

## Het Reglement

### KLACHTENREGELING ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE per 1 augustus 2002.

Deze klachtenregeling is door het bevoegd gezag van toepassing verklaard voor:

*(naam instelling)*

De klachtenregeling dient om het bevoegd gezag van de instelling in staat te stellen om de mogelijkheid te scheppen klachten in te dienen. Tevens dient de klachtenregeling om te voorzien in de bescherming van de belangen van de klager\* en verweerder\* tijdens het onderzoeken en afhandelen van een klacht.

\* Voor 'klager' kan ook gelezen worden 'klaagster'. Voor 'verweerder' kan ook gelezen worden 'verweester'.

De klachtenregeling bestaat uit vijf onderdelen:

1. Algemene bepalingen
2. Bijzondere bepalingen
3. Contactpersonen en vertrouwenspersonen
4. De klachtencommissie
5. De klachtenprocedure

#### 1. ALGEMENE BEPALINGEN

Het begrip sociale veiligheid valt op allerlei manieren te definiëren. Het staat voor een veilige omgeving waarin men zich op sociaal, geestelijk en lichamelijk vlak vrij van dreiging of confrontatie met seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie kan voelen.

In verband met de kwaliteitswetgeving en de uitbreiding van het wettelijk vastgestelde klachtrecht, is deze klachtenregeling ook van toepassing op gedragingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van (leden van) de instelling.

#### Artikel 1 Begripsbepalingen

##### 1.a Soorten van klachten

##### Sociaal emotionele klachten:

##### 1.1.a. Seksuele intimidatie

Ongewenste seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek of non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst en onplezierig. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Centraal staat hierbij de beleving van degene die zich lastig gevallen voelt. De klager bepaalt wat ongewenst is en dat kan van mens tot mens verschillen.

### **1.1.b. Agressie**

Onder agressief handelen wordt verstaan, handelingen of voorvallen waarbij personen binnen de instelling psychisch en/of fysiek lastig gevallen of bedreigd worden, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met de instelling.

### **1.1.c. Geweld**

Onder gewelddadig handelen wordt verstaan, handelingen of voorvallen waarbij personen binnen de instelling psychisch en/of fysiek aangevallen worden, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met de instelling.

Van psychische druk is sprake bij treiteren, schelden, bedreigen, telefonisch lastig vallen, tot aan huis achtervolgen en dergelijke.

Bij fysieke agressie en geweld kan gedacht worden aan schoppen, slaan, gooien met voorwerpen, spugen en dergelijke.

### **1.1.d. Discriminatie**

Elke vorm van onderscheid, uitsluiting, beperking of voorkeur op basis van ras (of huidskleur), geloof, levensovertuiging, sekse, seksuele voorkeur, culturele achtergrond, sociaal en economisch milieu en fysieke verschijning, of op welke grond dan ook.

Elke handeling die ten doel heeft of ten gevolge heeft of kan hebben, dat erkenning, genot of uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheid op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het maatschappelijk leven wordt teniet gedaan of aangetast.

## **Overige klachten: klachten over de instelling, personeel, etc.**

### **1.1.e. Gedragingen en beslissingen**

Deze klachten kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de verweerder.

Klachten kunnen bijvoorbeeld de begeleiding van deelnemers\* betreffen of de toepassing van (straf)maatregelen, beoordeling van deelnemers of de inrichting van de instelling.

- Onder deelnemers wordt verstaan: leerlingen en cursisten, alsmede ouders en verzorgers van niet-volwassen deelnemers

## **1.b. Instelling**

De organisatie die deze klachtenregeling voor haar leden van toepassing verklaart.

