



## **EXTERNE KLACHTEN- en ONDERZOEKSCOMMISSIE (EXKOCIE)**

### **Reglement Klachten- en Onderzoekscommissie**

#### **Toelichting**

Onafhankelijkheid, onpartijdigheid en hoor-en-wederhoor zijn voor de onderhavige klachtencommissie de basisvoorwaarden voor haar functioneren. De Commissie wil op deze wijze zorgdragen voor een zorgvuldig en onafhankelijk onderzoek, resulterend in een constructief advies. Binnen een school of (zorg)instelling worden klachten in de regel in laatste instantie ingediend bij het Bestuur (College of Raad van Bestuur). Daarnaast kan het voorkomen, dat binnen een school of instelling een mogelijk ongewenste situatie wordt gesignaleerd zonder dat hier een formele klacht aan ten grondslag ligt. In beide gevallen is het wenselijk een externe en onafhankelijke commissie onderzoek te laten doen naar de klacht of de mogelijk ongewenste situatie en het Bestuur te voorzien van een onderbouwd advies.

#### **Scholen**

Sinds de inwerkingtreding van de zogenaamde Kwaliteitswet (1998) zijn schoolbesturen verplicht een klachtenregeling te hebben die een ieder, die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap de mogelijkheid biedt een klacht in te dienen. Klachten kunnen gaan over gedragingen of beslissingen van het Bestuur (Bevoegd Gezag), directieleden, personeelsleden of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.

Een klacht kan worden ingediend bij het Bevoegd Gezag of rechtstreeks bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC) te Utrecht. De LKC zal de klacht echter terugverwijzen naar het Bevoegd Gezag, wanneer dit onvoldoende heeft geprobeerd de klacht via de klachtenregeling van de school af te handelen. In dat geval kan het van belang zijn, dat het Bevoegd Gezag zich bij de behandeling van de klacht laat adviseren door een externe onafhankelijke commissie, met name wanneer de klacht een gecompliceerde/precaire aangelegenheid betreft. Hetzelfde geldt voor onderzoek naar een mogelijk ongewenste situatie.

#### **Andere instellingen**

Ook bij andere privaatrechtelijke organisaties zoals zorginstellingen, bedrijven, kan het zinvol zijn dat, in geval van klachten betreffende gedragingen of beslissingen van het Bestuur, directieleden, behandelaars of andere medewerkers, het Bestuur van de instelling zich bij de klachtbehandeling laat adviseren door een externe onafhankelijke commissie. Hetzelfde geldt voor onderzoek naar een mogelijk ongewenste situatie.

#### **Zorgvuldigheid**

Klachtafhandeling en onderzoek zijn voor veel besturen geen alledaagse aangelegenheid. Gezien de impact hiervan op alle betrokkenen is een correcte, objectieve en zorgvuldige werkwijze een eerste vereiste, waarbij de procedure duidelijk is vastgelegd, geheimhouding en vertrouwelijkheid zijn geborgd.

#### **Samenstelling van de Commissie**

De Commissie kent een wisselende samenstelling van commissieleden en biedt specifieke deskundigheid voor onderwijs- en zorginstellingen. In organisaties buiten het onderwijs verricht de commissie taken zoals omschreven in de Arbowedgeving.



De Commissie bestaat uit:

- De heer drs. P.P. Valk; voorzitter
- Mevrouw drs. E. Bakker MBA; vice-voorzitter
- Mevrouw mr. H.L. Houwer – Maat; lid
- De heer mr. B. Abbing; lid
- De heer mr. J. Riddersma, lid.

Afhankelijk van de aard van de klacht of het gevraagde onderzoek bestaat de Commissie in overleg met de opdrachtgever uit twee of drie leden. Bij de samenstelling van de Commissie wordt – indien van belang – rekening gehouden met de man/vrouw verhouding.

## **PROCEDURE**

### **Artikel 1 Begripsbepaling**

- Opdrachtgever: Bestuur van de instelling.
- Commissie: externe klachten- en onderzoekscommissie (Exkocie); hierna de Commissie.
- Klager: degene die schriftelijk een klacht over een gedraging of beslissing bij het Bestuur heeft ingediend.
- Klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en /of beslissingen van de verweerder.
- Verweerder: degene tegen wie de klacht zich richt.
- Verweerschrift: schriftelijke reactie van verweerder op klacht klager.
- Onderzoek: onderzoek door de Commissie in opdracht van het Bestuur van de instelling.

