

## Klachtenregeling IKC Cadans Kinderopvang en Onderwijs



Als IKC Cadans doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang en onderwijs te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent of zorgen heeft. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld.

In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Hiermee voldoen we aan wettelijke bepalingen.

### **Voordat u een interne klacht indient**

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent of zorgen heeft, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker, vakkracht of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat of tussen kinderen. Of een administratief medewerker, wanneer het over uw overeenkomst gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie.

Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze IKC Raad (MR en OC). Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

## Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij IKC Cadans een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, bestuur, leidinggevende of medewerker, of van iemand die werkt in opdracht voor de organisatie, in zijn/haar gedraging richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de organisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de [Meldcode kindermishandeling kinderopvang](#) volgen. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

## Hoe u extern uw klacht over kinderopvang kunt indienen

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw zorg, ontevredenheid of klacht over kinderopvang volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de [Geschillencommissie Kinderopvang](#) stappen. Alle kinderopvang-organisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, IKC Cadans dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van IKC Cadans te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van IKC Cadans heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij IKC Cadans indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

# Klachtenregeling kinderopvang IKC Cadans

## 1. Definities

Organisatie:	IKC Cadans
Klacht:	Formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Ouder:	De bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij IKC Cadans gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie:	De commissie, zoals bedoeld in <a href="#">artikel 1.58</a> van de Wet Kinderopvang. Bij IKC Cadans heet dit de IKC Raad (incl. MR).
Houder:	Dedegene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de <a href="#">Handelsregisterwet 2007</a> , toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum exploiteert.
Klager:	De ouder of oudercommissie die een klacht indient.
Medewerker:	De houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).
Klachtenfunctionaris:	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.
Leidinggevende:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
Klachtenloket:	Onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Geschillencommissie:	Een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
Schriftelijk:	een brief per post of elektronisch zoals een e-mail.
Overeenkomst:	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

## 2. Indienen van een interne klacht

2.1 U kunt bij ons een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

2.2 We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

2.3 Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

2.4 In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop u de klacht indient

- Uw naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht

2.5 U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris Sevgi Tonkas. Zij is te bereiken per mail: [sevgi.tonkas@cadans.nl](mailto:sevgi.tonkas@cadans.nl).

2.6 Indien u uw klacht wilt richten aan het Bestuur, dan kunt u mailen naar Margo Stegeman ([margo.stegeman@cadans.nl](mailto:margo.stegeman@cadans.nl)) of Marian Feenstra ([marian.feenstra@cadans.nl](mailto:marian.feenstra@cadans.nl)). Mocht u telefonisch contact willen dan kan dat via telefoon nummer: 085-0081 955.

### 3. Behandeling van de interne klacht

3.1 De klachtenfunctionaris Sevgi Tonkas, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.2 IKC Cadans zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.

3.3 IKC Cadans houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

3.4 Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

3.5 De klachtenfunctionaris Sevgi Tonkas bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

3.6 De klager ontvangt van IKC Cadans een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom IKC Cadans tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen IKC Cadans neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

3.7 Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

### 4. Externe klachtafhandeling

4.1 Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#). In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van IKC Cadans te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van IKC Cadans heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij IKC Cadans indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#) voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

4.2 U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden, nadat u de klacht bij IKC Cadans heeft ingediend.

4.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en IKC Cadans zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

## 5. Klachtenverslag

5.1 IKC Cadans maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

5.2 In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

5.3 IKC Cadans stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

5.4 IKC Cadans brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

5.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt IKC Cadans geen verslag op.

## **Hoe u extern uw klacht over onderwijs kunt indienen**

U kunt een interne klacht over onderwijs op dezelfde manier indienen als voor het kinderopvang gedeelte van IKC Cadans. Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht over onderwijs volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen.

Ons schoolbestuur Stichting Onderwijs is met haar IKC's/scholen aangesloten bij de Landelijke klachtencommissie GCBO.

Hierna kunt u de procedure en het reglement van de landelijke klachtencommissie GCBO lezen over hoe u een externe klacht over ons onderwijs kunt indienen.



## Procedure Klachtencommissie GCBO

### 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 394, 3440 AJ Woerden 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 het formulier via de website invullen.