### **1.c. Leden van de instelling**

Deelnemers, oud-deelnemers tot 5 jaar na het verlaten van de instelling, een lid van het onderwijsgevend- of het onderwijsondersteunend personeel, een lid van de directie, een bestuurslid, een gastdocent, een lid van het schoonmaakpersoneel, bibliotheekmedewerkers, administratief personeel, conciërges, stagiaires, iemand betrokken bij stageplaatsen, ouders/verzorgers van een minderjarige, vrijwilligers en personen ingehuurd voor excursies, cursussen en andere bij de organisatie van de instelling betrokkenen.

### **1.d. Contactpersoon en vertrouwenspersoon**

De contactpersoon fungeert als eerste aanspreekpunt voor deelnemers en andere leden van de instelling die seksuele intimidatie, agressie, geweld of discriminatie ervaren hebben of klachten hebben over gedragingen en beslissingen van de instelling en verwijst zonodig door

naar de (externe) vertrouwenspersoon. Klachten die niet van vertrouwelijke aard zijn komen in de meeste gevallen niet bij de contactpersoon en vertrouwenspersoon, maar bij de directie of bevoegd gezag.

De contactpersoon en vertrouwenspersoon zijn aangesteld door het bevoegd gezag van de instelling en handelt onafhankelijk. Hij/zij zorgt voor opvang en verdere begeleiding van de klager. In voorkomende gevallen begeleidt de vertrouwenspersoon de klager naar de klachtencommissie. Hiervan is sprake indien de inspanningen van de vertrouwenspersoon niet tot het gewenste resultaat hebben geleid en klager zich niet rechtstreeks tot de klachtencommissie heeft kunnen wenden. (Zie hiertoe onder 1.g).

#### **1.e. Klager**

Een persoon die deel uitmaakt van de instelling en een klacht heeft ingediend.

#### **1.f. Verweerder**

Een persoon die deel uitmaakt van de instelling en tegen wie een klacht is ingediend. Indien de instelling wordt aangeklaagd is het aan de klachtencommissie om te bepalen wie zij wenst te horen en aan de directie van de betreffende instelling wie zij als verweerder wenst af te vaardigen.

#### **1.g. Klacht**

Er is sprake van een klacht als een lid van de instelling een klacht indient conform artikel 23.

#### N.B.

Alleen in geval van seksuele intimidatie, agressie en geweld kan een klager de klacht rechtstreeks en zonder medeweten van de instelling, indienen bij het coördinatiepunt van de klachtencommissie.

Ten aanzien van alle overige klachten dient de klager eerst de tussenkomst van de contactpersoon en/of vertrouwenspersoon in te roepen.

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, dienen volgens die regeling c.q. procedure te worden afgehandeld.

Deze klachtenregeling is evenmin van toepassing indien het een klacht betreft tegen een besluit van het bevoegd gezag van een instelling in de zin van de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB).

#### **1.h. Raadsman of raadvrouw**

Een persoon die de klager of verweerder op diens verzoek kan bijstaan.

#### **1.i. Klachtencommissie**

De commissie, door het bevoegd gezag ingevolge deze klachtenregeling benoemd, die klachten behandelt, rapporteert, uitspraak doet en advies uitbrengt aan het bevoegd gezag.

#### **1.j. Mediation**

Voor klachten, zoals omschreven onder 1.1.e kan voor een mediationtraject worden gekozen onder de volgende voorwaarden:

- a. zowel klager, verweerder als bevoegd gezag moeten daarmee hun instemming betuigen,
- b. er vindt te allen tijde rapportage en advisering plaats aan het bevoegd gezag,
- c. indien niet tot een oplossing wordt gekomen kan de klacht alsnog door de klachtencommissie worden onderzocht, waarna een uitspraak en advisering volgt. De

mediator kan worden verzocht de rapportage ter beschikking van de commissie te stellen.

### **1.k Melding**

Er is sprake van een melding als een lid van de instelling bij de contactpersoon en/of vertrouwenspersoon, directie of bevoegd gezag een geval van seksuele intimidatie, agressie, geweld, discriminatie, gedraging of beslissing meldt.

