



Klachtenregeling Xpect013

versiebeheer		vastgesteld	
nummer	datum	geleding	datum
001 Adj	19-09-2017	MT	15.01.2024
		DO	16.01.2024
		GMR geinformeerd	16.01.2024
002 Adj	03-11-2020	Tekstuele aanpassingen MT	23.01.2024
003 VB	17.07.2022	Tekstuele aanpassingen	20.03.2024

Inhoud

Inleiding.....	3
Typen klachten	4
Algemene klachten.....	4
Klachten m.b.t. persoonlijke integriteit.....	5
Protocol signalering en melding seksuele intimidatie en/of seksueel misbruik van leerlingen	6
Toelichting bij protocol signalering en melding seksuele intimidatie en/of seksueel misbruik van leerlingen.	11
Het klachtenreglement van de LKC.....	12

Inleiding

De Wet op het Primair Onderwijs (WPO) verplicht Xpect013 om een klachtenregeling vast te stellen en een klachtencommissie in te stellen. Volgens de wet kunnen ouders, leerlingen en personeelsleden klachten indienen over gedragingen en beslissingen van medewerkers van de scholen of het schoolbestuur.

Xpect013 streeft ernaar om klachten zoveel mogelijk te voorkomen door het voeren van een preventief beleid en door het hanteren van een gedragscode die geldt voor alle medewerkers. Wij streven naar een zorgvuldige behandeling van klachten. Hierbij nemen we ook ten opzichte van de aangeklaagde een behoorlijke afhandeling in acht.

Het adres van Xpect013:

Stichting Xpect013

Ringbaan Oost 240

5018 HC Tilburg

T: 013-4648230

E: bestuur@xpect013.nl

I: www.xpect013.nl

Xpect013 is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). De LKC hanteert het Reglement Landelijke Klachtencommissie onderwijs". Dit reglement is in werking getreden op 1 februari 2011 en is aangepast op 30 oktober 2015, 8 februari 2018, 1 augustus 2020 (in verband met de wijziging van het begrip 'deelnemer' in 'student' in het mbo), april 2021 (technische wijziging) en 1 augustus 2022 (in verband met wijziging WVO).

Deze regeling is door Xpect013 ongewijzigd overgenomen en vastgesteld.

Het adres van de klachtencommissie:

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC),

Gebouw Woudstede

Zwarte Woud 2

3524 SJ Utrecht,

T: 030-2809590

I: www.onderwijsgeschillen.nl

Typen klachten

Binnen Xpect013 onderscheiden we 2 typen klachten.

Algemene klachten.

De afhandeling van algemene klachten dient primair op schoolniveau plaats te vinden. Indien het niet lukt om de zaak op school op te lossen, kan de klager besluiten om de klacht neer te leggen bij het Bevoegd Gezag (het schoolbestuur) of de klachtencommissie in te schakelen. De klachtencommissie neemt een algemene klacht pas in behandeling nadat de klachtbehandeling op schoolniveau is doorlopen.

De school hanteert bij de afhandeling van klachten de volgende uitgangspunten:

- Een klager die een probleem ervaart op of met de school neemt contact op met de veroorzaker van het probleem, tenzij de aard van het probleem zich hiertegen verzet;
- Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem voor aan de directie;
- De klager kan het probleem bespreken met de vertrouwenscontactpersoon of de externe vertrouwenspersoon, voor zover klager een medewerker is van Xpect013;
- Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden geuit.
- Schriftelijke klachten kunnen het vervolg zijn op een in eerste instantie mondelinge klacht, maar kunnen ook direct zijn ingediend, zonder dat de klager eerst informeel mondeling klacht neergelegd heeft, of zonder dat de klager eerst informeel contact heeft gehad met de aangeklaagde.
- Indien de klacht wordt ingediend bij de directeur van de school, zorgt deze voor afhandeling van de klacht;
- De registratie van klachten en de verslaglegging van het proces van klachtafhandeling vindt plaats op schoolniveau en per schooljaar. Klachten op school worden gemeld bij het bevoegd gezag ten behoeve van het jaarverslag van de stichting, waarin enkel aantallen en resultaten van afhandeling op bestuursniveau worden vermeld.

De afhandeling van de klacht moet op een behoorlijke manier gebeuren. Hierbij staat bemiddeling om tot een oplossing te komen voorop. Onder behoorlijke afhandeling wordt in ieder geval verstaan:

- het verstrekken van voldoende informatie aan de klager;
- de klager in de gelegenheid stellen zijn/haar klacht toe te lichten;
- eventueel informatie vragen aan derden;
- afhandeling binnen een redelijke termijn.

De afronding van een schriftelijke klacht gebeurt door een schriftelijk antwoord van de directeur aan de klager. Daarin wordt aangegeven wat de bevindingen en de conclusies zijn naar aanleiding van de klacht.

Indien de klager het oneens is met de uitkomst van bovenvermelde bevindingen, kan deze een klacht indienen bij het Bevoegd Gezag. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het Bevoegd Gezag anders beslist. Namens het Bevoegd Gezag neemt een bestuursadviseur de klacht in behandeling en gaat in gesprek met ouders en school. Indien de klacht door de bemiddeling is opgelost, wordt aangegeven op welke wijze dat is geschied. Indien de gesprekken niet tot een oplossing hebben geleid, kan de klager verzoeken de klacht af te laten handelen door de voorzitter van het College van Bestuur.

Het College van Bestuur neemt binnen vier weken na dit verzoek van de klager, doch niet eerder nadat de klager in de gelegenheid is gesteld te worden gehoord, een beslissing. Indien de beslissing geen besluit is in de zin van de Algemene Wet Bestuursrecht en in die zin geen rechtsgevolgen heeft, is tegen deze beslissing geen bezwaar en beroep mogelijk.

