

# Klachtenregeling SKOzok, september 2013

Op grond van de Kwaliteitswet die in werking is getreden op 1 augustus 1998 zijn de schoolbesturen verplicht (artikel 14 WPO) een klachtenregeling te hebben. In 1998 werd een klachtenregeling beschikbaar gesteld aan het veld. In 2006 werd door de toenmalige minister besloten dat er een actualisatie moest plaatsvinden van de regeling. De onderhavige regeling is samengesteld door de KBO en aangepast voor SKOzok.

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. Belangrijk hierbij is onderscheid te maken tussen klachten die direct de kwaliteit van het onderwijs en de onderwijsorganisatie(s) betreffen en klachten die betrekking hebben op (een deel van) PSA = Psycho sociale arbeidsrisico's (aanpassing in de arbeidsomstandighedenwet, 1 januari 2007). In dat kader kunnen klachten de volgende niet acceptabele gedragingen betreffen: seksuele intimidatie, agressie, geweld en pesten.

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

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, 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.

## Inhoud

---

1. Aanhef
2. Begripsbepalingen
3. Behandeling van de klachten
4. Slotbepalingen
5. Bijlagen:
  - Klachtenregeling
  - Procedure bij klachten

## 1. Aanhef

---

SKOzoK, het bevoegd gezag van de volgende clusterscholen:

- 1 St. Gerardus  
De Klepper
- 2 Beisterveld  
St. Bernardus
- 3 PC Prinses Beatrix  
De Zonnestein
- 4 De Ster  
St. Willibrordus
- 5 De Wilderen
- 6 De Drijfveer  
Christoffelschool
- 7 Schepelweyen
- 8 Agnetendal  
St. Martinus
- 9 De Pionier  
St. Servatius
- 10 PC Dorenhagen  
De Windroos  
SBO De Zonnewijzer
- 11 De Grasspriet  
De Smelen
- 12 De Triangel  
St. Jan  
De Talententoren
- 13 St. Joan  
De Stapsteen
- 14 De Schatkist  
De Boogurt
- 15 De Wereldwijzer  
St. Andreas

gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs,  
verkregen de instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad op  
.....(datum);

en stelt de volgende klachtenregeling vast.

### **Toelichting**

*Op grond van artikel 10, onder g, in verbinding met artikel 16, eerste lid, Wet medezeggenschap op scholen (WMS) heeft de GMR instemmingsbevoegdheid met betrekking tot de vaststelling en de wijziging van de klachtenregeling.*

## 2. Begripsbepalingen

---

### Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs die in stand wordt gehouden door SKOzoK;
  - b. het bevoegd gezag: College van Bestuur van SKOzoK;
  - c. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 5;
  - d. klager: degene die een klacht heeft ingediend in de hoedanigheid van ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, personeelslid, (lid van de) directie, (lid van het) bevoegd gezag, stagiaire, LIO of vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school;
  - e. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
  - f. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
  - g. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
  - h. aangeklaagde: degene over wie een klacht is ingediend in de hoedanigheid van ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, personeelslid, (lid van de) directie, (lid van het) bevoegd gezag, stagiaire, LIO of vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school of (lid van de) Permanente Commissie Leerlingenzorg (PCL);
2. Waar hij, hem of zijn geschreven staat kan ook zij of haar gelezen worden.  
Waar vertrouwenspersoon of contactpersoon staat kan ook vertrouwenspersonen respectievelijk contactpersonen gelezen worden.

### Toelichting

*Lid 1 onder d Ook een ouder/voogd/verzorger van 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 6, 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.*

*Lid 1 onder e Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, dienen langs die lijn te worden afgehandeld (bijvoorbeeld in het kader van FUWA). Ook kan een klacht die bij een geschillencommissie kan worden ingediend, niet via de klachtenregeling worden ingediend.*

*Klachten kunnen gaan over de kwaliteit van het onderwijs en/of van de onderwijsorganisatie; bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie.*

*Klachten kunnen ook gaan over seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten. Hierbij kan de klager zowel (de vertegenwoordiger van) een leerling betreffen als een personeelslid.*

*Onder **seksuele intimidatie** wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht*

seksueel 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 het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

### 3. Behandeling van de klachten

---

#### Paragraaf 1

#### De contactpersoon en de vertrouwenspersoon

#### Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er zijn op iedere school ten minste twee contactpersonen inzake klachten. De contactpersoon beantwoordt vragen over de wijze waarop in de school met een klacht wordt omgegaan. Bij een klacht die de kwaliteit van onderwijs of van de onderwijsorganisatie betreft, zorgt de contactpersoon voor de eerste opvang van de klager, wijst klager op het stappenplan dat de school hanteert ter oplossing van klachten en verwijst de klager eventueel naar de vertrouwenspersoon. Bij klachten in het kader van seksuele intimidatie, agressie, geweld en pesten verwijst de contactpersoon meteen door naar de vertrouwenspersoon. Een maal per jaar brengt de contactpersoon een geanonimiseerd rapport uit over het aantal en de aard van de ontvangen klachten. De desbetreffende schooldirecteur rapporteert hierover naar het bevoegd gezag.
2. Het bevoegd gezag benoemt een contactpersoon op voorstel van de MR en de schoolleiding gezamenlijk. Het bevoegd gezag schorst of ontslaat een contactpersoon nadat de MR en de schoolleiding hierover zijn gehoord.