### 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 10 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.

# Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO

## Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. klachtencommissie (verder te noemen 'de klachtencommissie' dan wel 'de commissie'): de klachtencommissie als bedoeld in artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs dan wel als bedoeld in artikel 23 van de Wet op de expertisecentra dan wel als bedoeld in artikel 3.35 van de Wet op het voortgezet onderwijs 2020 dan wel als bedoeld in artikel E-26 van de CAO-BVE.
2. klager: een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van)het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.
3. verweerder: (een lid van)het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.
4. klacht: een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.
5. klachtenregeling: de door het bevoegd gezag van de school of instelling vastgestelde regeling voor de behandeling van klachten.
6. gemachtigde: een persoon die namens klager of verweerder optreedt in de klachtenprocedure.
7. vertrouwd persoon: een persoon die ter persoonlijke ondersteuning met de klager of met de verweerder meegaat naar de zitting.

## Artikel 2. Het indienen van een klacht

1. De klager dient een klacht schriftelijk bij de commissie in. 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 een vertaling.
2. Indien redelijkerwijs niet van de klager verwacht kan worden de klacht op schrift te stellen, maakt het secretariaat van de mondeling ingediende klacht een verslag dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan de klager een afschrift ontvangt.
3. Het klaagschrift bevat tenminste:
  - a. de naam en contactgegevens van de klager;
  - b. de naam van de verweerder;
  - c. een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden, zoals die zich volgens de klager hebben voorgedaan;
  - d. de dagtekening en de ondertekening door klager of diens gemachtigde;

- e. de afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken. Deze dienen goed leesbaar te zijn.
4. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient zij vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging vereist.
5. Het secretariaat bevestigt na binnenkomst aan klager schriftelijk de ontvangst van de klacht.
6. Indien de klacht kennelijk bij een andere commissie moet worden aangebracht, zendt de secretaris het klaagschrift, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, zo spoedig mogelijk door aan de bevoegde commissie, onder gelijktijdige mededeling hiervan aan de klager.

### Artikel 3. Formele vereisten

1. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing worden ingediend, tenzij de termijnoverschrijding versoepelbaar wordt geacht.
2. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de daaraan gestelde eisen, wijst de voorzitter de klager op het verzuim en stelt deze in de gelegenheid binnen een termijn van twee weken dit verzuim te herstellen met de mededeling dat, indien niet aan dit verzoek wordt voldaan, de voorzitter van de commissie de klacht niet-ontvankelijk kan verklaren.
3. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard op een grond, genoemd in dit artikel, kan de klager overeenkomstig artikel 12 van dit reglement daartegen bezwaar maken.

### Artikel 4. Verwijzing naar het bevoegd gezag

Indien blijkt dat er geen of onvoldoende pogingen zijn gedaan om de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag aan de orde te stellen of te behandelen, kan de Commissie de klacht toezenden aan het bevoegd gezag van de school of de instelling, met het verzoek te berichten of het bevoegd gezag aanleiding ziet te trachten op het niveau van de school of de instelling tot een oplossing te komen. De commissie neemt de klacht alsnog in behandeling, indien niet binnen veertien dagen is geantwoord of indien binnen vier weken geen oplossing is bereikt.

### Artikel 5. Mediation

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

### Artikel 6. Doorzending

1. De secretaris zendt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het klaagschrift dan wel zo spoedig mogelijk na ontvangst van het hersteld klaagschrift een exemplaar daarvan, vergezeld van de afschriften van de bijbehorende stukken, aan de verweerder.

2. De secretaris deelt na ontvangst van het klaagschrift dan wel het hersteld klaagschrift, aan het bevoegd gezag van de betrokken school of instelling mee dat een klacht bij de commissie is ingediend.

## Artikel 7. Klachtsamenvatting

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

## Artikel 8. Intrekken van de klacht

1. Klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de commissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken.
2. Als de commissie voor de zitting heeft vernomen dat de klacht wordt ingetrokken, zal zij dat onverwijld aan de verweerder en het bevoegd gezag mededelen.
3. Intrekking van de klacht ter zitting is slechts mogelijk, wanneer de verweerder daarmee instemt.

## Artikel 9. Verweerschrift

1. Zodra de klacht in behandeling is genomen, stelt de commissie 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. Bij elk exemplaar voegt de verweerder afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken. Verlenging van de termijn van drie weken is slechts mogelijk in uitzonderlijke gevallen.
2. Na ontvangst van het verweerschrift zendt de secretaris onverwijld een exemplaar daarvan, vergezeld van de hierbij behorende bijlagen, aan de klager.