De klager heeft vervolgens wel de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

[Klachten m.b.t. persoonlijke integriteit.](#)

Klachten met betrekking tot persoonlijke integriteit, te weten seksuele intimidatie, machtsmisbruik, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie gaan rechtstreeks naar de klachtencommissie, met toepassing van het "Protocol signalering en melding seksuele intimidatie en/of seksueel misbruik van leerlingen".

Als het bevoegd gezag melding krijgt van een vermoeden van een zedenmisdrijf tussen een medewerker en een minderjarige leerling, dan is het bestuur verplicht hierover in overleg te treden met de vertrouwensinspecteur.

1. Inleiding.

Onderwijsorganisaties moeten zorgen voor een veilig werkklimaat waarin personeel én leerlingen worden beschermd tegen onder andere seksuele intimidatie en/of seksueel misbruik. Dit protocol gaat over hoe te handelen in geval van (een vermoeden van) seksuele intimidatie en/of seksueel misbruik van een leerling door een medewerker van de scholen van Xpect013. Het is van belang om in een dergelijk emotioneel moeilijke situatie zorgvuldig met alle betrokkenen te blijven omgaan. Het beschikken over een met elkaar afgesproken protocol biedt hiertoe houvast.

2. Begripsomschrijvingen.

2.1. Seksuele intimidatie.

Seksuele intimidatie is enig vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele bijbetekenis, dat als doel of tot gevolg heeft, dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.¹

2.2. Seksueel misbruik.

Seksueel misbruik van kinderen is seksueel contact van (jong) volwassenen met kinderen jonger dan 16 jaar. Deze contacten zijn tegen de zin van het kind of zonder dat het kind deze contacten kan weigeren. Daders zetten het kind emotioneel onder druk, dwingen het kind tot seksuele handelingen of zorgen door hun overwicht dat het kind geen nee durft te zeggen tegen seksuele toenaderingen. In Nederland is seksueel contact met een kind onder de 12 jaar altijd strafbaar. Een volwassene die seksueel contact heeft met een minderjarige die afhankelijk van hem is, is ook strafbaar.²

Er bestaan vele uitingsvormen van seksueel misbruik van kinderen. Verschillende gedragingen zijn door hun duidelijke seksuele karakter niet voor tweërlei uitleg vatbaar. Bij andere gedragingen kunnen vloeiende overgangen bestaan tussen wat wel en niet als seksueel getypeerd kan worden. Als criterium kan dan gehanteerd worden, of het welzijn van het kind en zijn/haar lichamelijke en psychische integriteit ondergeschikt worden gemaakt aan de bevrediging van de (seksuele) behoeften van de medewerker.

2.3. Medewerker.

Een persoon werkzaam bij de Stichting Xpect013. Hieronder worden verstaan:

- leraren;
- (adjunct) directieleden;
- onderwijsondersteunende functionarissen;
- externe leraren, bijvoorbeeld gedetacheerd of werkzaam via een uitzendbureau;
- externe (adjunct) directieleden;
- externe onderwijsondersteunende functionarissen, bijvoorbeeld schoonmakers;
- Leraren in Opleiding (LIO's) en Onderwijsassistenten in Opleiding, die met een
- Leerarbeidsovereenkomst als werknemer zijn benoemd;
- Overblijfmedewerkers (TSO), waaronder ook vrijwilligers; Structurele overige vrijwilligers (vrijwilligersvergoeding).

2.4. Ouders/verzorgers.

Ouders die het ouderlijk gezag uitoefenen ex artikel 245-253 boek 1 Burgerlijk Wetboek, en de vader personen/verzorgers die voogdij uitoefent ex artikel 283-291 boek 1 Burgerlijk Wetboek.

2.5. Bevoegd gezag.

Het bevoegd gezag is het bestuur van de Stichting Xpect013. De voorzitter van het College van Bestuur Xpect013 is mevr. mr. Carin Zandbergen.

Het adres van het College van Bestuur is:

Postbus 6028

5002 AA Tilburg

tel.: 013-4648230

3. Verbodsbepaling op seksueel misbruik.

- Elke medewerker zal zich ervan onthouden leerlingen te bejegenen op een wijze die een leerling in zijn waardigheid of fysieke en geestelijke integriteit aantast, of ook verder in zijn/haar privé-leven door te dringen dan nodig is voor het gestelde onderwijs-/opvoeding-/begeleidingsdoel.
- Daarbij zal de medewerker nooit de specifiek professionele situatie gebruiken (=misbruiken) ten eigen nutte of voor doeleinden die in strijd zijn met zijn/haar verantwoordelijkheid voor de leerling en/of die de grenzen van de professionele relatie overschrijden.
- Seksuele handelingen en intiemere relaties tussen medewerkers en leerlingen zijn niet geoorloofd en worden altijd beschouwd als seksueel misbruik. Ook als een leerling dat verlangt of daartoe uitnodigt, dient de medewerker seksuele toenaderingspogingen af te wijzen.

4. Beleid ten aanzien van seksueel misbruik en/of seksuele intimidatie.

4.1. Preventief beleid

De Stichting Xpect013 voert een preventief beleid ten aanzien van seksueel misbruik en of seksuele intimidatie. Dit beleid bestaat uit:

- het onderkennen van het risico: seksueel misbruik/seksuele intimidatie wordt wel omschreven als een 'beroepsrisico' voor mensen die met kinderen werken;
- dit protocol ter voorkoming van seksueel misbruik waarbij zowel leerlingen/ouders als medewerkers weten, dat er bij seksueel misbruik passende maatregelen worden genomen.