### **1.l. Bevoegd gezag**

De persoon of personen of het orgaan, belast met de eindverantwoordelijkheid voor de instelling.

## **Artikel 2 Doelstelling**

De mogelijkheid scheppen klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld of discriminatie in te dienen, alsmede klachten met betrekking tot gedragingen en beslissingen van de verweerder. Tevens dient de klachtenregeling om te voorzien in de bescherming van de belangen van de klager en verweerder tijdens het onderzoeken en afhandelen van een klacht.

## **Artikel 3 Bekendmaking van de klachtenregeling**

Het bevoegd gezag van de instelling licht alle bij de instelling betrokken partijen in over het bestaan van de klachtenregeling.

## **Artikel 4 Beschikbaarheid van de klachtenregeling**

De klachtenregeling is een openbaar document dat voor alle bij de instelling betrokken partijen beschikbaar is.

## **2. BIJZONDERE BEPALINGEN**

### **Artikel 5a Positie leden van de instelling**

Geen enkel lid van de instelling mag in zijn/haar positie binnen de /instelling worden geschaad doordat hij/zij als klager, raadsman of raadvrouw, contactpersoon en/of (externe) vertrouwenspersoon of door de klachtencommissie gehoord persoon, betrokken is of is geweest bij een klachtenprocedure zoals neergelegd in deze regeling, met uitzondering van degene die aangeklaagd wordt.

### **Artikel 5b Positie contactpersonen, (externe) vertrouwenspersonen of lid van de klachtencommissie**

Als het uitoefenen van de functie van contactpersoon, (externe) vertrouwenspersoon of lid van de klachtencommissie conflicten veroorzaakt tussen de betrokkenen bij een klacht, is het bevoegd gezag verantwoordelijk en aansprakelijk.<sup>1</sup>

### **Artikel 6 Geheimhouding**

---

<sup>1</sup> N.B. het verdient aanbeveling om na te gaan of materiële en immateriële schade veroorzaakt door een vertrouwens- of contactpersoon en/of leden klachtencommissie gedekt wordt door de Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering van de onderwijsinstelling.

Leden van de instelling en de klachtencommissie die bij de behandeling van een klacht zijn betrokken, zijn ten aanzien van al hetgeen zij in verband met de behandeling van een klacht vernemen, verplicht tot geheimhouding. Zij dienen uitdrukkelijk op deze geheimhouding te worden gewezen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn/haar taak bij de instelling of bij de klachtencommissie heeft beëindigd.

#### Artikel 7 Onvoorziene omstandigheden

Indien er zich omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag, na de klachtencommissie gehoord te hebben.

#### Artikel 8 Inwerkingtreden van de klachtenregeling

Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na vaststelling van de regeling door of namens het bevoegd gezag.

#### Artikel 9 Evaluatie van de klachtenregeling

De klachtenregeling wordt in overleg tussen de klachtencommissie en de instelling iedere drie jaar geëvalueerd en alleen zo nodig eerder.

#### Artikel 10 Bescherming

Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat de klager en andere betrokkenen niet worden benadeeld in zijn/hun positie in de instelling vanwege het feit dat hij/zij een klacht heeft ingediend of anderszins bij de klachtbehandeling is/was betrokken.

### 3. CONTACTPERSONEN EN VERTROUWENSPERSONEN

#### Interne contactpersoon

Elke instelling stelt een interne contactpersoon aan die binnen de instelling werkzaam is. Dit kan bijvoorbeeld een leerkracht zijn, of een remedial teacher.

Kenmerk is de laagdrempeligheid en het vertrouwen dat de persoon geniet van alle geledingen. Deze geledingen worden dan ook uitdrukkelijk betrokken bij de keuze van de interne contactpersoon.

De taken van de interne contactpersoon zijn:

- eerste opvang bij klachten
- doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon
- zelf signaleren van mogelijke intimidaties
- mede vormgeven aan preventiebeleid

Het verdient aanbeveling om per instelling of locatie een vrouw en een man aan te stellen.

