit dus meesturen met uw klachtbrief.

### *Inhoud klacht*

Voeg bij uw klacht alle papieren die met uw klacht te maken hebben en vermeldt in uw brief of e-mail in ieder geval:

uw naam en adres;

een precieze omschrijving: over wie gaat uw klacht, wat is er precies gebeurd, wanneer is het gebeurd en wie waren er nog meer bij betrokken;

de naam en het adres van de school en eventueel de persoon over wie uw klacht gaat;

plaats, datum en handtekening.

Ontbreken een of meer van deze gegevens, dan krijgt u van de voorzitter van de Klachtencommissie een bepaalde termijn om deze alsnog aan te leveren. Doet u dat niet binnen die termijn, dan kan de commissie besluiten om de klacht niet te behandelen.

### *Mediation*

Wanneer er een klacht wordt ingediend bij de Commissie, kan de secretaris interveniëren door de mogelijkheid van mediation aan te bieden. Als alle partijen instemmen met mediation, vindt er doorverwijzing plaats naar de vaste, geregistreerde mediators van GCBO, die volgens het reglement van de Mediators Federatie Nederland werken. Na de ondertekening van de vaststellingsovereenkomst is de mediation voltooid en wordt de klacht ingetrokken. Als de mediation niet is gelukt, kan de klacht alsnog door de Commissie in behandeling worden genomen.

### *Verweer*

De Commissie stelt verweerder in de gelegenheid om binnen een termijn van drie weken na toezending van het klaagschrift en de daarbij behorende afschriften, een verweerschrift bij de Commissie in te dienen.

#### *Schriftelijke behandeling*

Wanneer alle partijen en de Commissie hiermee instemmen, kan de klacht schriftelijk behandeld worden. Wanneer de reactie op de klacht binnen is, wordt aan klager repliek gevraagd, daarna kan verweerder nog repliek indienen.

#### *Voorafgaand aan de hoorzitting*

Besluit de Klachtencommissie een hoorzitting te houden, dan bepaalt zij hiervoor een datum. Tijdens een hoorzitting krijgen u en de aangeklaagde de kans om zich uit te spreken over de klacht. Stuur de informatie die u belangrijk vindt voor de hoorzitting, tot uiterlijk 5 werkdagen vóór de geplande datum naar de commissie. Hoorzittingen worden meestal gehouden in centraal gelegen plaatsen in Nederland.

#### *Getuigen of deskundigen*

Als klager en als aangeklaagde kunt u zich op de hoorzitting laten ondersteunen door getuigen of deskundigen. Uiterlijk 3 dagen voor de zitting dient u hun naam of namen aan de commissie door te geven; getuigen kunnen niet anoniem blijven. Ook de voorzitter van de commissie kan getuigen of deskundigen oproepen. Als hij dat doet, krijgt u dat van tevoren te horen.

Een getuige is iemand die op een of andere manier bij de klacht betrokken is. Dat kan iemand zijn van binnen of buiten de school die bij een gebeurtenis aanwezig is geweest of iemand die een soortgelijke ervaring heeft gehad.

Een deskundige is iemand die door zijn of haar beroep verstand heeft van het onderwerp waar uw klacht over gaat. Bijvoorbeeld een schoolarts, iemand van de onderwijsbegeleidingsdienst of van een onderzoeksbureau.

Het kan zijn dat de commissie het niet nodig vindt om getuigen of deskundigen te horen. Ook kan de commissie tijdens de hoorzitting tot de conclusie komen dat ze al genoeg informatie heeft en dat ze de aanwezige getuigen of deskundigen daarom niet (verder) aan het woord laat.

#### *Gescheiden horen*

Als daar genoeg reden voor is, houdt de commissie aparte hoorzittingen voor de klager en de aangeklaagde. De klager of de aangeklaagde kan daarom vragen. De commissie beslist. De commissie kan ook op eigen initiatief besluiten om klager en aangeklaagde apart te horen. Dit gebeurt altijd als de klacht over seksueel misbruik of seksuele intimidatie gaat of als de klager of aangeklaagde minderjarig is. Als er aparte hoorzittingen zijn, mogen de klager en de aangeklaagde een gemachtigde sturen die wel aanwezig mag zijn op de andere hoorzitting waar hij zelf niet is. In verband met het principe van hoor- en wederhoor is de commissie zeer terughoudend in het honoreren van een verzoek tot gescheiden horen.