4.2. Personeelsbeleid

- Het 'protocol seksueel misbruik' wordt aan alle medewerkers ter kennis gesteld bij indiensttreding. Medewerk(st)ers conformeren zich hieraan.
- Medewerkers zoals genoemd in artikel 2.3. zijn verplicht een recente Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) te overleggen. Indien geen recente VOG overlegd kan worden, dan dient deze direct na indiensttreding te worden aangevraagd bij de gemeente en uiterlijk 2 maanden na indiensttreding te worden ingeleverd.
- Leerkrachten en andere medewerkers houden zich aan de gedragsregels zoals opgenomen in de bijlage bij dit protocol.

4.3. Voorzieningen voor ouders en leerlingen

- Ouders worden via de schoolgids geïnformeerd over het 'protocol seksueel misbruik'.
- Alle Xpect013 scholen hebben ten minste één interne vertrouwenscontactpersoon waar ouders/leerlingen terecht kunnen in geval van seksueel misbruik/seksuele intimidatie of een vermoeden daarvan.
- Xpect013 heeft twee externe vertrouwenspersonen die werkzaam zijn voor alle scholen binnen de stichting. Deze externe vertrouwenspersonen zijn beschikbaar voor de medewerkers van Xpect013. De interne vertrouwenspersoon is er zowel voor medewerkers als voor leerlingen.

5. Meldingsprocedure.

Medewerkers in het primair onderwijs (po) en het voortgezet onderwijs (vo) zijn wettelijk verplicht het bevoegd gezag onmiddellijk te informeren als zij informatie krijgen over een mogelijk zedendelict. Het gaat dan om een strafbaar feit waarbij een medewerker van de school een minderjarige leerling seksueel heeft misbruikt of geïntimideerd.³

Als het bevoegd gezag melding krijgt van een vermoeden van een zedenmisdrijf tussen een medewerker en een minderjarige leerling, dan is het bestuur verplicht hierover in overleg te treden met de vertrouwensinspecteur. Zie ook punt 6.

In dit verband gelden de volgende regels:

- alle medewerkers van Xpect013 zijn verplicht klachten over of signalen/vermoedens van seksueel misbruik door medewerkers onverwijld te melden aan de directie van de school dan wel aan het bevoegd gezag. Indien de melding wordt gedaan bij de directie van de school dan dient deze het bevoegd gezag daarvan onmiddellijk in kennis te stellen. Indien de melding wordt gedaan bij het bevoegd gezag, dan wordt de directie zo spoedig mogelijk geïnformeerd;
- melding door leerlingen: bij melding van seksueel misbruik door een leerling is opvang en steun voor de leerling het eerste aandachtspunt. Degene bij wie de leerling het seksueel misbruik meldt, heeft dezelfde plicht als het hierboven genoemd;
- melding door medewerkers: wanneer een medewerker misbruik door een collega/volwassene constateert is hij/zij verplicht dit onmiddellijk te melden bij de directeur van de school of bij het bevoegd gezag. Voor de directie geldt ook hier het gestelde onder het eerste gedachtestreepje;
- melding door 'derden': Als de melding van 'derden' komt, dient de medewerker bij wie de melding binnenkomt te handelen als vermeld onder het eerste gedachtestreepje;
- de ouders van de betrokken leerling worden zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld door de directeur;
- de medewerker over wie vermoedens van seksueel misbruik bestaan, wordt hiervan op de hoogte gesteld zodra dit mogelijk is. Indien er aangifte is gedaan, is eerst overleg met justitie noodzakelijk. De directeur attendeert de medewerker op de mogelijkheden van juridisch advies en ondersteuning, bijvoorbeeld in de persoon van externe vertrouwenspersoon.

6. Procedure bij misbruik en seksuele intimidatie.

- De procedure die het bevoegd gezag moet volgen bij seksueel misbruik/seksuele intimidatie is in de wet vastgelegd. De wet verplicht het bevoegd gezag onmiddellijk te overleggen met de vertrouwensinspecteur;⁴
- is de conclusie dat, na overleg tussen bevoegd gezag en vertrouwensinspecteur, er sprake is van een redelijk vermoeden, dan doet het bevoegd gezag direct aangifte bij politie/justitie. Vooraf stelt het bevoegd gezag de ouders/verzorgers van de betrokken leerling hiervan op de hoogte. Mogelijke bedenkingen van betrokken ouders en leerlingen ontslaan het bevoegd gezag niet van de verplichting tot het doen van aangifte;
- de aangeklaagde wordt op de hoogte gesteld na overleg met justitie;
- ouders, leerlingen kunnen ook aangifte doen.

7. Maatregelen.

- De directie neemt, in overleg met het bevoegd gezag, vanaf het moment van melding de nodige passende maatregelen die er op gericht zijn verdere contacten tussen betrokken leerling en medewerker te voorkomen;
- al naar gelang de ernst van de melding beslist de directie in overleg met het bevoegd gezag en de vertrouwensinspecteur of de vermeende dader hangende het onderzoek met onmiddellijke ingang, op non-actief wordt gesteld of wordt geschorst;
- indien de directeur is aangeklaagd, neemt het bevoegd gezag de nodige passende maatregelen;
- als een stagiaire is aangeklaagd wordt betreffende opleiding betrokken bij de maatregelen;
- afhankelijk van de uitkomsten van het onderzoek, neemt het bevoegd gezag passende maatregelen;
- wanneer een zaak is afgerond, worden de procedure, de werkwijze en de gevolgen/het resultaat met de bij de zaak betrokken personen geëvalueerd en schriftelijk vastgelegd. Bij de evaluatie worden, indien mogelijk de aangeklaagde, het slachtoffer, de ouders, het team en de directeur betrokken. De directeur is verantwoordelijk voor het dossier.