#### Externe vertrouwenspersoon

Elke instelling stelt zelf een externe vertrouwenspersoon aan. Bij voorkeur benoemt het bevoegd gezag één of meer vertrouwenspersonen voor alle instellingen die onder haar bestuur vallen. Als twee vertrouwenspersonen worden aangesteld gaat de voorkeur uit naar een man en een vrouw.

De externe vertrouwenspersoon is iemand die op basis van zijn of haar deskundigheid door het bevoegd gezag wordt aangesteld. Gedacht kan worden aan een jeugdarts, een schoolbegeleider, een verpleegkundige, maatschappelijk werkster.

De taken van de externe vertrouwenspersoon zijn:

- consultatiefunctie voor interne contactpersonen
- waar mogelijk/wenselijk bemiddelen
- ondersteunen van de klager
- eventueel doorverwijzen naar klachtencommissie, justitie en/of hulpverlening
- mede vormgeven aan preventiebeleid in instellingen

### **Vertrouwenspersoon voor de aangeklaagde**

Niet verplicht in de klachtenregeling, maar het overwegen waard is het aanstellen van een vertrouwenspersoon voor de aangeklaagde. Overwegingen om hiertoe te besluiten zijn de verplichting tot goed werkgeverschap en het voorkomen van ruis door wreveld over onevenwichtigheid tussen klager en aangeklaagde.

Het bevoegd gezag ziet er op toe dat de volgende punten zo spoedig mogelijk voor de instelling gerealiseerd zijn:

- Artikel 11      Aanstelling vertrouwenspersoon en/of contactpersoon<sup>2</sup>**
- Artikel 12      Rechtspositie vertrouwenspersoon en/of contactpersoon**
- Artikel 13      Profiel vertrouwenspersoon en/of contactpersoon**
- Artikel 14      Taken vertrouwenspersoon en/of contactpersoon**
- Artikel 15      Bevoegdheden vertrouwenspersoon en/of contactpersoon**
- Artikel 16      Faciliteiten vertrouwenspersoon en/of contactpersoon

Hierbij kan gebruik gemaakt worden van hoofdstuk 3 van het boekje 'Seksuele intimidatie aangepakt' van I. Kallenbach en A. Visser. ISBN 9066072520. Telefonisch te bestellen bij VODA Utrecht, telefoon.: 030 - 2856600.

## **4.      DE KLACHTENCOMMISSIE**

Het instellen van een klachtencommissie is een voorwaarde voor de afzonderlijke instellingen om een adequaat instellingsbeleid "preventie seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie" te voeren.

In verband met de uitbreiding van het klachtrecht in 1998, is het tevens mogelijk om klachten met betrekking tot gedragingen en beslissingen, dan wel het nalaten van gedragingen en beslissingen van (leden van) een instelling te laten behandelen. Dit biedt de instellingen een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit binnen de instelling.

De primaire taak van de klachtencommissie is de bij haar ingediende klacht te onderzoeken. De commissie verklaart de klacht al dan niet ontvankelijk en al dan niet gegrond. Zij rapporteert over haar onderzoek alsmede over de afhandeling van de klacht aan het bevoegd gezag.

---

<sup>2</sup> v.w.b. de artikelen 11 t/m 16: u kunt hierover desgewenst informatie en modelregelingen verkrijgen bij het coördinatiepunt van de klachtencommissie.

Door het instellen van een klachtencommissie worden de rechten van de klager en verweerder gewaarborgd.

Het is echter van belang dat klachten over de dagelijkse gang van zaken in de instelling in eerste instantie binnen de instelling op adequate wijze worden afgehandeld. Indien dat, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is, of indien afhandeling niet naar tevredenheid is verlopen, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling.

Ingediende klachten worden behandeld conform de procedure zoals omschreven in de artikelen 22 en volgende van deze klachtenregeling.