#### *De hoorzitting*

Hoorzittingen zijn niet openbaar: alleen degenen die iets met de klacht te maken hebben, mogen erbij zijn. Tijdens de hoorzitting bestaat de commissie uit een voorzitter en twee leden. Wie dat zijn, hangt af van het onderwerp waar de klacht over gaat.

Tijdens de zitting krijgen de klager en de aangeklaagde de kans om hun zegje te doen over de klacht en om vragen van de commissie te beantwoorden. Aan het einde van de zitting krijgt zowel de klager als de aangeklaagde de gelegenheid een laatste woord te spreken.

U mag iemand anders, een gemachtigde, namens u het woord laten voeren. Als u zelf niet op de zitting bent, moet uw gemachtigde een papier bij zich hebben waarin u verklaart dat die persoon

namens u het woord zal voeren. Als u een advocaat namens u laat spreken, hoeft dat niet. De voorzitter kan trouwens besluiten om de vragen toch aan uzelf te stellen, ook al hebt u een gemachtigde meegenomen.

De eventuele getuigen of deskundigen worden altijd door de voorzitter gehoord. Het kan zijn dat de voorzitter u en de aangeklaagde de gelegenheid biedt om zelf – maar alleen via de voorzitter – vragen aan de getuigen en deskundigen te stellen.

Zowel u als de aangeklaagde mag een vertrouwd iemand naar de zitting meenemen. Die persoon is er om u of de aangeklaagde persoonlijk te ondersteunen. Hij of zij mag tijdens de zitting niet het woord voeren, tenzij de voorzitter dat goed vindt.

#### *De kosten van de procedure*

De Klachtencommissie brengt de klager geen kosten in rekening. Iedere partij draagt de eigen (proces)kosten. Neemt u getuigen of deskundigen mee naar de zitting of laat u zich bijstaan door een tolk, dan draagt u de kosten hiervoor dus zelf. De commissie kan een partij niet in de proceskosten van de andere partij veroordelen.

#### *Het advies van de Klachtencommissie*

Na de hoorzitting of schriftelijke behandeling besluit de Klachtencommissie achter gesloten deuren welk advies ze zal geven. De meerderheid van de commissie moet het eens zijn met het advies. U ontvangt het advies binnen 4 weken na de hoorzitting of het afronden van de schriftelijke behandeling. De voorzitter kan die termijn met maximaal 4 weken verlengen. Dat kan nodig zijn als de commissie vindt dat ze niet genoeg informatie heeft. Dan komt er een nieuwe zitting of de commissie vraagt de klager, de aangeklaagde of anderen schriftelijk om meer informatie.

De klager en de aangeklaagde krijgen het advies tegelijkertijd. In het advies zegt de commissie in ieder geval of ze vindt dat de klacht terecht is. Verder kan de commissie het bestuur adviseren om naar aanleiding van de klacht bepaalde maatregelen te nemen. U kunt niet tegen het advies in beroep gaan.

#### *Reactie van het schoolbestuur*

De commissie stuurt het advies ook naar het bestuur van de school. Het bestuur moet binnen 4 weken aan de klager en aan de Klachtencommissie een brief sturen. Daarin moet het bestuur duidelijk maken wat het van het advies vindt en of het naar aanleiding daarvan maatregelen zal nemen. Als het bestuur van plan is maatregelen te nemen, dan moet het aangeven welke dat zijn.

### Bijlage 3 Kennisgevingen- en klachtenformulier (op te bergen in klachtenlogboek)



Wilt u een klacht of kennisgeving indienen?

Lever dan het ingevulde formulier in een dichtgeplakte envelop in bij de interne contactpersoon/vertrouwenspersoon van onze school.

Datum:

---

Naam en voorletters:

---

Straat, huisnummer en plaats:

---

---

---

Telefoonnummer(s):

---

Heeft u al eerder een kennisgeving/klacht ingediend?

- Ja
- Nee
- Weet niet

Heeft u deze kennisgeving/klacht al met iemand binnen de school besproken?

- Zo ja, met wie?
- Nee

Wie moet volgens u de kennisgeving/klacht in behandeling nemen?

- Interne contactpersoon/vertrouwenspersoon
- Bevoegd gezag
- Externe vertrouwenspersoon
- Landelijke Klachtencommissie

#### **Omschrijving van de kennisgeving/klacht:**

Waaruit bestaat de kennisgeving/klacht?

---

---

---

---

Hoe vaak komt het voor?