8. Communicatie.

- De directie legt, tijdens en na het onderzoek, de grootst mogelijke terughoudendheid aan de dag t.a.v. het bespreken van het gemelde met anderen, in het belang van klager en aangeklaagde;
- in geval van journalistieke belangstelling voor mogelijk seksueel misbruik of vermoedens/geruchten daaromtrent dienen alle contacten met de pers via het bevoegd gezag te lopen;
- het bevoegd gezag draagt zorg voor het informeren van betrokken personen en instanties over het onderzoek.

¹ Bron: Wet gelijke behandeling mannen en vrouwen artikel 1a derde lid

² Bron: www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/vragen-en-antwoorden

³ Bron: Wet Bestrijding van seksueel geweld en seksuele intimidatie in het onderwijs/meld- en aangifteplicht (1999).

⁴ Bron: www.onderwijsinspectie.nl

Gedragsregels op scholen van Xpect013

1. In de onderbouwgroepen, groep 1 t/m 4, komt het regelmatig voor dat een kind even bij de leerkracht op schoot wil en mag. Dit moet altijd zichtbaar zijn voor anderen en nooit in een afgesloten ruimte. Bij kinderen in hogere groepen vinden wij dat niet vanzelfsprekend. Mocht je als leraar twijfelen aan het gedrag van een kind (dat bijvoorbeeld erg veel aangehaald wil worden) ga je daarover praten met een collega, dan wel met iemand van de directie.
2. Alleen kinderen van groep 1 en 2 worden geholpen met aan- en uitkleden. De oudere kinderen moeten dat zelf doen. (Uitzonderingen in groep 3 worden individueel bekeken).
3. Als er na een gymles gedoucht wordt in de groepen 6,7 en 8 is toezicht nodig. Hierbij houdt de leerkracht zoveel mogelijk rekening met de privacy van de kinderen. De leerkrachten zullen zich niet onnodig ophouden bij de kinderen tijdens het afdrogen en aankleden.
4. De leerkrachten leggen uit dat de kinderen snel moeten omkleden. Wanneer de leerkracht (stimulerend) moet optreden, komt hij/zij na kloppen op de deur binnen. Hoe normaler je als leerkracht doet, hoe normaler de kinderen je aanwezigheid ook vinden.
5. Medewerkers van Xpect013 begeven zich niet in de persoonlijke sfeer van de kinderen.
6. Medewerkers van Xpect013 laten na schooltijd geen leerlingen op school blijven of naar school komen. Als dit wel gebeurt, is dat na goed overleg met de ouders of verzorgers, zijn het altijd meerdere kinderen die mogen/moeten komen (vaak om wat te helpen) en is dit zichtbaar voor anderen.
7. Op een schoolkamp slapen de jongens en meisjes op aparte slaapzalen. De leiding slaapt vervolgens ook weer op aparte slaapzalen. Het gebruik van toiletten en douches is zo geregeld dat ook dit gescheiden kan plaatsvinden. Indien voortdurend toezicht op de slaapzalen noodzakelijk is, bij jonge kinderen en / of bij onrust, dan verblijven minimaal twee personen van de leiding op betreffende slaapzaal, mannen bij de jongens en vrouwen bij de meisjes.
8. Er komen op school geen tekeningen e.d. voor waarop mensen als minderwaardig of als lustobject worden afgebeeld. (We willen überhaupt niet dat er bepaalde groepen uit de samenleving op een dergelijke wijze worden afgebeeld).
9. Medewerkers van Xpect013 dragen er allen zorg voor dat er geen grappen, toespelingen e.d. gemaakt worden, die seksueel getint of vernederend zijn. Wanneer iemand zich stoort aan bepaalde grappen of opmerkingen, dan moet hij/zij zich zo veilig voelen, dat de onvrede hierover geuit kan worden.
10. Binnen de mogelijkheden die de informatietechnologie biedt, is het niet toegestaan om ongewenste pagina's op te roepen, dan wel ongewenste berichten te verspreiden (zie in dit verband ook het internetprotocol).
11. Medewerkers geven geen gehoor aan individuele uitnodigingen van leerlingen op forums als Facebook, Instagram, Snapchat, etc. Er kan en mag gecommuniceerd worden op forums, altijd met behulp van een openbaar en zichtbaar school- of groepsaccount.

Reglement Landelijke Klachtencommissie onderwijs

Dit reglement is in werking getreden op 1 februari 2011 en is aangepast op 30 oktober 2015, 8 februari 2018, 1 augustus 2020 (in verband met de wijziging van het begrip 'deelnemer' in 'student' in het mbo), april 2021 (technische wijziging) en 1 augustus 2022 (in verband met wijziging WVO)

Reglement

Het Reglement van de LKC is vastgesteld door de Commissie. Het reglement bevat de bepalingen over de werkwijze van de Commissie.

Artikel 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

Dit reglement verstaat onder:

1. “LKC”: de Landelijke Klachtencommissie onderwijs, zoals ingesteld door Stichting Onderwijsgeschillen
2. “Commissie”: de voor de behandeling van een klacht uit drie leden van de LKC samengestelde klachtencommissie op grond van artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs, artikel 23 van de Wet op de expertisecentra en artikel 3.35 van de Wet op het voortgezet onderwijs; artikel 7.4.8a Wet educatie en beroepsonderwijs en artikel U-1 CAO-HBO,
3. “advies”: het op schrift gestelde oordeel van de Commissie over de gegrondheid van een klacht inclusief eventuele aanbevelingen aan het bevoegd gezag;
4. “klachtenregeling”: de door het bevoegd gezag van de school of instelling vastgestelde regeling voor de behandeling van klachten;
5. “klacht”: de in de klachtenregeling omschreven definitie van klacht of (bij ontbreken daarvan) 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;
6. “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, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
7. “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, tegen wie een klacht is ingediend;
8. “Voorzitter”: de voorzitter van de LKC;
9. “voorzitter”: de voorzitter van de Commissie die een klacht behandelt;
10. “secretariaat”: het bureau, dat de Commissie bij haar werkzaamheden ondersteunt;
11. “secretaris”: de behandelende medewerker van het secretariaat, die de Commissie ondersteuning verleent bij haar werkzaamheden;
12. “getuige”: een persoon die uit eigen waarneming omtrent een bepaalde gebeurtenis of een gedraging kan verklaren;
13. “informant”: een persoon die op grond van betrokkenheid bij de gedragingen die in de klacht aan de orde worden gesteld, informatie kan verstrekken, alsmede de persoon die op grond van opleiding of ervaring over specifieke deskundigheid beschikt op grond waarvan deze voor de klacht relevante informatie kan verstrekken;
14. “gemachtigde”: een persoon die namens verweerder of klager optreedt in de klachtprocedure.
15. “vertrouwd persoon”: een persoon die ter persoonlijke ondersteuning met een partij meegaat naar de zitting, maar daar niet het woord mag voeren.