#### **Artikel 17 Instellen en samenstelling klachtencommissie**

Wanneer een klacht wordt ingediend bij het coördinatiepunt, wordt ad hoc een commissie samengesteld uit het collectief van aangesloten deskundigen die geen enkele binding met de instelling hebben, waardoor de neutraliteit van de commissie wordt gewaarborgd. Tevens wordt mogelijke belangenverstremming hierdoor voorkomen. De commissie bestaat uit drie leden. Belangrijk is bij de samenstelling van de ad hoc commissie rekening te houden met de gewenste deskundigheden in relatie met de klacht, en daar waar mogelijk en gewenst, de aanwezigheid van leden van zowel het mannelijk als vrouwelijk geslacht en/of een persoon van allochtone afkomst. Er is een mogelijkheid tot het inhuren van experts in het geval van specifieke vragen. Er zal gestreefd worden gedurende de behandeling van de klacht dezelfde samenstelling van de klachtencommissie te waarborgen.

#### **Artikel 18 Functie-eisen leden klachtencommissie**

- a. Leden hebben inzicht en betrokkenheid in de problematiek rond seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie;
- b. Leden beschikken over voldoende kennis en vaardigheden op sociaal-emotioneel, juridisch en rechtspositioneel gebied;
- c. Leden hebben kennis van de specifieke doelstellingen van de instellingen.

#### **Artikel 19 Taken en werkwijze klachtencommissie**

- a. De klachtencommissie onderzoekt de bij haar ingediende klacht en rapporteert en adviseert hierover aan het bevoegd gezag. Hierbij hoort zij de klager en de verweerder en eventueel derden.
- b. De eerste stap van de commissie is het bepalen of de klacht al dan niet ontvankelijk is. Bij het bepalen hiervan gaat het om het beantwoorden van de vraag: ‘is de klacht juist ingediend?’  
En is de klacht ingediend conform de eisen die aan het indienen van een klacht gesteld worden in de klachtenprocedure?
- c. Vervolgens bepaalt de commissie of de klacht gegrond is. Bij het bepalen of er sprake is van een terechte klacht, is onderzoek van de commissie een vereiste. Voor het onderzoek van de klacht verzamelt de commissie relevante informatie, zowel schriftelijk als mondeling, bij alle daarvoor in aanmerking komende personen.
- d. Over alle in behandeling genomen klachten wordt schriftelijk gerapporteerd aan de betrokkenen.

#### **Artikel 20 Bevoegdheden klachtencommissie**

- a. De commissie is bevoegd betrokkenen op te roepen teneinde te worden gehoord.
- b. De leden van de commissie kunnen naar aanleiding van een klacht de situatie binnen de betrokken instelling nader onderzoeken. Zij zijn in zo een situatie gerechtigd de

instelling te betreden en gesprekken te voeren met personeelsleden, deelnemers en leden van het bevoegd gezag van de instelling.  
De commissie kan desgewenst informatie inwinnen bij interne/externe deskundigen.

#### **Artikel 21 Faciliteiten klachtencommissie**

De instelling stelt een ruimte beschikbaar waarin de commissie ongestoord de klager, de verweerder en eventuele getuigen kan horen. Ook vinden in deze ruimte de vergaderingen van de commissie plaats.

### **5. DE KLACHTENPROCEDURE**

#### **Artikel 22 Het indienen van een klacht**

Alle leden van de instelling hebben het recht een klacht in te dienen.  
Aanmelding geschiedt bij de klachtencommissie of het bevoegd gezag. In het laatste geval verwijst het bevoegd gezag door naar de klachtencommissie, met inachtneming van het gestelde onder artikel 1.g. De vertrouwenspersoon kan, indien gewenst, bij het indienen van de klacht een ondersteunende en adviserende rol vervullen.