## Artikel 10. Kennisgeving van stukken

1. Alle bij de commissie in het kader van de behandeling van de klacht ingediende stukken worden aan de partijen in afschrift toegestuurd.
2. De voorzitter kan beslissen dat een stuk niet relevant is voor de behandeling van de klacht en het terugsturen aan degene die het heeft ingediend.
3. Op verzoek van de klager of van de verweerder kan de voorzitter bepalen dat een ingediend stuk op grond van zeer gewichtige redenen niet ter kennis van de wederpartij wordt gebracht.
4. Indien een verzoek tot geheimhouding wordt afgewezen, worden de desbetreffende stukken geretourneerd en worden die niet in de oordeelsvorming van de commissie betrokken.
5. Indien de voorzitter tot geheimhouding van enig stuk heeft besloten, wordt daarvan melding gemaakt in het schriftelijk advies van de commissie onder opgave van de aard van het stuk en de gevolgen die de commissie daaraan verbonden heeft.

## Artikel 11. Het inwinnen van inlichtingen voorafgaand aan de behandeling ter zitting

Ter voorbereiding van de behandeling ter zitting van de klacht kunnen door of namens de commissie bij de klager, de verweerder en anderen schriftelijk alle gewenste inlichtingen worden ingewonnen. Klager en verweerder worden hiervan op de hoogte gesteld.

## Artikel 12. Vereenvoudigde behandeling en bezwaar

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

## Artikel 13. Schriftelijke behandeling van de klacht

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

## Artikel 14. Versnelde behandeling

1. Indien een zaak een spoedeisend belang heeft, kan de voorzitter ambtshalve, op verzoek van klager of van verweerder, besluiten de klacht versneld te doen behandelen.
2. Indien de klager verzoekt om een versnelde behandeling, dient hij zijn klaagschrift compleet, in overeenstemming met wat in artikel 2 van dit reglement wordt voorgeschreven, in te dienen. Bij een eventueel verzuim wordt klager in de gelegenheid gesteld dit te herstellen.
3. De voorzitter bepaalt alsdan zo spoedig mogelijk de plaats, de datum en het tijdstip waarop

de klacht in een hoorzitting behandeld zal worden en doet daarvan onverwijld mededeling aan de partijen.

4. Indien de voorzitter heeft besloten tot versnelde behandeling, wordt verweerder daarvan zo spoedig mogelijk in kennis gesteld. Het klaagschrift wordt hem in afschrift gezonden waarbij hij wordt uitgenodigd zijn verweer zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk twee dagen voor de zitting in te dienen.

De voorzitter kan besluiten dat artikel 9 van dit reglement geheel of gedeeltelijk buiten toepassing blijft.

5. Binnen twee weken na de sluiting van de behandeling ter zitting brengt de commissie het advies schriftelijk uit.
6. Indien de commissie uit het verweer of uit de behandeling ter zitting blijkt dat de zaak niet voldoende spoedeisend is om een versnelde behandeling te rechtvaardigen of dat de zaak een gewone behandeling vereist, dan bepaalt zij dat de klacht verder op de gewone wijze wordt behandeld.

## Artikel 15. Vaststelling plaats en tijdstip van de mondelinge behandeling

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

## Artikel 16. Wraking of verschoning

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

## Artikel 17. Mondelinge behandeling in een zitting van de commissie

1. De klacht wordt behoudens in het geval als bedoeld in artikel 12 en artikel 13 mondeling behandeld in een besloten zitting van de commissie, bestaande uit de voorzitter en twee leden. In uitzonderlijke gevallen kan bij plotselinge ontstentenis van een commissielid de mondelinge behandeling in een besloten zitting plaatsvinden door twee commissieleden. Ingeval van afwezigheid van de voorzitter treedt een commissielid op als voorzitter.
2. De voorzitter heeft de leiding van de zitting. Hij geeft elk van de partijen de gelegenheid haar standpunt toe te lichten.

3. Meerderjarige partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij zich het bepaalde in lid 4 van dit artikel voordoet. Ingeval een minderjarige partij is, worden partijen in beginsel buiten elkaars aanwezigheid gehoord.
4. Klager en/of verweerder kunnen de voorzitter verzoeken om buiten elkaars aanwezigheid te worden gehoord.  
Een dergelijk verzoek dient schriftelijk en met redenen omkleed te worden ingediend. Na ontvangst van het verzoek zendt de secretaris een afschrift hiervan aan de wederpartij.  
Indien de voorzitter van oordeel is dat er voldoende grond aanwezig is om partijen buiten elkaars aanwezigheid te horen, hoort de commissie partijen buiten elkaars aanwezigheid. De commissie brengt partijen er voor de hoorzitting schriftelijk dan wel mondeling van op de hoogte dat zij buiten elkaars aanwezigheid zullen worden gehoord.
5. Indien partijen niet in elkaars aanwezigheid worden gehoord, is het de gemachtigde van ieder der partijen toegestaan bij het horen aanwezig te zijn.
6. Indien partijen buiten elkaars aanwezigheid worden gehoord, en (een der) partijen worden niet bijgestaan door een gemachtigde, zal de voorzitter na het horen een samenvatting geven van wat is besproken.
7. Wegens het besloten karakter van de hoorzitting is het partijen niet toegestaan (beeld- of geluids) opnames te maken.