---

Sinds wanneer speelt het?

---

Wat is de oorzaak van het probleem volgens u?

---

---

---

---

---

Welke activiteiten zijn tot nu toe ondernomen en met welk resultaat?

---

---

---

---

Welk voorstel heeft u om dit probleem op te lossen?

---

---

---

---

Eigen of aanvullende omschrijving van de kennisgeving/klacht:

---

---

---

---

Hoe zwaar weegt deze kennisgeving/klacht voor u persoonlijk?

- heel zwaar (Dit wordt gezien als een klacht. Er volgt een officieel traject via de klachtencommissie.)
- matig (Dit wordt gezien als een ingediende kennisgeving. De school zal dit samen met u behandelen.)

In beide gevallen wordt er zo spoedig mogelijk contact met u opgenomen.

Heeft u voorkeur wie er contact met u opneemt?

- Ja, te weten:
  - Directeur
  - IB'er
  - Bevoegd gezag
  - Interne contactpersoon/vertrouwenspersoon
  - Externe vertrouwenspersoon
  - Landelijke Klachtencommissie
- Nee, geen voorkeur.

#### **Bijlage 4 Voorbeeldbrief schriftelijke klacht**

Heerde/Hattem/Wezep, (datum)

Betreft: klacht over .....

Geachte ..... (naam betreffende persoon/instantie),

Door middel van deze brief wil ik een klacht indienen. De klacht is gericht tegen ..... (naam aangeklaagde).

..... (Hier volgt een omschrijving van de klacht)

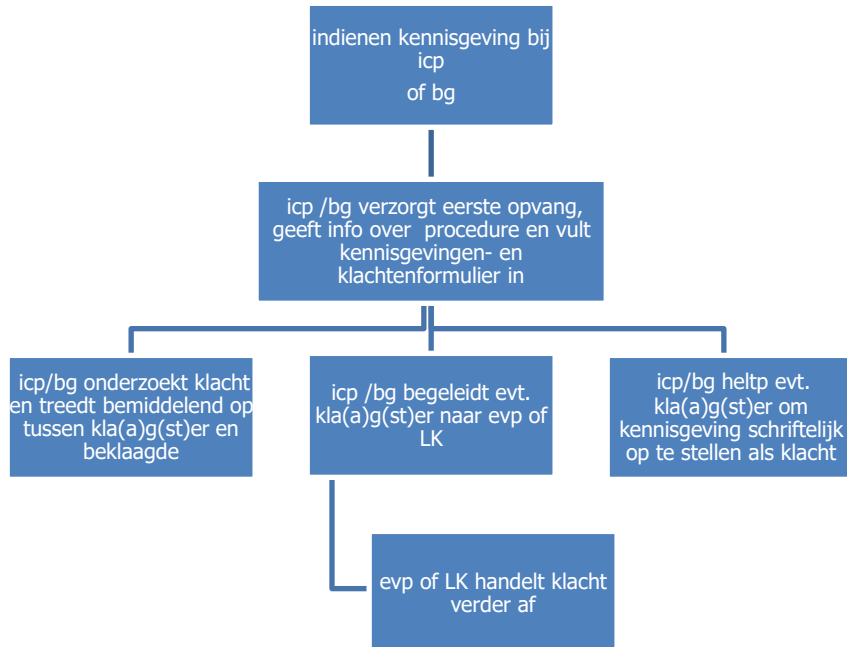
Ik hoop van harte dat we samen naar een oplossing kunnen zoeken.