#### **Artikel 23 De wijze van het indienen van een klacht**

Klachten worden schriftelijk, en ondertekend door de klager, ingediend onder vermelding van:

- datum, tijd en plaats en beschrijving van het voorval waarover wordt geklaagd,
- naam van de verweerder en diens relatie met betrekking tot de instelling,
- naam van de klager en diens relatie met betrekking tot de instelling.

De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd aan de klager. Dit gebeurt rechtstreeks, dan wel in overleg met de klager via de vertrouwens- of contactpersoon. Klager ontvangt hierbij een kopie van de klachtenregeling.

Wanneer een klacht niet geheel voldoet aan de bepaling van artikel 23 wordt de indiener daarop gewezen en in de gelegenheid gesteld dit verzuim binnen veertien dagen te herstellen. De klacht geldt pas op het moment van herstel als ingediend.

#### **Artikel 24 Meer dan één klager met een klacht over een en dezelfde verweerder**

Elk van de klagers dient een klacht in volgens de procedure. De klachtencommissie beoordeelt of een dergelijke klacht in samenhang behandeld kan worden en stemt haar uitspraak hierop af.

#### **Artikel 25 Anonieme klachten**

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

#### **Artikel 26 Informeren van de verweerder**

De verweerder wordt geïnformeerd als de klachtencommissie de klacht ontvankelijk acht. De verweerder ontvangt een kopie van de klachtbrief en ontvangt een exemplaar van de klachtenregeling.

### **Artikel 27 Informeren van het bevoegd gezag**

De klachtencommissie stelt het bevoegd gezag op de hoogte van elke bij haar ingediende en ontvankelijk verklaarde klacht.

Als de klacht via het bevoegd gezag bij de klachtencommissie is aangemeld, krijgt het bevoegd gezag ook bericht als de klacht niet ontvankelijk is.

### **Artikel 28 Informeren van de ouders/verzorgers**

De klachtencommissie meldt klachten zoals hierboven beschreven niet bij de ouders van de klager, tenzij er, ter beoordeling van de commissie, zwaarwegende argumenten zijn om dit wel te doen, en niet dan na overleg met de klager.

### **Artikel 29 Informeren van politie/justitie**

Door de klachtencommissie wordt bij politie/justitie geen melding gemaakt van in behandeling genomen klachten. De klager kan dit wel zelf doen. De klachtencommissie kan klager en bevoegd gezag wel adviseren de klacht bij politie/justitie te melden. (zie ook artikel 35.e)

### **Artikel 30 Intrekken van de klacht**

De klager kan tijdens de procedure op ieder moment de klacht intrekken, door dit schriftelijk aan de klachtencommissie te melden. Van een dergelijke mededeling wordt door de klachtencommissie een verslag opgemaakt, dat door de klager en de klachtencommissie wordt ondertekend. De betrokkene(n) ontvang(t)en binnen zeven dagen nadat het verslag is opgemaakt hiervan een afschrift. Het dossier van de klacht wordt dan vernietigd.

### **Artikel 31 Onderzoek van de klacht**

Nadat de klachtencommissie een klacht heeft ontvangen en ontvankelijk heeft verklaard stelt de klachtencommissie een onderzoek in. De verweerder kan een schriftelijk verweer op de ingediende klacht uitbrengen binnen veertien dagen na ontvangst van eerder genoemde schriftelijke informatie.

In bepaalde gevallen kan, op schriftelijk verzoek van de verweerder, deze termijn met nog eens veertien dagen worden verlengd. Vervolgens nodigen de commissieleden de klager en de verweerder schriftelijk uit voor hen te verschijnen.

### **Verweer**

De verweerder kan een schriftelijk verweer op de ingediende klacht uitbrengen binnen veertien dagen na ontvangst van de klacht. In bepaalde gevallen kan, op schriftelijk verzoek van de verweerder, deze termijn met nog eens met veertien dagen worden verlengd. Indien verweerder geen schriftelijk verweer heeft ingediend, dient in de uitnodiging voor de hoorzitting aangegeven te worden, dat wanneer verweerder ook geen gebruik wenst te maken van de mogelijkheid gehoord te worden, de klacht als onbetwist in de procedure zal worden afgehandeld.

