

# Klachtenregeling Stichting Keizer Karel

Het Alkwin Kollege te Uithoorn  
Het Keizer Karel College te Amstelveen

Versie	Datum	Wijzigingen
1.0	April 2006	Initieel document
2.0	Januari 2014	update

# Inhoudsopgave

## Hoofdstuk 1 Algemeen

Artikel 1 Begripsbepalingen

Artikel 2 Reikwijdte

## Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Artikel 3 Aanwijzen en taken contactpersoon

Artikel 4 Aanwijzen en taken extern vertrouwenspersoon

Artikel 5 De klachtencommissie

Artikel 6 Indienen van een klacht

Artikel 7 Inhoud van de klacht

Artikel 8 Beslissing op advies van de Landelijke klachtencommissie

## Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 9 Openbaarheid

Artikel 10 Wijziging van het reglement

Artikel 11 Overige bepalingen

## Algemene toelichting

### Artikelsgewijze toelichting

Toelichting Artikel 1 : het begrip 'school'

Toelichting Artikel 1 en 2 : het begrip 'klachten'

Toelichting Artikel 3 : De contactpersoon

Toelichting Artikel 4 : De externe vertrouwenspersoon

Toelichting Artikel 7 : Beslissing op advies van de klachtencommissie

Toelichting Artikel 8 : Openbaarheid

**Bijlage 1 Rol en taken contactpersoon**

**Bijlage 2 Rol en taken vertrouwenspersoon**

**Bijlage 3 Klachtroute indien klacht wordt ingediend bij het bevoegd gezag**

**Bijlage 4 Klachtenprocedure Landelijke klachtencommissie Katholiek Onderwijs**

**Bijlage 5 Adressen**

## **Woord vooraf**

Deze klachtenregeling is gebaseerd op de modelklachtenregeling primair en voortgezet onderwijs, zoals deze is uitgebracht door de gezamenlijke onderwijsbonden na het aanvaarden door de Tweede Kamer van het wetsontwerp 'wijziging van een aantal onderwijswetten in verband met ondermeer de invoering van het schoolplan, de schoolgids en het klachtrecht' op 17 maart 1998. Het bevoegd gezag van Stichting Keizer Karel wordt daarbij verplicht om per 1 augustus 1998 een algemene klachtenregeling op te stellen.

In verband met de wijziging van de statuten van de Stichting Keizer Karel en het invoeren van een nieuw directiestatuut is de klachtenregeling aangepast teneinde deze in lijn te brengen met de nieuwe bestuursstructuur (bestuur op afstand) en voorts teneinde deze in lijn te brengen met de nieuwe taken en verantwoordelijkheden die zijn toebedeeld aan de schoolleidingen en aan het College van Bestuur.

Deze klachtenregeling heeft een algemeen karakter. Hij is alleen van toepassing wanneer men met zijn klacht niet elders terecht kan. Verreweg de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen immers in eerste instantie in goed overleg tussen betrokkenen worden opgelost. Indien dit niets oplevert, kan daarna overleg met onder andere de leerlingbegeleider/mentor, afdelingsleider, de schoolleider, de rector plaatshebben. Pas wanneer ook deze afhandeling niet tot tevredenheid heeft geleid, kan men een beroep doen op bijgaande klachtenregeling.

## **Aanhef**

Het bevoegd gezag van de Stichting Keizer Karel gelet op de bepalingen van de Wet op het Voortgezet onderwijs, stelt na instemming van de medezeggenschapsraden volgens artikel 30j. van het reglement en bij mandaat ex art. 3 lid 6 van het directiestatuut (managementstatuut) namens de Raad van Toezicht van de Stichting Keizer Karel de volgende klachtenregeling vast:

# **De klachtenregeling**

## **Inleiding**

Als u een klacht heeft, als een (ex)-leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uit maakt van de schoolgemeenschap, hoe kunt u die klacht oplossen?

Bespreek allereerst het probleem met de persoon om wie het gaat. Bij onvoldoende resultaat kan het probleem besproken worden met de afdelingsleider en zo nodig met de rector van de betreffende school. Als u er niet in slaagt het probleem alleen op te lossen, kunt u altijd terecht bij een van de contactpersonen van de school. De gegevens van hen zijn te vinden in de schoolgids en op de website van de betreffende school.

Zij kunnen meer informatie geven over de klachtenregeling. Hij of zij bespreekt de klacht niet inhoudelijk met u maar kan u wel de weg wijzen met wie u het beste in gesprek kan gaan. De contactpersoon kan u ook doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.

# Hoofdstuk 1: Algemeen

## Begripsbepalingen

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **school:** een school als bedoeld in de Wet op het Voortgezet onderwijs en de Wet op de expertisecentra; Het Alkwin Kollege dan wel het Keizer Karel College;
- b. **schoolleiding:** de schoolleiders van het Alkwin Kollege (inclusief rector), dan wel de conrectoren van het Keizer Karel College (exclusief rector);
- c. **het bevoegd gezag:** het College van Bestuur van de Stichting Keizer Karel als bedoeld in artikel 4 lid 2 van de statuten van de stichting;
- d. **College van Bestuur:** het statutaire bestuursorgaan van de stichting conform het Burgerlijk Wetboek (boek 2, art. 291 en 292) door de Raad van Toezicht op grond van de WVO benoemd om leiding te geven aan de gehele organisatie onder toezicht van de Raad van Toezicht. De rectoren van de scholen zijn de leden van het College van Bestuur. Het College van Bestuur fungeert als intern toezichthouder.
- e. **Raad van Toezicht:** het orgaan, bestaande uit ten minste drie en ten hoogste zeven leden, dat toezicht houdt op het College van Bestuur en fungeert als interne toezichthouder zoals bedoeld in de WVO.
- f. **stichting:** Stichting Keizer Karel kantoorhoudende te Uithoorn;
- g. **klachtencommissie:** de Landelijke klachtencommissie Katholiek onderwijs in Den Haag (zie bijlage 4);
- h. **klager:** een (ex)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, (een lid van) het College van Bestuur, (een lid van) de Raad van Toezicht, of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- i. **klacht:** klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- j. **contactpersoon:** de persoon als bedoeld in artikel 3;
- k. **externe vertrouwenspersoon:** de persoon als bedoeld in artikel 4;
- l. **aangeklaagde:** een (ex)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, (een lid van) het College van Bestuur, (een lid van) de raad van Toezicht, of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;
- m. **vertrouwensinspecteur:** de inspecteur, die via het Centrale meldpunt vertrouwensinspecteurs door het bevoegd gezag geraadpleegd moet worden bij een vermoeden van een strafbare vorm van seksuele intimidatie en seksueel misbruik (artikel 6 Wet op het Onderwijstoezicht);
- n. **benoemingsadviescommissie:** een door het College van Bestuur ingestelde commissie als bedoeld in artikel 3;
- o. **pMR:** personeelsgeleding van de MR.
- p. **GMR:** gemeenschappelijk medezeggenschapsraad van de Stichting Keizer Karel
- q. **MR:** medezeggenschapsraad