Artikel 2 Samenstelling Commissie

Artikel 2

1. Voor de behandeling van iedere ingediende klacht bestaat de Commissie uit één voorzitter en twee leden.
2. De voorzitter is een jurist, die niet werkzaam is binnen het gezagsbereik van een bij de klacht betrokken orgaan of instelling.

Artikel 3-6 Indienen klacht

Artikel 3 Indienen van de klacht

1. De klager dient een klacht bij de LKC in via de webportal van Zaaksysteem, te vinden op www.onderwijsgeschillen.nl. Op de wijze van indiening is van toepassing het 'Reglement Zaakbehandeling Onderwijsgeschillen'. Onder het schriftelijk indienen wordt in dit reglement het indienen in zaaksysteem verstaan.
2. Indien redelijkerwijs niet van klager kan worden gevraagd de klacht schriftelijk in te dienen, maakt het secretariaat van de mondeling ingediende klacht een verslag dat door klager voor akkoord wordt bevonden.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor de goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor vertaling.
4. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van klager en zo nodig de gekozen woonplaats voor de duur van de procedure;
 - b. de naam van verweerder;
 - c. een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden, zoals die zich volgens klager hebben voorgedaan;
 - d. de dagtekening en ondertekening;
 - e. afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken.Alle aan de Commissie over te leggen stukken dienen goed leesbaar te zijn.
5. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging dan wel dient klager de klacht voor akkoord mede te ondertekenen. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.
6. Het secretariaat bevestigt na binnenkomst aan klager de ontvangst van de klacht.
7. Indien de klacht kennelijk bij een andere klachtencommissie moet worden aangebracht, zendt de secretaris na overleg met klager de klacht zo spoedig mogelijk door aan de bevoegde klachtencommissie of verwijst de klager door naar de bevoegde klachtencommissie.

Artikel 4 Beslissing over de ontvankelijkheid van de klacht

1. Indien niet is voldaan aan het bepaalde van het tweede, vierde of vijfde lid van artikel 3, wordt klager binnen een nader te bepalen termijn in de gelegenheid gesteld het verzuim te herstellen. Als niet aan dit verzoek wordt voldaan, kan de Commissie de klacht niet-ontvankelijk verklaren.
2. De LKC zal de klacht niet in behandeling nemen als:
 - a. niet tijdig of onvoldoende is voldaan aan een verzoek als bedoeld in het eerste lid van dit artikel;
 - b. de klacht betrekking heeft op een gedraging die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht heeft voorgedaan zonder dat er redenen zijn om de verschoonbaarheid van de overschrijding van de jaartermijn aan te nemen.
3. Klager wordt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen drie weken nadat de klacht is ingediend, dan wel klager heeft voldaan aan het verzoek tot verzuimherstel geïnformeerd of de klacht verder in behandeling wordt genomen. Indien de klacht niet verder in behandeling wordt genomen, wordt dit

schriftelijk en gemotiveerd aan klager meegedeeld. Tegen deze beslissing kan klager overeenkomstig artikel 11, tweede lid, bezwaar maken.

4. Het secretariaat deelt na ontvangst van het klaagschrift, dan wel na ontvangst van het herstelde klaagschrift aan het bestuur en/of de directeur van de betrokken instelling mee dat een klacht bij de Commissie is ingediend.

Artikel 4a 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 instelling. De Commissie kan het bevoegd gezag dan vragen of een oplossing mogelijk is op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag. De Commissie kan de klacht alsnog in behandeling nemen, indien niet binnen 14 dagen is geantwoord of indien binnen 4 weken geen oplossing is bereikt.

Artikel 4b Mediation

De Commissie kan partijen aanbieden om door middel van mediation tot een oplossing van de klacht te komen.

De Commissie kan de klacht alsnog in behandeling nemen indien na overleg met partijen niet wordt besloten tot mediation of indien een mediation niet tot een oplossing tussen partijen heeft geleid.

Artikel 5 Klachtsamenvatting

Gelijktijdig met het in behandeling nemen van de klacht wordt door de Commissie een samenvatting gemaakt waarin de kern van de klacht omschreven wordt. Deze klachtsamenvatting wordt bij de opening ter instemming aan klager voorgelegd. Datgene wat in de klachtsamenvatting is geformuleerd vormt de basis voor de behandeling van de klacht.

Artikel 6 Intrekken klacht

1. Klager kan bij schriftelijke en gedagtekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de Commissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken. Intrekking geschiedt bij voorkeur niet later dan twee weken voor de zittingsdag.

2. Als de Commissie voor de zitting heeft vernomen dat de klacht wordt ingetrokken dan zal de Commissie dit onverwijld mededelen aan verweerder, aan het bevoegd gezag van de betrokken school en de directeur van de betrokken school dan wel aan het bestuur van de betrokken instelling.