### **Artikel 2 Bevoegdheden**

1. De Commissie adviseert de opdrachtgever bij klachtbehandeling over de wijze waarop de klacht kan worden afgehandeld.
2. De Commissie onderzoekt een door de opdrachtgever aangedragen mogelijk ongewenste situatie en adviseert hem omtrent al dan niet te nemen maatregelen.
3. In het voorkomende geval waarin een klacht zich richt tegen de opdrachtgever dan wel de opdrachtgever onderwerp van het onderzoek is, vindt behandeling door de Commissie enkel plaats indien beide partijen, na overleg met de Raad van Toezicht, verklaren de klacht of het onderzoek ter advisering aan de Commissie te willen voorleggen.

### **Artikel 3 De opdracht tot behandeling van een klacht of het doen van een onderzoek**

1. De opdracht is ondertekend en bevat tenminste:
  - a. de naam en het adres van de opdrachtgever;
  - b. de dagtekening;
  - c. de reden en het onderwerp van de adviesaanvraag;
  - d. de namen van klager en verweerder met adresgegevens dan wel de namen en adresgegevens van de bij het onderzoek betrokkenen;
  - e. de klacht zoals ingediend tegen verweerder dan wel de onderzoeksopdracht naar de mogelijk ongewenste situatie.
2. Indien de opdracht niet voldoet aan de in het vorige lid gestelde eisen wordt de opdrachtgever de mogelijkheid tot herstel geboden. De voorzitter van de Commissie bepaalt de termijn waarbinnen dit herstel moet plaatsvinden.

#### Artikel 4 **Anonieme klachten en bijstand**

1. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. De klager kan gedurende de klachtbehandeling niet anoniem blijven voor de verweerder.
2. De klager kan zich bij het opstellen van de klacht laten bijstaan door de vertrouwenspersoon of zich anderszins van bijstand voorzien.

#### Artikel 5 **Ontvangstbevestiging**

De voorzitter bevestigt de ontvangst van de opdracht schriftelijk binnen vijf werkdagen onder vermelding van de wijze waarop en de termijn waarbinnen de klacht zal worden behandeld dan wel het onderzoek zal worden ingesteld.

#### Artikel 6 **Ontvankelijkheid**

De voorzitter wijst het verzoek tot advisering omtrent een klacht dan wel inzake het instellen van een onderzoek af indien de behandeling van de klacht of het instellen van het onderzoek niet valt binnen de bevoegdheid van de Commissie als omschreven in artikel 2.

#### Artikel 7 **In kennisstelling bij klachtbehandeling**

Aan degene op wiens gedrag de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van de klacht gestuurd.

#### Artikel 8 **Vaststelling plaats en tijdstip mondelinge behandeling**

De voorzitter van de Commissie bepaalt op zo kort mogelijke termijn de locatie en het tijdstip waarop de behandeling van de klacht dan wel het onderzoek ter zitting zal plaatsvinden. Aan partijen wordt daarvan tijdig mededeling gedaan. Hierbij wordt tevens een exemplaar van dit reglement meegezonden.

#### Artikel 9 **Verweerschrift /zienswijze**

1. De Commissie biedt de verweerder voorafgaand aan het horen de gelegenheid een verweerschrift in te dienen. In het voorkomende geval wordt het verweerschrift onverwijld aan klager gezonden.
2. De Commissie biedt in het geval van een onderzoek de hierbij betrokkenen de gelegenheid een zienswijze bij het onderwerp van het onderzoek in te dienen.  
In het voorkomende geval ziet de Commissie er op toe, dat alle bij het onderzoek betrokkenen over de zienswijze beschikken, tenzij het belang van het onderzoek zich hiertegen verzet.
3. De voorzitter bepaalt de termijn voor indiening van het verweerschrift dan wel van de zienswijze.

#### Artikel 10 **Inwinnen informatie**

Ten behoeve van de behandeling van een klacht of het uitvoeren van een onderzoek heeft de Commissie de bevoegdheid om binnen de organisatie mondeling en schriftelijk informatie in te winnen.