Met vriendelijke groet,

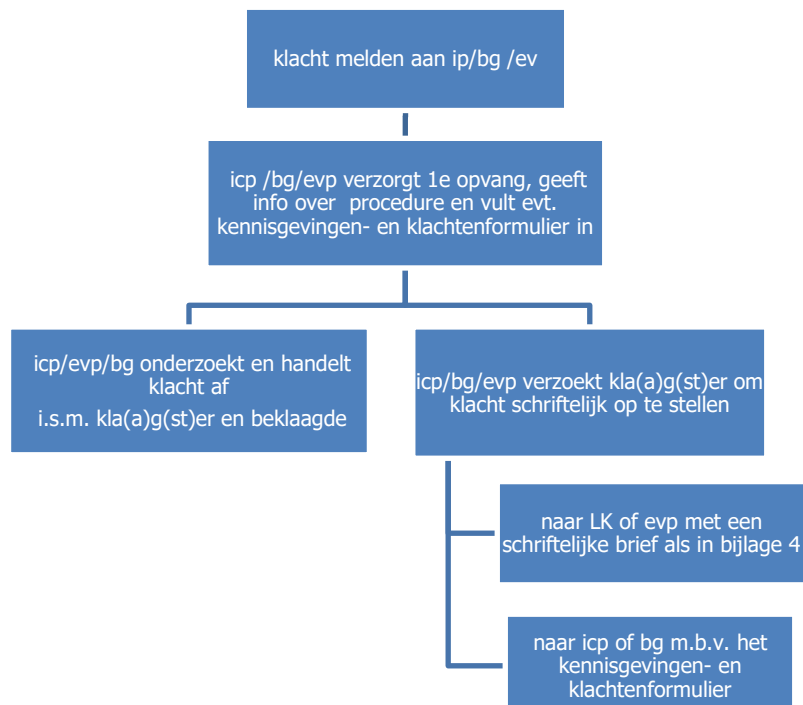
Naam + adres klager

## Bijlage 5 Stroomschema's ingediende kennisgeving, klachten en misstand/onregelmatigheid

### Ingediende kennisgeving



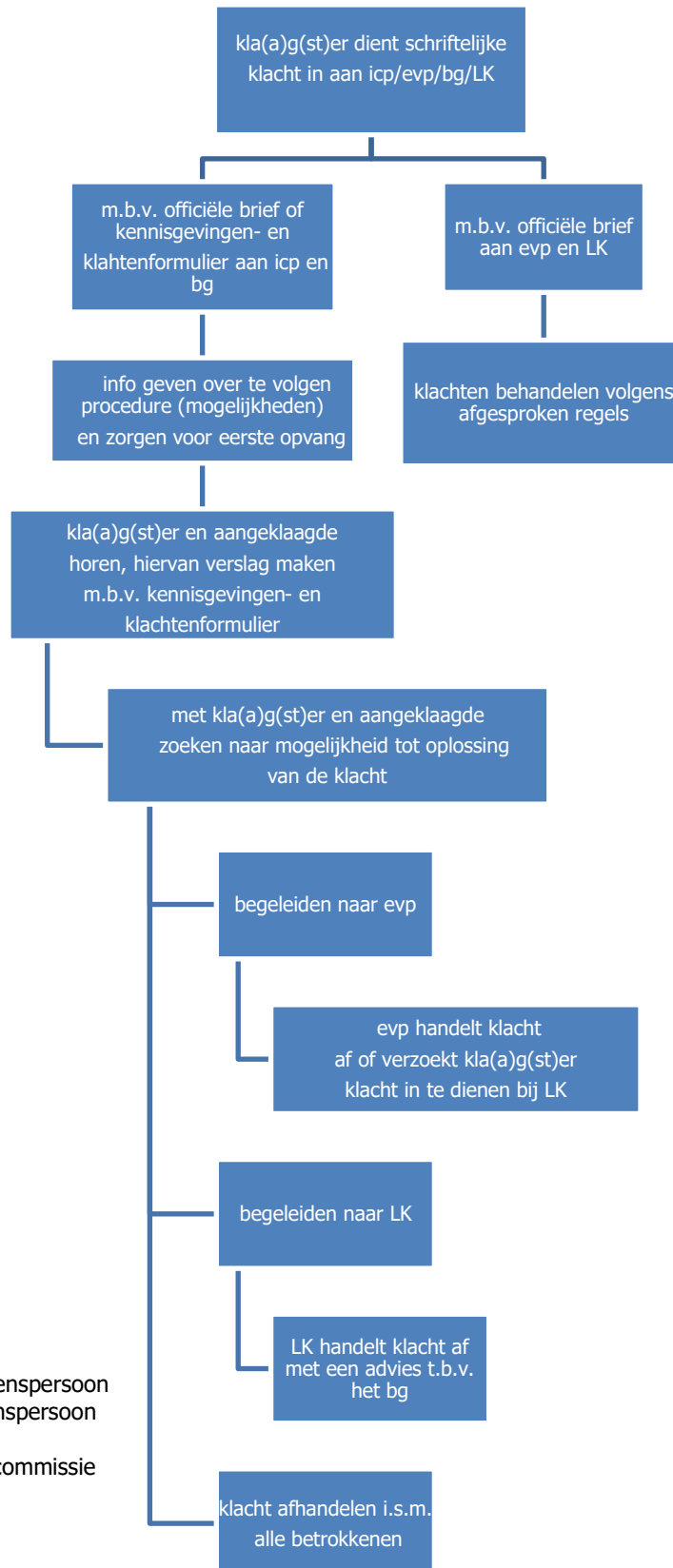
### Mondelinge klacht



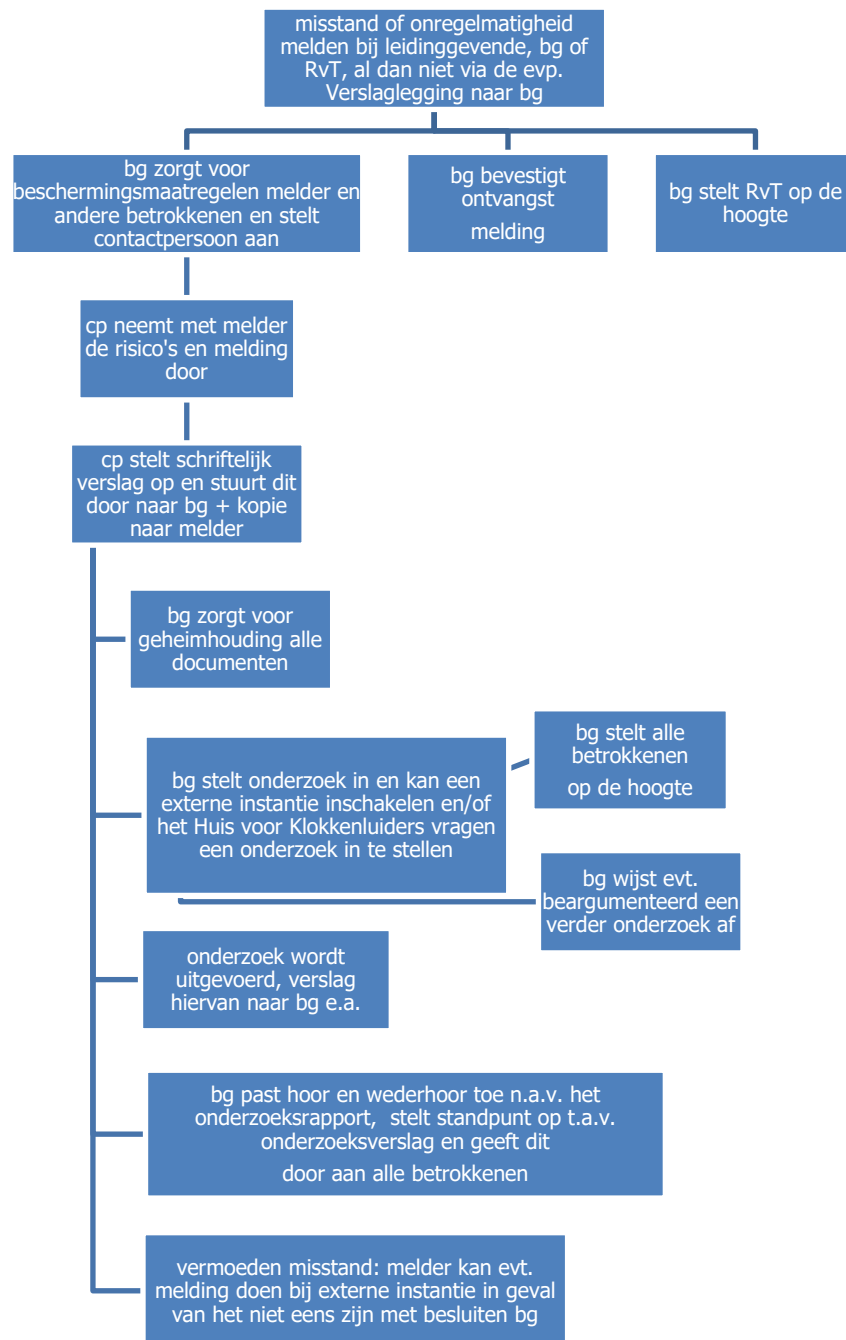
icp = interne contactpersoon/vertrouwenspersoon  
evp = externe vertrouwenspersoon  
bg = bevoegd gezag  
LK = Landelijke Klachtencommissie



## Schriftelijke klacht



## Misstand of onregelmatigheid



evp = externe vertrouwenspersoon

bg = bevoegd gezag

cp = contactpersoon