3. Intrekking van de klacht is niet meer mogelijk als de klacht ter zitting is behandeld, tenzij partijen hierover in het kader van een minnelijke schikking overeenstemming hebben bereikt.

Artikel 7-10 Voorbereidend onderzoek

Artikel 7 Verweer voeren

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.

2. De voorzitter kan deze termijn op een tijdig en met redenen omkleed 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, behoudens het bepaalde in artikel 10.

Artikel 8 Het inwinnen van inlichtingen

1. Ter voorbereiding van de behandeling van de klacht kunnen door of namens de Commissie bij klager, verweerder en anderen hetzij schriftelijk, hetzij mondeling nadere inlichtingen worden ingewonnen. Klager en verweerder worden hiervan op de hoogte gesteld.
2. Tot en met één week voor de zitting kunnen klager en verweerder nadere stukken indienen. Te laat ingediende stukken worden niet toegelaten tot het dossier, tenzij hierdoor naar het oordeel van de voorzitter het belang van de wederpartij niet wordt geschaad.
3. Voor zover met klager, verweerder en anderen door of namens de Commissie met betrekking tot de inhoud van de klacht en het verweer gesprekken plaatsvinden, wordt daarvan een verslag gemaakt. Van de verkregen inlichtingen en gemaakte verslagen ontvangen klager en verweerder een kopie.

Artikel 9 Kennisgeving van bij de Commissie ingediende stukken

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 10 ontvangen partijen een kopie van alle bij de Commissie in het kader van de behandeling van de klacht ingediende stukken.
2. De voorzitter kan beslissen dat een stuk niet relevant is voor de behandeling van de klacht en niet wordt toegelaten tot het dossier.

Artikel 10 Geheimhouding van bij de Commissie ingediende stukken

1. Op verzoek van klager of verweerder kan de voorzitter bepalen dat een ingediend stuk op grond van zeer gewichtige redenen niet ter kennis van de wederpartij wordt gebracht. De voorzitter kan dit ook ambtshalve doen. Van deze beslissingen wordt aan partijen melding gemaakt.
2. Indien een verzoek tot geheimhouding van stukken wordt afgewezen, worden de desbetreffende stukken niet toegelaten tot het dossier en worden deze niet in de oordeelsvorming van de Commissie betrokken.
3. Het vorenstaande geldt evenzeer voor stukken en inlichtingen, afkomstig van derden.
4. Indien de voorzitter tot geheimhouding van enig stuk of inlichting heeft besloten, wordt daarvan melding gemaakt in het schriftelijk advies van de Commissie, onder opgave van de aard van het stuk en de gevolgen die de Commissie daaraan verbonden heeft.

Artikel 11-13 Klachtbehandeling

Artikel 11 Vereenvoudigde behandeling

1. De voorzitter kan totdat klager en verweerder voor de mondelinge behandeling van de klacht zijn uitgenodigd, het onderzoek naar de klacht zonder behandeling ter zitting sluiten, indien:
 - a. de Commissie kennelijk onbevoegd is tot behandeling van de klacht;
 - b. de klager kennelijk niet-ontvankelijk is in zijn klacht,
 - c. de klacht kennelijk ongegrond is of
 - d. de klacht kennelijk gegrond is.
2. In de beslissing tot sluiting van het onderzoek wordt klager gewezen op de mogelijkheid binnen 7 kalenderdagen na dagtekening van deze beslissing schriftelijk bezwaar te maken bij de Voorzitter.
3. Indien het onderzoek wordt gesloten wegens kennelijke gegrondheid van de klacht wordt verweerder gewezen op de mogelijkheid om binnen 7 kalenderdagen na dagtekening van deze beslissing schriftelijke bezwaar te maken bij de Voorzitter.
4. Indien de Voorzitter het besluit tot sluiting heeft genomen, behandelt een andere voorzitter een tegen dit ingediend bezwaar.
5. Indien klager of verweerder naar het oordeel van de Voorzitter gegronde bezwaren heeft tegen de beslissing van de voorzitter, wordt de klacht alsnog ter zitting gebracht.

Artikel 12 Schriftelijke behandeling

1. Op verzoek van beide partijen kan de behandeling van de klacht schriftelijk geschieden.
2. De voorzitter kan na ontvangst van het verweerschrift ook ambtshalve besluiten een klacht uitsluitend schriftelijk te behandelen. De voorzitter deelt dit besluit gemotiveerd aan klager en verweerder mee. Tegen dit besluit kunnen klager en verweerder binnen 7 werkdagen na dagtekening van dit besluit schriftelijk bezwaar maken. Dit bezwaar wordt behandeld door de Voorzitter.
3. Indien de in de vorige zin van het vorige lid bedoelde voorzitter het bezwaar gegrond acht wordt de klacht alsnog ter zitting gebracht.
4. Indien de Voorzitter het besluit tot schriftelijke behandeling heeft genomen, behandelt een andere voorzitter een tegen dit besluit ingediend bezwaar.
5. Indien de klacht uitsluitend schriftelijk wordt behandeld, stelt de voorzitter termijnen voor de indiening van de schriftelijke reacties van klager (repliek), respectievelijk verweerder (dupliek).
6. Indien de inhoud van repliek of dupliek daartoe aanleiding geeft, kan de Commissie besluiten alsnog tot mondelinge behandeling van de klacht over te gaan.