## **Artikel 2: Reikwijdte**

1. Op de Klachtenregeling van Stichting Keizer Karel kan een beroep gedaan worden door personeel, (ex)leerlingen, ouders, vrijwilligers en personen die anderszins deel uitmaken van de schoolorganisatie.
2. Er worden twee soorten klachten onderscheiden, namelijk:
  - a. klachten die betrekking hebben op ongewenst gedrag of machtsmisbruik (ook wel persoonlijke klachten genoemd), zoals (seksuele) intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten en
  - b. overige klachten (ook wel zakelijke klachten genoemd) zoals de toepassing van strafmaatregelen, bevordering van leerlingen, advisering van een leerweg, begeleiding van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie.
3. In artikel 3 van de Wet op het voortgezet onderwijs en artikel 4a van de Wet op de Expertisecentra is de 'meldplicht en aangifteplicht' met betrekking tot de in artikel 2 lid 2 onder a omschreven klachten opgenomen.

Op grond van deze wetsbepalingen zijn personeelsleden verplicht om het bevoegd gezag onmiddellijk te informeren als zij – op welke manier dan ook – informatie krijgen over een mogelijk zedenmisdrijf (zoals ontucht, aanranding en verkrachting) gepleegd door een medewerker van de school jegens een minderjarige leerling.

Meldt een personeelslid dergelijke informatie niet, dan kan hij worden aangesproken op het verzaken van zijn plichten als werknemer. Dit betekent dat het bevoegd gezag disciplinaire maatregelen kan treffen. Het bevoegd gezag is verplicht om onmiddellijk met de vertrouwensinspecteur in overleg te treden. Dit overleg heeft tot doel een antwoord te vinden op de vraag of er een redelijk vermoeden is van een strafbaar feit. Is de conclusie van het overleg dat sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit, dan doet het bevoegd gezag direct aangifte bij politie of justitie. Vooraf stelt het bevoegd gezag de aangeklaagde en de ouders van de klager op de hoogte. Wanneer uit het overleg blijkt dat er geen vermoeden is van strafbare feiten, maar de klager wil wel een klacht indienen, dan is de onderhavige klachtenregeling van toepassing.

4. Stichting Keizer Karel is voor behandeling van klachten aangesloten bij: Klachtencommissie Katholiek Onderwijs. (zie bijlage 5 voor adresgegevens)

## **Hoofdstuk 2: Behandeling van de klachten**

### **Artikel 3: Aanwijzen en taak contactpersoon**

De stichting beschikt op elke school over contactpersonen die functioneren als aanspreekpunt bij klachten. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat contactpersonen. Er wordt naar gestreefd om per school over 2 contactpersonen te beschikken, een man en een vrouw.

1. Er is op iedere school tenminste één contactpersoon aanwezig.
2. De contactpersoon wordt door de school aangesteld en door het bevoegd gezag benoemd na overleg met de voorzitter van de pMR.
3. De taakomschrijving en de profielschets zijn opgenomen in bijlage 1 en maken integraal deel uit van deze regeling.

#### **Artikel 4: Aanwijzen en taken externe vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag benoemt na overleg met de GMR een externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht en ondersteunt de klager hier desgevraagd bij. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
3. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
4. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
5. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt.
6. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
7. De taakomschrijving en de profielschets zijn opgenomen in bijlage 2 en maken integraal deel uit van deze regeling.

#### **Artikel 5: De klachtencommissie**

1. Het bevoegd gezag heeft zich, na verkregen instemming van de MR, aangesloten bij de landelijke klachtencommissie voor het Katholiek onderwijs
2. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten;
3. Het volledige reglement van de klachtencommissie is terug te vinden in bijlage 4.

#### **Artikel 6: Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a. het bevoegd gezag of
  - b. de klachtencommissie
2. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de externe vertrouwenspersoon of naar de klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het derde lid van dit artikel.
3. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien het van mening is dat de klacht op eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
4. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan of persoon dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
5. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.

## **Artikel 7: inhoud van de klacht**

1. De klacht moet schriftelijk worden vastgelegd en ondertekend worden door de klager. Desgewenst kan de vertrouwenspersoon de klager hierbij ondersteunen.
2. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen. Voor dergelijke klachten is door Stichting Keizer Karel een klokkenluidersregeling vastgesteld.
3. De klacht bevat tenminste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de naam en het adres van de aangeklaagde;
  - c. een omschrijving van de klacht;
  - d. dagtekening en ondertekening.
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit tenminste aan de klager en de aangeklaagde gemeld.

