

# Procedure Klachtencommissies

## Een klacht indienen bij een 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](#). 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 intervenieren 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**

Is 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.

## **Contact**

### **Bezoekadres**

Gebouw Tauro  
Koninginnegracht 19  
2514 AB Den Haag

### **Postadres**

Postbus 82324  
2508 EH Den Haag

070-3861697 (van 9.00 tot 16.30 uur)

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