### **Horen van de klager en verweerder**

De commissie kan de klager en de verweerder zowel afzonderlijk als gezamenlijk horen. Indien een van beide partijen bezwaar heeft tegen het gezamenlijk horen zal altijd afzonderlijk worden gehoord. De zittingen zijn besloten. Zowel de klager als de verweerder

kunnen zich laten bijstaan door een raadsman naar eigen keuze. De kosten hiervan zijn voor eigen rekening.

Indien dit voor een goed oordeel van de klachtencommissie noodzakelijk is kan de klachtencommissie alsnog besluiten om de klager en de verweerder uit te nodigen om in elkaars aanwezigheid te worden gehoord.

### **Horen van derden**

Indien de klachtencommissie dit noodzakelijk acht, zal zij, met inachtneming van de grootst mogelijke zorgvuldigheid, andere personen horen, die inlichtingen dan wel aanvullende informatie kunnen verschaffen omtrent de omstandigheden waaronder het gebeurde waarover de klacht is ingediend hebben plaatsgevonden.

### **Artikel 32 Verslaglegging van de zitting(en)**

De ter zitting afgelegde verklaringen van klager en verweerder (c.q. degene die de instelling vertegenwoordigt), worden (alleen met instemming van betrokkenen) op een tape vastgelegd. Mede aan de hand hiervan wordt een uitgebreid verslag gemaakt. Betrokkenen ontvangen binnen zeven dagen na het horen een afschrift van het verslag van hun verklaring. Hen wordt verzocht het verslag binnen zeven dagen voor akkoord te tekenen en terug te zenden, zo nodig voorzien van vermelding van eventuele onjuistheden. Indien het verslag na zeven dagen niet retour is ontvangen wordt het als onbetwist in de procedure opgenomen.

Van de verklaringen van de informanten worden korte verslagen gemaakt die aan het dossier worden toegevoegd en alleen relevant zijn bij de standpuntbepaling van de commissie. Alle stukken die gedurende het onderzoek worden verzameld hebben een vertrouwelijk karakter en mogen, buiten de klachtencommissie, uitsluitend worden ingezien door de direct betrokkenen (klager en verweerder) en degenen die hen bijstand verlenen. Derden worden op de hoogte gebracht van de procedure en zijn gehouden aan de afspraak over de vertrouwelijkheid van de gegevens.

### **Artikel 33 Standpuntbepaling en advisering door klachtencommissie**

Zodra het onderzoek door de voltallige klachtencommissie is afgerond, worden alle stukken aan de leden van de klachtencommissie gezonden. De voorzitter stelt tijd en plaats vast voor de standpuntbepaling van de klachtencommissie. De commissie streeft bij het bepalen van haar standpunt naar consensus. Van het standpunt met betrekking tot de al dan niet gegrondverklaring alsmede het advies met betrekking tot de te treffen maatregelen wordt schriftelijk verslag gedaan. Een afschrift hiervan gaat naar betrokken partijen en bevoegd gezag.

### **Artikel 34 Termijn waarbinnen een klacht wordt afgehandeld**

De klachtencommissie besluit binnen veertien dagen of een klacht al dan niet ontvankelijk is. De klachtencommissie komt binnen dertig dagen na het ontvankelijk verklaren van een klacht tot een uitspraak, eventueel voorzien van een advies. Een en ander voor zover een zorgvuldige procedure dat toestaat.

### **Artikel 35 Acties bevoegd gezag**

- a. Het bevoegd gezag besluit binnen veertien dagen na ontvangst van het standpunt van de klachtencommissie, al dan niet na het inwinnen van extern advies, welke maatregelen getroffen moeten worden ten aanzien van verweerder.