## **Artikel 8: Beslissing op advies van de klachtencommissie**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of het bevoegd gezag het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of het bevoegd gezag naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Indien de klacht gegrond wordt verklaard ontvangt het betrokken medezeggenschapsorgaan terstond informatie over het oordeel van de klachtencommissie en over de eventuele maatregelen die het bevoegd gezag naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.

## **Hoofdstuk 3: Slotbepalingen**

### **Artikel 9: Openbaarheid**

1. Het bevoegd gezag maakt deze regeling op elke school openbaar middels de website.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

### **Artikel 10: Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie met inachtneming van de vigerende bepalingen.

### **Artikel 11: Overige bepalingen**

- a. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
- b. Indien en voor zover de rector en/of het bevoegd gezag direct betrokken is als klager of als aangeklaagde neemt de Raad van Toezicht van de stichting al die verantwoordelijkheden op zich die ingevolge deze regeling tot de verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag behoort.
- c. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
- d. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Stichting Keizer Karel'
- e. Deze regeling is door het bevoegd gezag vastgesteld op 1 september 2014.
- f. De GMR heeft ingestemd met deze regeling op 26 november 2014.

## 5. Algemene Toelichting bij de klachtenregeling

Volgens de onderwijswetgeving moeten ouders en leerlingen klachten kunnen indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het bevoegd gezag en het personeel.

Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs.

Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de school op eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

Met de regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat).

Om een zorgvuldige, transparante en ondubbelzinnige behandeling van klachten te bevorderen heeft het bevoegd gezag er voor gekozen om te komen tot één klachtenregeling voor Stichting Keizer Karel.

Klachten kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag en personeel of het nalaten daarvan, maar ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van Stichting Keizer Karel.

De onderhavige klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Indien dat echter niet mogelijk is of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling. Voor wat betreft de aard van de klachten waarvoor deze regeling is bedoeld, wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1, onder d en artikel 2 lid 2. Overigens moeten klachten waarvoor een aparte regeling en specifieke proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn worden afgehandeld. Zo kan een klacht die kan worden ingediend bij de commissie van beroep bij examens, niet via de onderhavige klachtenregeling worden ingediend. Hetzelfde geldt bijvoorbeeld voor een klacht die via een geschillencommissie medezeggenschap kan worden ingediend.

Stichting Keizer Karel heeft gekozen voor aansluiting bij de Landelijke klachtencommissie Katholiek onderwijs. Een deskundige en zorgvuldige klachtbehandeling wordt daarmee gegarandeerd.

De wetgever heeft rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de MR instemmingsrecht toegekend. In de regeling zijn maximumtermijnen opgenomen omdat iedereen erbij gebaat is dat een klacht zo zorgvuldig mogelijk, maar ook zo snel mogelijk wordt afgehandeld.



## Artikelsgewijze toelichting

### Toelichting Artikel 1

### Het begrip 'school'

#### Artikel 1 onder a

In deze regeling is ter bevordering van de leesbaarheid en de bruikbaarheid gekozen voor een bijzondere beschrijving van het begrip 'school', die recht doet aan de verschillende onderdelen waaruit Stichting Keizer Karel is opgebouwd.

#### Toelichting Artikel 1 onder g

#### Het begrip 'klager'

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 7, tweede lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

#### Toelichting Artikel 1 onder h

#### Het begrip 'klacht'

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, agressie, geweld discriminatie en pesten

Onder **seksuele intimidatie** wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en/of non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt, indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Onder **discriminerend gedrag** wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder **agressie, geweld en pesten** worden verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen.

**De onderhavige klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht nergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op correcte wijze worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling.**

### **Toelichting Artikel 3            De contactpersoon**

De contactpersoon is een voor iedereen toegankelijke medewerker van de betreffende school. De contactpersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directie van de school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De contactpersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### **Toelichting Artikel 4            De externe vertrouwenspersoon**

De externe vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij Stichting Keizer Karel.

#### **Artikel 4, eerste lid**

De externe vertrouwenspersoon is voor de uitoefening van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

#### **Artikel 4, tweede lid**

De externe vertrouwenspersoon onderzoekt of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directie van de school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De externe vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie of justitie. Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

#### **Artikel 4, vijfde lid**

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie.

## **Toelichting Artikel 6            Indienen van een klacht**

### **Artikel 6, eerste lid**

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient. Een klacht kan niet bij de externe vertrouwenspersoon worden ingediend. Niet altijd zal de klacht bij de klachtencommissie worden ingediend, bijvoorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht. Dit neemt niet weg dat de klager in het laatste geval het recht heeft alsnog zijn klacht in te dienen bij de klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt doordat de klachtencommissie niet wordt ingeschakeld.

In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt is het gewenst eerst advies van de klachtencommissie te vragen. Ook bij gerede twijfel of indien er sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling eerst advies te vragen aan de klachtencommissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht 'binnenskamers' wordt afgedaan.

### **Artikel 6, derde lid**

Indien de klager dit wenst, dient het bevoegd gezag aan de klachtencommissie te melden dat het een klacht zelf heeft afgehandeld.

## **Toelichting Artikel 8            Beslissing op advies van de klachtencommissie**

Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het bevoegd gezag, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bevoegd gezag zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies.

Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd. Bijvoorbeeld: een leerling heeft een klacht ingediend over seksuele intimidatie. De klachtencommissie hoort via deskundigen dat er zich ook iets dergelijks in het privéleven van de aangeklaagde heeft afgespeeld. Dergelijke informatie is niet van belang voor de klager. Uit privacyoverwegingen kan besloten worden de betreffende passage uit het advies niet aan de klager kenbaar te maken.

## **Toelichting Artikel 9            Openbaarheid**

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids en op de website van de school. Deze informatie bevat onder andere de namen van de contactpersonen, de naam van de externe vertrouwenspersoon en de wijze waarop deze kan worden benaderd. Tevens is een verwijzing naar de website van de klachtencommissie opgenomen.