Artikel 13 Versnelde behandeling

1. Indien gelet op de betrokken belangen onverwijlde spoed bij de behandeling van de klacht is geboden, kan klager tegelijk met de indiening van het klaagschrift de LKC verzoeken de klacht versneld te behandelen. De voorzitter beslist op dit verzoek dan wel kan ambtshalve daartoe beslissen.
2. Indien klager de Commissie verzoekt de klacht versneld te behandelen, zal hij zijn klaagschrift compleet, in overeenstemming met wat is bepaald in de artikelen 3 en 4 van dit Reglement bij de LKC moeten indienen. Bij eventueel verzuim wordt klager in de gelegenheid gesteld dit direct te herstellen.
3. Uiterlijk op de derde werkdag na ontvangst van het klaagschrift waarin klager verzoekt om versnelde behandeling, wordt (zo mogelijk telefonisch) aan klager meegedeeld of aan dit verzoek tegemoet wordt gekomen.
4. Indien de voorzitter heeft besloten tot versnelde behandeling van de klacht, wordt verweerder hiervan zo spoedig mogelijk (telefonisch) op de hoogte gesteld. Het klaagschrift wordt in afschrift aan hem toegezonden, waarbij hij wordt uitgenodigd zijn verweer zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk twee werkdagen voor de zitting in te dienen.
5. De zitting van de Commissie vindt bij versnelde behandeling plaats in de periode van twee tot vier weken na ontvangst van de klacht.
6. Binnen twee weken na de sluiting van de behandeling ter zitting stelt de Commissie het schriftelijk advies vast. Daaraan voorafgaand kan de Commissie partijen mondeling informeren over het advies.
7. Indien aan de Commissie uit het verweerschrift of uit de behandeling ter zitting blijkt dat de zaak niet voldoende spoedeisend is om een versnelde behandeling te rechtvaardigen of dat de zaak een gewone behandeling vordert, dan bepaalt de Commissie dat de klacht verder op de gewone wijze wordt behandeld.
8. Artikel 27 van dit reglement is niet van toepassing op de in dit artikel lid 6 genoemde termijn.

Artikel 14-19 Zitting

Artikel 14 Vaststelling zittingsdag en uitnodiging voor de zitting.

De voorzitter bepaalt dag, plaats en tijdstip van de zitting. De zitting vindt in beginsel plaats binnen zes weken na de beslissing de klacht in behandeling te nemen.

De Commissie nodigt klager en verweerder uit voor de zitting. Bij de uitnodiging wordt medegedeeld uit welke personen de Commissie zal zijn samengesteld.

Artikel 15 Vereiste aanwezigheid ter zitting.

1. De hoorzitting dient plaats te vinden ten overstaan van tenminste één lid van de Commissie vergezeld door een secretaris. Indien twee leden aanwezig zijn treedt één van hen op als voorzitter.
2. Het advies behoort te worden vastgesteld in een beraadslaging van de voorzitter en twee leden, in aanwezigheid van de secretaris.

Artikel 16 Procedure ter zitting

1. De zittingen van de Commissie zijn niet openbaar.
2. De voorzitter bepaalt de gang van zaken op de zitting.
3. De secretaris draagt zorg voor een zakelijke verslaglegging van wat ter zitting aan de orde is geweest.
4. Tijdens de zitting krijgen klager en verweerder gelegenheid:
 - a) hun zienswijze naar voren te brengen;
 - b) zich door een gemachtigde te laten bijstaan of vertegenwoordigen;
 - c) getuigen en informanten door de Commissie te laten horen;
 - d) zich te laten vergezellen door één aan hen vertrouwd persoon.
5. De Commissie hoort klager en verweerder – behoudens het bepaalde in lid 6 van dit artikel - in elkaars aanwezigheid, tenzij zwaarwichtige redenen zich daartegen verzetten.
6. Indien een partij minderjarig is, hoort de Commissie partijen in beginsel buiten elkaars aanwezigheid.
7. Indien partijen op grond van de voorgaande leden van dit artikel niet in elkaars aanwezigheid worden gehoord, is het de gemachtigde van ieder van de partijen toegestaan bij het horen aanwezig te zijn.
8. De Commissie hoort een minderjarige getuige in beginsel buiten aanwezigheid van partijen. De gemachtigden van partijen mogen aanwezig zijn bij het horen van deze getuige.
9. Indien (een van de) partijen niet worden bijgestaan door een gemachtigde zal de voorzitter na het horen buiten elkaars aanwezigheid een samenvatting geven van wat is besproken.

Artikel 17 Getuigen en informanten

1. De Commissie kan bepaalde personen als getuige of als informant voor de zitting uitnodigen.
2. Naam en hoedanigheid van een door de Commissie uitgenodigde getuige of informant deelt zij tenminste twee werkdagen voorafgaand aan de zittingsdatum schriftelijk aan klager en verweerder mee.
3. Klager en verweerder kunnen op eigen kosten getuigen en informanten, die zij door de Commissie willen doen horen, meebrengen. De schriftelijke melding dient uiterlijk twee werkdagen voor de zitting door het secretariaat ontvangen te zijn onder opgave van naam en hoedanigheid van deze personen.
4. Aan niet of te laat bij het secretariaat aangemelde getuigen of informanten wordt anders dan met instemming van partijen niet toegestaan voor de Commissie te verschijnen.
5. De Commissie kan ter zitting besluiten het horen van een getuige of informant achterwege te laten.

Artikel 18 Tolken

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

Artikel 19 Horen ter zitting

1. Na opening van de zitting door de voorzitter krijgen partijen en hun gemachtigden de gelegenheid het woord te voeren.
2. Vervolgens zal de Commissie de toegelaten getuigen in beginsel buiten elkaars aanwezigheid horen, waarbij partijen aan de Commissie voorstellen kunnen doen met betrekking tot de te stellen vragen.
3. Na afloop van het horen van getuigen krijgen partijen opnieuw de gelegenheid het woord te voeren.

