

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.
2. klager: een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.
3. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.
4. klacht: een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.
5. klachtenregeling: de door het bevoegd gezag van de school of instelling vastgestelde regeling voor de behandeling van klachten.
6. gemachtigde: een persoon die namens klager of verweerder optreedt in de klachtenprocedure.
7. vertrouwd persoon: een persoon die ter persoonlijke ondersteuning met de klager of met de verweerder meegaat naar de zitting.
8. GCBO: De Stichting Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs.

Artikel 2. Het indienen van een klacht

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

7. Indien de klacht kennelijk bij een andere commissie moet worden aangebracht, zendt de secretaris de klacht, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, zo spoedig mogelijk door aan de bevoegde commissie, onder gelijktijdige mededeling hiervan aan de klager.

Artikel 3. Formele vereisten

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

Artikel 4. Klachtsamenvatting

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

Artikel 5. Verwijzing naar het bevoegd gezag

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

Artikel 6. Mediation

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

Artikel 7. Intrekken van de klacht

1. Klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de commissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken. Het schriftelijk intrekken van de klacht geschiedt bij voorkeur niet later dan twee weken voor de ingeplande hoorzitting.

2. Als de commissie voor de zitting heeft vernomen dat de klacht wordt ingetrokken, zal zij dat onverwijld aan de verweerder en het bevoegd gezag mededelen.
3. Intrekking van de klacht ter zitting is slechts mogelijk, wanneer de verweerder daarmee instemt.

Artikel 8. Verweerschrift

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

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

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

Artikel 10. Kennisgeving van stukken

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

Artikel 11. Geheimhouding van stukken

1. Op verzoek van de klager of van de verweerder kan de voorzitter bepalen dat een ingediend stuk op grond van zeer gewichtige redenen niet ter kennis van de wederpartij wordt gebracht.
2. Indien een verzoek tot geheimhouding wordt afgewezen, worden de desbetreffende stukken geretourneerd en worden die niet in de oordeelsvorming van de commissie betrokken.
3. Indien de voorzitter tot geheimhouding van enig stuk heeft besloten, wordt daarvan melding gemaakt in het schriftelijk advies van de commissie onder opgave van de aard van het stuk en de gevolgen die de commissie daaraan verbonden heeft.

Artikel 12. Vereenvoudigde behandeling en bezwaar

1. Totdat de klager en de verweerder zijn uitgenodigd om op een zitting van de commissie te verschijnen, kan de voorzitter het onderzoek naar de klacht sluiten indien voortzetting van het onderzoek niet nodig is omdat:
 - a. de commissie kennelijk onbevoegd is;
 - b. 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 dagtekening schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maken. Dit bezwaar wordt behandeld door de commissie.
3. Indien de commissie het bezwaar gegrond acht, wordt de klacht alsnog ter zitting gebracht.
4. Indien de inhoud van de repliek of van de dupliek daartoe aanleiding geeft, kan de commissie alsnog tot mondelinge behandeling van de klacht besluiten.

Artikel 14. Versnelde behandeling

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

Artikel 15. Vaststelling plaats en tijdstip van de mondelinge behandeling

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

Artikel 16. Wraking of verschoning

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

Artikel 17. Mondelinge behandeling in een zitting van de commissie

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

11. De verslaglegging van dat wat ter zitting besproken is, wordt -voor zover relevant- weergegeven in het advies. Van de zitting wordt door de secretaris een audio-opname gemaakt voor eigen gebruik. Deze opname wordt niet verstrekt aan partijen en wordt na verzending van het advies vernietigd.
12. Wegens het besloten karakter van de hoorzitting is het partijen niet toegestaan (beeld- of geluids)opnamen te maken.

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

1. Een partij kan zich ter zitting door een gemachtigde doen vertegenwoordigen of doen bijstaan. Daarnaast kunnen klager en verweerder zich laten vergezellen door één hun vertrouwd persoon.
2. De commissie kan van een gemachtigde die geen advocaat is en de klager dan wel de verweerder ter zitting vertegenwoordigt, een schriftelijke machtiging verlangen.
3. De commissie kan personen als getuige, deskundige of informant voor de zitting doen oproepen. Namen van de getuigen, deskundigen en informanten worden aan klager en verweerder meegedeeld.
4. Een partij kan op eigen kosten getuigen, deskundigen en/of informanten ter zitting meebrengen, met dien verstande dat zij de namen van die personen uiterlijk vijf werkdagen voor de zitting schriftelijk opgeeft aan de commissie.
De commissie kan afzien van het horen van door de klager of verweerder meegebrachte of oproepen getuigen, deskundigen en/of informanten.
5. Getuigen, deskundigen en informanten worden door de voorzitter ondervraagd. Vragen kunnen ook worden gesteld door de andere leden van de commissie en, met toestemming van de voorzitter, door diens tussenkomst, door de klager en de verweerder of hun gemachtigden.

Artikel 19. Tolken

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

Artikel 20. Heropening onderzoek

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

Artikel 21. Beraadslaging

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

Artikel 22. Advies

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

Artikel 23. Bejegening door de commissie

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

Artikel 24. Vertrouwelijkheid

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

Artikel 25. Termijnen en schoolvakanties

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

Artikel 26. Samenloop

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

Artikel 27. Onvoorziene gevallen

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

Artikel 28. Wijziging van het reglement

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

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

Het reglement is aangepast op 1 december 2024 en vastgesteld op 3 februari 2025.