## **Bijlage 1 bij de klachtenregeling**

### **De contactpersoon (m/v)**

De stichting beschikt op elke school over een of meer contactpersonen die functioneren als aanspreekpunt bij klachten. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat contactpersonen.

#### **De contactpersoon heeft tot taak:**

- de contactpersoon is een eerste aanspreekpunt bij klachten. Hij/zij laat zich aanstonds uitvoerig informeren over de klacht en eventueel reeds genomen acties;
- de contactpersoon ondersteunt of verwijst de klager naar de externe vertrouwenspersoon of andere instanties;
- de contactpersoon heeft geen bemiddelende rol daar waar collega's partij zijn (loyaliteitsproblemen);
- als een minderjarige leerling klaagt of wordt aangeklaagd, dan stelt de contactpersoon de ouders van de leerling van het probleem in kennis, tenzij het belang van de leerling zich daartegen verzet. Bij de belangenafweging kan de contactpersoon een derde, bijvoorbeeld een vertrouwensarts, consulteren;
- in geval van een redelijk vermoeden van een seksueel misdrijf treedt de meldplicht<sup>1</sup> in werking;
- de contactpersoon heeft een belangrijke rol in de nazorg. Dat wil zeggen dat de contactpersoon contact onderhoudt met de klager om te vernemen of de klacht is opgelost;
- de contactpersoon levert een bijdrage aan de bekendheid bij leerlingen, ouders en personeel van het bestaan van de externe vertrouwenspersoon, de klachtenregeling en de vertrouwensinspecteur.
- Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon.

#### **De contactpersoon dient de volgende kennis en vaardigheden te bezitten:**

- goede contactuele en communicatieve vaardigheden;
- kennis van zaken;
- kennis van de klachtenprocedure;
- inzicht in hulpverlening;
- gespreks- en begeleidingsvaardigheden
- schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid.

Het is belangrijk dat de contactpersoon voor iedereen makkelijk bereikbaar is en dat hij de situatie op de school kent. Voor de meeste klagers is het een moeilijke en gevoelige zaak om een klacht in te dienen. De contactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Voorts is hij verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij als contactpersoon verneemt, ook nadat hij zijn taak als contactpersoon heeft beëindigd.

---

<sup>1</sup> De 'Wet bestrijding seksueel misbruik en seksuele intimidatie in het onderwijs (1999) ook wel de 'Meld- en aangifteplicht' genoemd, verplicht personeelsleden om het bevoegd gezag onmiddellijk te informeren als zij het vermoeden hebben van of informatie krijgen over, op welke manier dan ook, een mogelijk zedendelict, gepleegd door een medewerker van de school jegens een minderjarige leerling. Het bevoegd gezag treedt in overleg met de vertrouwensinspecteur om te bepalen of het vermoeden aangifteplichtig is bij politie of justitie.

## **Bijlage 2 bij de klachtenregeling**

### **De externe vertrouwenspersoon (m/v)**

- Het bevoegd gezag beschikt over tenminste een externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
- De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle bij de school betrokkenen.
- De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten daarin.
- De vertrouwenspersoon dient op een adequate wijze bereikbaar te zijn.
- De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken en bemiddelingsgesprekken te voeren.

### **De externe vertrouwenspersoon heeft tot taak:**

- na te gaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of de directeur van de betreffende school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.
- de vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie;
- indien nodig en gewenst kan de vertrouwenspersoon de betrokkenen verwijzen naar gespecialiseerde hulpverleningsinstanties;
- de klager in overweging te geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie;
- begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van een klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen;
- indien de klager dit wenst, hem te begeleiden bij het indienen van de klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en desgewenst bijstand te verlenen bij het doen van aangifte bij politie of justitie;
- zitting hebben in een crisisteam wanneer dit aan de orde is;
- voorlichting en informatie geven aan alle bij de school betrokken personen, die mede gericht is op het treffen van maatregelen ter voorkoming van klachten; met name ter voorkoming van vormen van ongewenst gedrag, zoals seksuele intimidatie, agressie, geweld, discriminatie en pesten;
- de externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten; bijvoorbeeld inzake preventie en proactief beleid ten gunste van een veilig schoolklimaat;
- de externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in de hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkenen zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd;
- de externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk (geanonimiseerd) verslag uit van zijn werkzaamheden.

## **Bijlage 3 bij de klachtenregeling**

### **Klachtroute indien de klacht wordt ingediend bij het bevoegd gezag**

Op grond van artikel 6 van de klachtenregeling kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of bij de externe klachtencommissie.

Als een klacht wordt ingediend bij het bevoegd gezag kan het op grond van artikel 6 van de klachtenregeling de klager doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon of naar de Landelijke klachtencommissie waar de stichting bij is aangesloten.

Het bevoegd gezag kan ook beslissen de klacht zelf af te handelen indien het van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld.

Bij doorverwijzing naar de externe vertrouwenspersoon zal deze samen met de klager gaan bezien of wellicht door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie en ondersteunt de klager hier desgewenst bij.

De vertrouwenspersoon staat de klager bij. Is bemiddeling niet mogelijk dan kan de vertrouwenspersoon de klager adviseren alsnog het bevoegd gezag om een beslissing te vragen dan wel de klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Wanneer het bevoegd gezag alsnog om een beslissing wordt gevraagd wordt door het bevoegd gezag beslist op basis van schriftelijke bescheiden.

Indien het bevoegd gezag van mening is geen beslissing te kunnen nemen kan zij de klager alsnog naar de externe klachtencommissie verwijzen.

Bij doorverwijzing naar de klachtencommissie zal door die commissie voor verdere behandeling van de klacht worden zorg gedragen, conform het reglement van de Landelijke klachtencommissie voor Katholiek onderwijs. (zie bijlage 4).