4. De voorzitter sluit het onderzoek ter zitting, tenzij voor de sluiting van het onderzoek ter zitting blijkt, dat het onderzoek niet volledig is geweest. In dat geval kan de Commissie bepalen dat de behandeling schriftelijk of ter zitting op een door de Commissie te bepalen tijdstip zal worden voortgezet. Daarbij kunnen aan partijen aanwijzingen worden gegeven met betrekking tot het bewijs.

Artikel 20 Wraking en verschoning

1. Een lid van de Commissie, waaronder ook wordt verstaan de voorzitter, kan door ieder der partijen worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden waardoor de onpartijdigheid van het commissielid schade zou kunnen lijden. Ook kan op grond van zodanige feiten of omstandigheden een lid van de Commissie zich verschonen.
2. Het wrakingsverzoek wordt schriftelijk ingediend zodra de feiten of omstandigheden aan de verzoekende partij bekend zijn geworden. Ter zitting kan het verzoek ook mondeling geschieden.
3. Een lid, wiens wraking is verzocht, kan in de wraking berusten.
4. Ingeval van een verzoek tot wraking wordt de behandeling van de zaak door de Commissie geschorst onder mededeling aan partijen dat het wrakingsverzoek zo spoedig mogelijk zal worden behandeld door de wrakingskamer van de Stichting Onderwijsgeschillen en dat het onderzoek van de Commissie in de hoofdzaak zal worden voortgezet na en met inachtneming van de beslissing van de wrakingskamer.
5. De wrakingskamer beslist zo spoedig mogelijk of het verzoek tot wraking wordt toegestaan.
6. Op de behandeling van het wrakingsverzoek is het reglement van de wrakingskamer van toepassing. Het reglement is te vinden op:
<https://www.onderwijsgeschillen.nl/reglement-wrakingskamer-stichting-onderwijsgeschillen/>

Artikel 21-23 Advies

Artikel 21 Beslissing in raadkamer

1. Na sluiting van het onderzoek beraadslaagt de Commissie in raadkamer over het uit te brengen advies.
2. Het advies behoort te worden vastgesteld in een beraadslaging van de voorzitter en twee leden.
3. De Commissie beslist met meerderheid van stemmen.
4. De Commissie kan in raadkamer besluiten de behandeling van de klacht te heropenen en doet hiervan mededeling aan partijen.
5. Binnen vier weken na de sluiting van de behandeling dan wel na afronding van de schriftelijke behandeling als bedoeld in artikel 12 stelt de Commissie het advies vast. De voorzitter kan deze termijn met vier weken verlengen.
6. Indien ter zitting met instemming van partijen is besloten dat partijen buiten de Commissie om alsnog tot een minnelijke oplossing proberen te komen, zal de Commissie het vaststellen van het advies opschorten. Als blijkt dat partijen tot een minnelijke oplossing zijn gekomen dan zal de Commissie geen advies uitbrengen. Als blijkt dat partijen niet tot een minnelijke oplossing zijn gekomen, wordt dat aan de Commissie doorgegeven, waarna de Commissie met inachtneming van de termijn zoals genoemd in lid 5 van dit artikel alsnog een advies zal uitbrengen.

Artikel 22 Inhoud advies

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

Artikel 23 Bekendmaking advies

1. De Commissie brengt het advies (via de gemachtigde) uit aan bevoegd gezag, klager en verweerder.
2. Het advies van de Commissie wordt in geanonimiseerde vorm gepubliceerd op de website van de Stichting: www.onderwijsgeschillen.nl.

Artikel 24-31 Overige bepalingen

Artikel 24 Klagen over klachtbehandeling door de Commissie

1. Een klacht van een partij of het bevoegd gezag over de bejegening van de kant van de LKC in een hen betreffend dossier, zal worden behandeld door de Voorzitter van de LKC, dan wel diens plaatsvervanger.
2. De Voorzitter zal nader onderzoek instellen bij het betreffende lid en de secretaris alsmede zo nodig de overige commissieleden. De (plaatsvervangend) Voorzitter zal de klager zo snel mogelijk omtrent zijn bevindingen berichten, onder verzending van een afschrift naar de leden en de secretaris van de behandelende Commissie.

Artikel 25 Nevenfuncties Commissieleden

Op verzoek van één of meer partijen wordt een lijst van nevenfuncties van commissieleden toegezonden.

Artikel 26 Vertrouwelijke behandeling

Het is de leden van de Commissie en de secretaris verboden:

- a. hetgeen zij als zodanig te weten zijn gekomen openbaar of aan derden bekend te maken;
- b. de gevoelens bekend te maken welke in besloten vergaderingen of zittingen van de Commissie over aanhangige klachten zijn geuit;
- c. over aanhangige klachten of over klachten die naar hun vermoeden of weten voor hen aanhangig gemaakt zullen worden, anders dan in commissieverband, contacten met derden te hebben en/of inlichtingen in te winnen.

Artikel 27 Termijnen schoolvakanties

1. Met uitzondering van de verjaringstermijn, genoemd in artikel 4.2.b van dit reglement, worden voor de berekening van de in dit reglement vermelde termijnen, de aan de desbetreffende instelling of school geldende schoolvakantiedagen niet meegerekend.
2. Ingeval van gewichtige redenen kan de voorzitter de in dit reglement gestelde termijnen verlengen. Partijen worden daarvan op de hoogte gesteld.

Artikel 28 Samenloop

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

Artikel 29 Onvoorziene situaties

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter.

Artikel 30 Citeerbepaling

Dit reglement kan worden aangehaald als: Reglement Landelijke Klachtencommissie onderwijs.

Artikel 31 Inwerkingtreding

Dit reglement is in werking getreden op 1 februari 2011 en is aangepast op 30 oktober 2015, 8 februari 2018, 1 augustus 2020 (in verband met de wijziging van het begrip 'deelnemer' in 'student' in het mbo) en in april 2021 (technische wijziging).