## Artikel 11 **Horen**

1. De Commissie stelt klager en verweerder dan wel de bij het onderzoek betrokkenen in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Hoorzittingen vinden plaats in aparte sessies, tenzij de voorzitter anders beslist.
3. Hoorzittingen vinden plaats in een besloten zitting van de Commissie op een neutrale locatie.
4. De voorzitter vergewist zich aan het begin van de hoorzitting of partijen beschikken over alle relevante documenten.
5. Klager en verweerder dan wel bij het onderzoek betrokkenen kunnen zich ter hoorzitting laten bijstaan door een zelfgekozen begeleider, tenzij deze betrokken is bij de klacht dan wel het onderzoek. Indien zij van deze mogelijkheid gebruik wensen te maken dienen zij dit uiterlijk 48 uur voor de hoorzitting aan de voorzitter van de Commissie mee te delen.
6. De Commissie heeft de bevoegdheid derden, waaronder deskundigen, te horen.
7. Van een hoorzitting wordt een geluidsopname gemaakt ten behoeve van het verslag. De geluidsopname wordt gewist zodra de rapportage van de Commissie aan de opdrachtgever is uitgebracht.

## Artikel 12 **Verslaglegging**

1. Van elk verhoor wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Het verslag wordt aan de betreffende persoon aangeboden en in het klachtdossier dan wel het onderzoeksdossier opgenomen.
2. Indien partijen in het kader van klachtbehandeling in aparte sessies zijn gehoord, is het verslag van de andere partij bij de voorzitter opvraagbaar. De voorzitter wiligt het verzoek in, tenzij het belang van de andere partij of andere betrokkenen zich hiertegen verzet.
3. Eventuele feitelijke onjuistheden in het verslag worden gecorrigeerd. Overige opmerkingen en/of aanmerkingen van de betreffende persoon met betrekking tot het verslag worden aan het verslag gehecht en opgenomen in het dossier.

## Artikel 13 **Oordeel en advies; besluit**

1. Uiterlijk vijftien werkdagen na afronding van de klachtbehandeling brengt de Commissie haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, alsmede het advies dat zij daaraan verbindt, ter kennis van de opdrachtgever.
2. Uiterlijk vijftien werkdagen na afronding van het onderzoek brengt de Commissie het advies, dat zij daaraan verbindt, ter kennis van de opdrachtgever.
3. De termijn genoemd in lid 1 en lid 2 kan met maximaal vijftien werkdagen worden verlengd, indien het vereiste zorgvuldige onderzoek daartoe naar het oordeel van de Commissie noodsaakt. De Commissie stelt de klager dan wel betrokkenen bij het onderzoek schriftelijk op de hoogte van verlenging van de termijn.
4. Uiterlijk tien werkdagen na ontvangst van het oordeel en advies van de Commissie neemt de opdrachtgever een met redenen omkleed besluit ter afhandeling van de klacht. Het besluit wordt klager en verweerder schriftelijk meegedeeld. Het adviesrapport wordt hieraan toegevoegd, tenzij naar het oordeel van het Bestuur het belang van een partij of andere betrokkenen zich hiertegen verzet. Tevens ontvangt de voorzitter van de Commissie een exemplaar van het besluit.
5. Uiterlijk tien werkdagen na ontvangst van het advies naar aanleiding van het onderzoek neemt de opdrachtgever een met redenen omkleed besluit over de verdere aanpak van de onderhavige situatie. Het besluit wordt de bij het onderzoek betrokkenen schriftelijk meegedeeld. Het adviesrapport wordt hieraan toegevoegd, tenzij naar het oordeel van het Bestuur het belang van één of meer betrokkenen zich hiertegen verzet. Tevens ontvangt de voorzitter van de Commissie een exemplaar van het besluit.



#### Artikel 14 **Geheimhouding**

1. Alle op de klacht dan wel het onderzoek betrekking hebbende stukken dienen ter vertrouwelijke kennisneming van de Commissie.
2. De leden van de Commissie en de secretariële ondersteuner(s) zullen al hetgeen zij in verband met een klacht of onderzoek vernemen als vertrouwelijk beschouwen. Deze verplichting blijft gelden na het beëindigen van hun werkzaamheden voor de Commissie.
3. Aan partijen en andere betrokkenen, die zijn uitgenodigd om ter zitting te worden gehoord, zal door de voorzitter worden gevraagd te verklaren dat zij tegenover derden het vertrouwelijke karakter van de zitting zullen eerbiedigen.

#### Artikel 15 **Bewaartermijn**

De Commissie bewaart de op de klachtprocedure, dan wel op het onderzoek betrekking hebbende stukken gedurende twee jaar na afronding. Daarna worden de stukken vernietigd.

#### Artikel 16 **Slotbepaling**

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter, de leden van de Commissie gehoord hebbende.

November 2021, herzien maart 2022