## **Bijlage 4 bij de klachtenregeling**

### **Het reglement van de Landelijke klachtencommissie Katholiek Onderwijs (LKC KO)**

Ook te downloaden via link: <http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl>

#### **REGLEMENT LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE KATHOLIEK ONDERWIJS (LKC KO)**

##### **REGLEMENT:**

van de Landelijke klachtencommissie voor het katholiek primair en speciaal onderwijs, beroepsonderwijs, volwasseneneducatie en voortgezet onderwijs

##### **ARTIKEL 1. BEGRIPSBEPALING**

Dit reglement verstaat onder de klachtencommissie: 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 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs dan wel als bedoeld in artikel E-27 van de CAO-BVE.

##### **ARTIKEL 2. INSTELLING EN INSTANDHOUDING VAN DE LKC VOOR HET KATHOLIEK ONDERWIJS. ARBEIDSREGIO'S VAN DE LKC KO**

De LKC voor het katholiek onderwijs is ingesteld en wordt in stand gehouden door de Bond KBO en de Bond KBVO.

##### **ARTIKEL 3. AANSLUITING BIJ DE LKC KO**

1. Bij de LKC KO kunnen andere schoolbesturen dan besturen van scholen voor katholiek onderwijs zijn aangesloten.
2. De aansluiting van het schoolbestuur bij de klachtencommissie geschiedt door middel van de indiening van een door het bevoegd gezag ondertekende verklaring bij de Bond KBO respectievelijk de Bond KBVO; uit deze verklaring dient te blijken dat het bevoegd gezag de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad van de school over de aansluiting op de door de wet en het medezeggenschapsreglement voorgeschreven wijze heeft geraadpleegd.
3. De aansluiting brengt voor de bevoegde gezagsorganen de verplichting mee zich aan de bepalingen van dit reglement te houden.
4. Tenminste drie maanden voor het eindigen van het kalenderjaar kan het bevoegd gezag door middel van een daartoe strekkend schrijven – aangetekend te richten aan de desbetreffende besturenbond - de aansluiting van het bevoegd gezag beëindigen; uit dit schrijven dient te blijken dat het bevoegd gezag de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad over de beëindiging van de aansluiting heeft geraadpleegd. Beëindiging van de aansluiting ontslaat het bevoegd gezag niet van het nakomen van de op het ogenblik van de beëindiging reeds bestaande verplichtingen tegenover de Bond KBO respectievelijk de Bond KBVO of tegenover de klachtencommissie.

##### **ARTIKEL 4. SAMENSTELLING LKC KO**

1. De klachtencommissie kent tenminste twaalf leden waaronder tenminste twee voorzitters. De voorzitters zijn elkaars plaatsvervanger. De klachtencommissie beschikt over juridische en onderwijskundige deskundigheid. De klachtencommissie streeft ernaar dat zij in de gevallen waarin dit noodzakelijk is over deskundigheid op sociaal pedagogisch terrein beschikt.
2. De voorzitters en de leden van de klachtencommissie worden benoemd door de Bond KBO en de Bond KBVO.

## **ARTIKEL 5. VEREISTEN VOOR HET LIDMAATSCHAP VAN DE LKC KO**

1. Voorzitter en lid van de klachtencommissie, die de klacht behandelt, kan niet zijn hij, die werkzaam is bij of deel uitmaakt van het bevoegd gezag van de school of instelling waaraan het advies wordt uitgebracht.
2. Voorzitter en lid van de klachtencommissie, die de klacht behandelt, kan niet zijn hij, die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap waarop de klacht betrekking heeft.
3. Voorzitter van de klachtencommissie is bij voorkeur iemand die de hoedanigheid van meester in de rechten heeft verkregen op grond van een met goed gevolg afgelegd doctoraal examen in het Nederlands recht aan een Nederlandse universiteit of hogeschool.
4. De voorzitter en de commissieleden worden benoemd voor een termijn van 4 jaar. De voorzitter en de commissieleden zijn herbenoembaar. De klachtencommissie stelt hiervoor een rooster van aftreden op2.
5. Wanneer een lid gedurende de zittingstermijn de leeftijd van 70 jaar bereikt, is hij/zij niet meer herbenoembaar voor een nieuwe termijn.

## **ARTIKEL 6. BEKENDMAKING AAN BEVOEGDE GEZAGSORGANEN EN GELEDINGEN**

1. De Bond KBO en de Bond KBVO dragen zorg voor bekendmaking aan de bevoegde gezagsorganen van de samenstelling, het kantooradres van het secretariaat en het reglement van de klachtencommissie.
2. Het bevoegd gezag zorgt er voor dat de voor de school geldende klachtenregeling, de samenstelling, het kantooradres van het secretariaat en het reglement van de klachtencommissie op een voor eenieder toegankelijke plaats in het gebouw van de school of instelling ter inzage wordt gelegd.
3. Deze kennisgevingen worden bij wijzigingen steeds onverwijld aangepast.

## **ARTIKEL 7. TAAK VOORZITTER**

De voorzitter is belast met het leiden van de zittingen en de beraadslagingen van de klachtencommissie.

De voorzitter bepaalt de datum, het tijdstip en de plaats van de zittingen en de beraadslagingen van de klachtencommissie.

## **ARTIKEL 8. SECRETARIAAT**

1. De klachtencommissie wordt ondersteund door een secretariaat.
2. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een secretaris die belast is met het opstellen van de stukken die van de klachtencommissie uitgaan, het opmaken van de processen-verbaal der zitting, het bijhouden van een register van de ingekomen stukken en de behandelde klachten, het beheer van het archief en alle voorkomende werkzaamheden die door de voorzitter of de klachtencommissie nodig worden geacht.
3. Stukken die moeten worden ingediend bij de voorzitter of de klachtencommissie dienen te worden toegezonden aan het bekend gemaakte kantooradres van het secretariaat.