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

1. Een partij kan zich ter zitting door een gemachtigde doen vertegenwoordigen of doen bijstaan. Daarnaast kunnen klager en verweerder zich laten vergezellen door één hun vertrouwd persoon.
2. De commissie kan van een gemachtigde die geen advocaat is en de klager dan wel de verweerder ter zitting vertegenwoordigt, een schriftelijke machtiging verlangen.
3. De commissie kan personen als getuige, deskundige of informant voor de zitting doen oproepen.  
Namen van de getuigen, deskundigen en informanten worden aan klager en verweerder meegedeeld.
4. Een partij kan op eigen kosten getuigen, deskundigen en/of informanten ter zitting meebrengen, met dien verstande dat zij de namen van die personen uiterlijk twee werkdagen voor de zitting schriftelijk opgeeft aan de commissie.  
De commissie kan afzien van het horen van door de klager of verweerder meegebrachte of opgeroepen getuigen, deskundigen en/of informanten.
5. Getuigen, deskundigen en informanten worden door de voorzitter ondervraagd. Vragen kunnen ook worden gesteld door de andere leden van de commissie en, met toestemming van de voorzitter, door diens tussenkomst, door de klager en de verweerder of hun gemachtigden.
6. Ingeval een minderjarige getuige wordt gehoord, kan de commissie bepalen dat het horen buiten aanwezigheid van een of meer partijen plaatsvindt.
7. Indien een minderjarige getuige buiten aanwezigheid van partijen wordt gehoord, is het de gemachtigde van ieder der partijen toegestaan bij het horen aanwezig te zijn.
8. Indien een minderjarige getuige buiten aanwezigheid van partijen wordt gehoord, en (een der) partijen worden niet bijgestaan door een gemachtigde, zal de voorzitter na het horen een samenvatting geven van wat is besproken.
9. Ingeval een minderjarige getuige buiten aanwezigheid van partijen is gehoord, wordt de behandeling ter zitting voortgezet op een zodanig tijdstip dat partijen redelijkerwijs kennis hebben kunnen nemen van de inhoud van het horen van die getuige.  
Indien partijen te kennen hebben gegeven geen prijs te stellen op voortzetting van de

behandeling ter zitting en de commissie van oordeel is dat het onderzoek volledig is geweest, wordt de behandeling niet voortgezet.

## Artikel 19. Tolken

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

## Artikel 20. Heropening onderzoek

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

## Artikel 21. Beraadslaging

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

## Artikel 22. Advies

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



## Artikel 23. Bejegening door de commissie

1. Partijen en het bevoegd gezag kunnen een klacht indienen over de wijze waarop de commissie hen heeft bejegend bij de behandeling van een klacht.
2. De voorzitter die geen deel uitmaakte van de commissie waartegen de klacht is ingediend, behandelt een klacht over de bejegening door de commissie.
3. De voorzitter die de klacht onderzoekt, brengt schriftelijk verslag uit van zijn bevindingen aan degene die over de behandeling heeft geklaagd en aan de commissie.

## Artikel 24. Geheimhouding

Het is de leden en de secretaris van de commissie 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 bij hen aanhangig gemaakt zullen worden, anders dan in commissieverband, contacten met derden te hebben en/of inlichtingen in te winnen.

## Artikel 25. Termijnen en schoolvakanties

1. Op de in deze regeling genoemde termijnen is de Algemene Termijnenwet van toepassing.
2. Met uitzondering van de termijn, genoemd in artikel 3 lid 2 van dit reglement, worden voor de berekening van de in dit reglement vermelde termijnen, de aan de desbetreffende school of instelling geldende schoolvakantiedagen niet meegerekend, behoudens in, naar het oordeel van de voorzitter van de commissie, spoedeisende gevallen.

## Artikel 26. Samenloop

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

## Artikel 27. Onvoorziene gevallen

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

## Artikel 28. Wijziging van het huishoudelijk reglement

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

Dit reglement is vastgesteld op 1 december 2015 en treedt in werking per 1 januari 2016.  
Het reglement is aangepast op 1 augustus 2022.