## **ARTIKEL 9. BIJEENKOMSTEN KLACHTENCOMMISSIE EN JAARVERSLAG**

Voor de behandeling van een klacht, bestaat de klachtencommissie uit een voorzitter en twee commissieleden.

2. De samenstelling van de commissie vindt zoveel mogelijk plaats op basis van deskundigheid ten aanzien van de onderwijssector waaruit de klacht voortkomt.
3. De secretaris van de klachtencommissie is qualitate qua lid van de commissie met dien verstande dat hij/zij bij plotselinge ontstentenis van een commissielid als lid van de commissie aan de behandeling deelneemt.
4. De klachtencommissie houdt tenminste eenmaal per jaar een huishoudelijke vergadering.
5. De klachtencommissie brengt eenmaal per jaar - in de maand mei - verslag uit van haar werkzaamheden.



## **ARTIKEL 10. 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 11. INDIENING KLAAGSCHRIFT**

1. Een klacht wordt ter behandeling aan de klachtencommissie voorgelegd door de indiening van een klaagschrift door de klager bij de voorzitter van de klachtencommissie.

2. Een klaagschrift bevat:

- een omschrijving van de klacht en de gronden waarop deze berust;
- de naam en het adres van de klager;
- de naam en het adres van de aangeklaagde;
- de naam en het adres van het bevoegd gezag en van de school of instelling;
- de dagtekening.

Een klaagschrift is ondertekend door klager. Bij een klaagschrift worden alle op de zaak betrekking hebbende stukken overgelegd.

3. 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 vertaling.

4. Ondertekening van een klaagschrift kan ook door een gemachtigde geschieden. Indien redelijkerwijs niet van een klager gevraagd kan worden dat deze ervoor zorg draagt dat de klacht op schrift wordt gesteld, wordt terstond door de secretaris een verslag opgesteld van de mondeling ingediende klacht. De klager tekent het verslag voor akkoord en ontvangt een afschrift hiervan.

5. Het klaagschrift moet worden ingediend bij de commissie binnen één jaar, gerekend vanaf de dag na die waarop de feiten waarop de klacht betrekking heeft, hebben plaatsgevonden dan wel vanaf de dag waarop de klager ervan kennis heeft genomen.

6. De commissie laat niet-ontvankelijkverklaring vanwege termijnoverschrijding achterwege indien zij van oordeel is dat, alle omstandigheden van het geval meewegend, de klager de klacht heeft ingediend, zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van klager kan worden verlangd.

7. Indien het klaagschrift binnen de termijn als genoemd in lid 5 van dit artikel bij de school of instelling dan wel een andere instantie is ingediend, wordt niettemin aangenomen dat aan het bepaalde in lid 5 is voldaan.

8. Bij onjuiste indiening als bedoeld in het zevende lid van dit artikel wordt het klaagschrift, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, met de daarbij overgelegde stukken zo spoedig mogelijk doorgezonden aan de commissie onder gelijktijdige mededeling hiervan aan de klager.

9. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de eisen gesteld in het tweede lid van dit artikel, 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 commissie de klacht niet-ontvankelijk kan verklaren.

10. Alle aan de commissie over te leggen stukken dienen goed leesbaar te zijn en dienen in vijfvoud te worden ingediend.

11. De secretaris tekent op de ingekomen stukken de datum van ontvangst aan en zendt bericht van ontvangst aan de indiener daarvan.

12. 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 12. DOORZENDING EN BERICHTGEVING KLAAGSCHRIFT**

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 in artikel 11, lid 2, laatste volzin van dit reglement bedoelde afschriften, aan de aangeklaagde.
2. De secretaris deelt na ontvangst van het klaagschrift dan wel hersteld klaagschrift, aan het bevoegd gezag van de betrokken school of instelling mee dat een klacht bij de klachtencommissie is ingediend.

## **ARTIKEL 13. INDIENING VERWEERSCHRIFT**

1. De klachtencommissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om binnen een termijn van vier weken na toezending van het klaagschrift en de daarbij behorende afschriften, een verweerschrift in vijfvoud bij de commissie in te dienen. Bij elk exemplaar voegt de aangeklaagde afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken.
2. Verlenging van de termijn van vier weken is slechts mogelijk in uitzonderlijke gevallen.
3. Na de ontvangst van het verweerschrift zendt de secretaris onverwijld een exemplaar daarvan, vergezeld van de hierbij behorende bijlagen, aan de klager.

## **ARTIKEL 14. INWINNEN INLICHTINGEN EN VERSCHIJNING VAN PARTIJEN VOORAFGAAND AAN HOORZITTING**

1. Ter voorbereiding van de behandeling ter zitting van de klacht kunnen door of namens de klachtencommissie bij de klager, de aangeklaagde en anderen schriftelijk alle gewenste inlichtingen worden ingewonnen.
2. Klager en aangeklaagde worden hiervan op de hoogte gesteld.
3. De commissie kan partijen oproepen om voorafgaand aan de behandeling in een hoorzitting, in persoon dan wel bij gemachtigde te verschijnen voor het geven van inlichtingen of het beproeven van een vereniging.
4. Van het geven van inlichtingen of het beproeven van een vereniging als bedoeld in lid 3 van dit artikel wordt door de secretaris een proces-verbaal opgemaakt.

## **ARTIKEL 15. BEPERKTE KENNISNEMING STUKKEN**

1. De klachtencommissie kan, indien de vrees bestaat dat kennisneming van de stukken door een partij haar lichamelijke of geestelijke gezondheid zou schaden, bepalen dat deze kennisneming is voorbehouden aan een gemachtigde, die advocaat of arts is of die daarvoor van de klachtencommissie bijzondere toestemming heeft gekregen.
2. De klachtencommissie kan, indien kennisneming van de stukken door een partij de persoonlijke levenssfeer van een ander onevenredig zou schaden, bepalen dat deze kennisneming is voorbehouden aan een gemachtigde, die advocaat of arts is of die daarvoor van de commissie bijzondere toestemming heeft gekregen.

## **ARTIKEL 16. VEREENVOUDIGDE BEHANDELING EN BEZWAAR**

1. Totdat de klager en de aangeklaagde zijn uitgenodigd om op een hoorzitting van de commissie te verschijnen, kan de voorzitter van de klachtencommissie het onderzoek naar de klacht sluiten indien voortzetting van het onderzoek niet nodig is omdat de commissie kennelijk onbevoegd is of de klacht kennelijk niet-ontvankelijk, kennelijk ongegrond of kennelijk gegrond is.
2. De voorzitter baseert de uitspraak op de stukken die door partijen aan de klachtencommissie zijn overgelegd. Het bepaalde in artikel 11 lid 6 van dit reglement is van overeenkomstige toepassing.
3. Tegen de uitspraak, als bedoeld in het eerste lid, kunnen partijen binnen 14 dagen na de dag waarop de uitspraak aan partijen is toegezonden bezwaar aantekenen bij de commissie. Het bepaalde in artikel 11, leden 2 tot en met 10, van dit reglement is van overeenkomstige toepassing.
4. Indien de commissie van oordeel is dat het bezwaar niet-ontvankelijk of ongegrond is, gaat zij niet eerder tot het verklaren daarvan over dan nadat zij bezwaarde in de gelegenheid heeft gesteld het bezwaar mondeling toe te lichten.
5. Indien de commissie het bezwaar niet-ontvankelijk of ongegrond verklaart, blijft de uitspraak van de voorzitter waartegen bezwaar is gemaakt in stand.

6. Indien de commissie het bezwaar gegrond verklaart, vervalt de uitspraak waartegen bezwaar is gemaakt en wordt het onderzoek naar de klacht door de klachtencommissie heropend en voortgezet.

#### **ARTIKEL 17. SCHRIFTELIJKE BEHANDELING, REPLIEK EN DUPLIEK**

1. Met eenstemmig goedvinden van de commissie, de klager en de aangeklaagde kan de behandeling van de klacht schriftelijk geschieden.
2. In dat geval wordt de klager in de gelegenheid gesteld te reageren op het door de aangeklaagde ingediende verweerschrift, waarna de aangeklaagde in de gelegenheid wordt gesteld te dupliceren op de door de klager ingediende conclusie van repliek.
3. De voorzitter stelt de termijnen van repliek en dupliek vast.

#### **ARTIKEL 18. VASTSTELLING HOORZITTING**

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

#### **ARTIKEL 19. WRAKING OF VERSCHONING**

1. Voor de aanvang van de behandeling ter zitting dan wel ter zitting kan op verzoek van de klager of de aangeklaagde een lid van de klachtencommissie worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel door het desbetreffende commissielid zouden kunnen bemoeilijken.
2. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid van dit artikel kan een commissielid verzoeken zich te mogen verschonen.  
Over de wraking of de verschoning wordt zo spoedig mogelijk beslist door de overige leden van de commissie.
4. Bij staking van stemmen wordt de wraking of de verschoning geacht te zijn toegewezen.

#### **ARTIKEL 20. DE HOORZITTING**

1. De klacht wordt behoudens in het geval als bedoeld in de artikelen 16 en artikel 17 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 de voorzitter en een commissielid.
2. De voorzitter heeft de leiding van de zitting. Hij geeft elk van de partijen de gelegenheid haar standpunt toe te lichten. De voorzitter schorst de zitting dan wel sluit het onderzoek.
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 aangeklaagde kunnen de voorzitter verzoeken om buiten elkaars aanwezigheid te worden gehoord.
5. Een dergelijk verzoek dient schriftelijk en met redenen omkleed te worden ingediend. Na de ontvangst van het verzoek zendt de secretaris een afschrift hiervan aan de wederpartij.
6. 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.
7. De commissie kan het bevoegd gezag van de school of instelling uitnodigen bij de hoorzitting aanwezig te zijn.

## **ARTIKEL 21. VERTEGENWOORDIGING TER HOORZITTING, GETUIGEN EN DESKUNDIGEN**

1. Een partij kan zich ter zitting door een gemachtigde doen vertegenwoordigen of zich door een raadsman/-vrouw doen bijstaan. Daarnaast kunnen klager en aangeklaagde 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 aangeklaagde ter zitting vertegenwoordigt, een schriftelijke machtiging verlangen.
3. De commissie kan personen als getuige of deskundige voor de zitting doen oproepen. Namen van de getuigen en deskundigen worden aan klager en aangeklaagde meegedeeld.
4. Een partij kan op eigen kosten getuigen en/of deskundigen 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 aangeklaagde meegebrachte of opgeroepen getuigen en/of deskundigen.
5. Getuigen en deskundigen 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 aangeklaagde 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. Ingeval een minderjarige getuige buiten aanwezigheid van partijen is gehoord, ontvangt elk der partijen zo spoedig mogelijk na vaststelling van het proces-verbaal van het getuigenverhoor, een afschrift daarvan en worden zij in de gelegenheid gesteld daarop binnen een bepaalde termijn schriftelijk te reageren. Na de ontvangst van de reacties, zendt de secretaris afschriften daarvan aan de wederpartij.
8. 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 afschriften van het proces-verbaal van het horen van de 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 22. 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 23. 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 24. BERAADSLAGING EN ADVIES**

1. De commissie beraadslagt 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 het geding en op het verhandelde tijdens het vooronderzoek en het onderzoek ter zitting.
3. De commissie beslist met meerderheid van stemmen.

## **ARTIKEL 25. ADVIES**

1. De commissie brengt advies uit binnen vier weken na de sluiting van het onderzoek dan wel na de afronding van de schriftelijke behandeling als bedoeld in artikel 17 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:
  - de namen en woonplaatsen van de partijen en de namen van gemachtigden,
  - de gronden waarop het advies berust,

- het oordeel met betrekking tot de ontvankelijkheid of niet-ontvankelijkheid en de gegrondheid of ongegrondheid van de klacht, de eventuele aanbeveling ten aanzien van de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen,
  - 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. Bij het advies van de commissie wordt een beperkt verslag van de hoorzitting gevoegd.

#### **ARTIKEL 26. INTREKKING KLACHT**

De klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de commissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken. Indien reeds verweer is gevoerd, kan de klacht slechts worden ingetrokken met instemming van de commissie, gehoord de wederpartij'

#### **ARTIKEL 27. BIJZONDERE PROCEDURE VOOR SPOEDEISENDE GEVALLEN**

Indien een zaak een spoedeisend karakter heeft, kan de voorzitter van de commissie, op verzoek van de klager of de aangeklaagde, besluiten de klacht versneld te behandelen, en het bepaalde in de artikelen 11, 12, 13 en 18 geheel of gedeeltelijk buiten toepassing te laten.

2. De voorzitter bepaalt alsdan zo spoedig mogelijk de plaats waar en de dag en het uur waarop de klacht in een hoorzitting zal worden behandeld en doet daarvan onverwijld mededeling aan partijen.
3. Blijkt aan de commissie bij de hoorzitting, dat de klacht niet voldoende spoedeisend is om een versnelde behandeling te rechtvaardigen, of dat een versnelde behandeling van de klacht een onevenredig nadeel met zich zou brengen in verhouding tot de daarmee te dienen belangen dan bepaalt de commissie dat aan het bepaalde in de artikelen 11, 12, 13 en 18 alsnog onverkort toepassing wordt gegeven.
4. De commissie brengt in zaken die een spoedeisend karakter hebben zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na de hoorzitting advies uit.

#### **ARTIKEL 28. TERMIJNEN EN SCHOOLVAKANTIES**

Met uitzondering van de termijn, genoemd in artikel 11, vijfde lid, 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 29. TERMIJNEN**

Op de in deze regeling genoemde termijnen is de Algemene Termijnenwet van toepassing.

#### **ARTIKEL 30. ONVOORZIENE GEVALLEN**

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

#### **ARTIKEL 31. BEJEGENING DOOR COMMISSIE, VOORZITTER OF LID VAN DE COMMISSIE**

1. Partijen dan wel het bevoegd gezag kunnen een klacht indienen over de wijze waarop de commissie, de voorzitter van de commissie of een lid van de commissie hen heeft bejegend bij de behandeling van een klacht.
2. De voorzitter van de commissie behandelt een klacht over de bejegening door een lid van de commissie.
3. De plaatsvervangend voorzitter van de commissie behandelt een klacht over de bejegening door de commissie of de voorzitter van de commissie.
4. De (plaatsvervangend) voorzitter onderzoekt de klacht over de bejegening en doet schriftelijk verslag van zijn bevindingen aan de klager en aan de commissie.

## **ARTIKEL 32. WIJZIGING REGLEMENT**

1. Dit reglement kan worden gewijzigd:

- a. op voorstel van de klachtencommissie;
- b. op voorstel van de Bond KBO en/of de Bond KBVO.

2. In geval sprake is van een voorstel van de klachtencommissie genoemd in het eerste lid onder a, vindt overleg plaats van de klachtencommissie met de Bond KBO en/of de Bond KBVO.

3. Ingeval sprake is van een voorstel van de Bond KBO en/of de Bond KBVO genoemd in het eerste lid onder b, wordt overlegd met de klachtencommissie.

Indien onderling overeenstemming is bereikt wordt het gewijzigde reglement vastgesteld.

Dit reglement is in werking getreden op 1 januari 2000 en gewijzigd per 1 november 2003, 1 januari 2007, 1 augustus 2009, 5 april 2011 en 1 februari 2012.

Aldus tot stand gekomen in onderlinge overeenstemming tussen de Bond KBO en de Bond KBVO én de Landelijke klachtencommissie voor het katholiek onderwijs.

### **TOELICHTING OP ARTIKEL 12, LID 2:**

De commissie vindt dat hiermee voldaan is aan de strekking van artikel 7, lid 8 van de model klachtenregeling ten aanzien van de berichtgeving omtrent de ontvangst van de klacht. Overigens blijkt naleving van de termijn van vijf werkdagen als genoemd in artikel 7, lid 8 van de model-klachtenregeling in de praktijk problematisch te zijn.

### **TOELICHTING OP ARTIKEL 18:**

In artikel 11, lid 1 van de model-klachtenregeling is bepaald dat de hoorzitting plaatsvindt binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Uitgaande van de gestelde termijnen in dit reglement is de termijn van vier weken niet haalbaar.

## **Bijlage 5 bij de klachtenregeling**

### **Adressen**

#### **Contactpersonen:**

Alkwin Kollege (zie schoolgids)  
Keizer Karel College (zie schoolgids)

#### **Extern vertrouwenspersoon:**

Heleen de Jong  
t :0625024555/023-5271946  
e :[info@heleendejongadvies.nl](mailto:info@heleendejongadvies.nl)  
w:[www.heleendejongadvies.nl](http://www.heleendejongadvies.nl)

#### **Klachtencommissie:**

Landelijke Klachtencommissie Katholiek Onderwijs  
Postbus 82324/ bezoekadres: Raamweg 4  
2508 EH Den Haag  
t :070-3925598  
e :[info@geschillencies-klachtencies.nl](mailto:info@geschillencies-klachtencies.nl)  
w:[www.geschillencies-klachtencies.nl](http://www.geschillencies-klachtencies.nl)

#### **Meldpunt Vertrouwensinspecteurs:**

t: 0900.111.3.111