#### **Toelichting**

Lid 1 De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. Hij 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.*

*Lid 2 Het bevoegd gezag kan afwijken van het voorstel. Van deze mogelijkheid zal echter zeer terughoudend gebruik moeten worden gemaakt.*

### **Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag beschikt over een vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. Deze vertrouwenspersoon is verbonden aan SKzoK en als zodanig interne vertrouwenspersoon. Daarnaast zijn er ook twee externe vertrouwenspersonen, die geen deel uitmaken van de schoolgemeenschap van een van de scholen of van het bevoegd gezag. De vertrouwenspersonen kunnen niet optreden als gemachtigde van klager/aangeklaagde.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersonen. De vertrouwenspersonen zijn voor de uitvoering van hun taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De vertrouwenspersonen kunnen uit hoofde van de uitoefening van hun taak niet worden benadeeld.
3. Indien een klager zich tot een van de vertrouwenspersonen wendt heeft deze de volgende taken.
  - Hij gaat na of klager het stappenplan heeft gevolgd dat de school hanteert ter oplossing van klachten binnen de school.
  - Hij gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
  - Hij gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht en ondersteunt hier desgevraagd bij.
  - Hij geeft klager voorlichting over de klachtenprocedure.
  - Hij onderhoudt tijdens de klachtenprocedure in overleg met de klager het contact met de school.
  - Hij verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager/aangeklaagde, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over te nemen besluiten die betrekking hebben op het kwaliteitsbeleid van de organisatie.
7. 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. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk en geanonimiseerd verslag uit van zijn werkzaamheden. Hierbij wordt expliciet onderscheid gemaakt tussen klachten van onderwijsinhoudelijke aard en klachten in het kader van seksuele intimidatie, agressie, geweld en pesten.

### **Toelichting**

*Lid 1 Het is mogelijk om per bestuur meerdere interne vertrouwenspersonen te benoemen en per school twee interne contactpersonen, bij voorkeur telkens een vrouw en een man.*

*Voor klagers kan de keuze voor een externe vertrouwenspersoon in plaats van een interne vertrouwenspersoon van belang zijn.*

*De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin. Ook is kennis, kunde en ervaring op het gebied van seksuele intimidatie, agressie, geweld en pesten van belang. Daarnaast dient de vertrouwenspersoon kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden. De vertrouwenspersoon hanteert op juiste wijze de grenzen van zijn handelen.*

*Lid 3 De vertrouwenspersoon zal, in geval van klachten ten aanzien van de onderwijskwaliteit, in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst alsnog voor die weg worden gekozen.*

*Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.*

*In geval van klachten op het gebied van seksuele intimidatie, agressie, geweld en pesten handelt de vertrouwenspersoon vanuit het besef dat een klacht in dit kader emotioneel zeer beladen kan zijn. Daarnaast wordt zeer zorgvuldig omgegaan met de belangen van de aangeklaagde. Terwijl de klachtenafhandeling vorm krijgt, kan het bestaan van een klacht op zich al de belangen en de (mogelijk onschuldige) aangeklaagde schaden.*

*Lid 7 De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie.*

### **Artikel 4 Overleg**

Er vindt twee maal per jaar een bijeenkomst plaats met de vertrouwenspersonen en schoolcontactpersonen. Hierbij kan desgewenst (een delegatie van) de GMR aanschuiven.

### **Paragraaf 2**

#### **De klachtencommissie**

### **Artikel 5 Aansluiting bij de landelijke klachtencommissie katholiek onderwijs**

1. Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover is het bevoegd gezag aangesloten bij de landelijke klachtencommissie voor het katholiek onderwijs te Den Haag.
2. De samenstelling van de commissie, haar werkwijze en de termijnen waaraan zij zich dient te houden zijn vastgelegd in het Reglement Klachtencommissie Katholiek Onderwijs. Een exemplaar van dit reglement alsmede de

adresgegevens van het secretariaat van de commissie zijn aan deze regeling gehecht.

3. De commissie geeft advies aan het bevoegd gezag over:
  - de (niet-)ontvankelijkheid van klager;
  - de (on)gegrondheid van de klacht;
  - het nemen van maatregelen;
  - overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

### **Toelichting**

*Meer informatie over de Klachtencommissie Katholiek Onderwijs en de procedure bij deze commissie is te vinden op [www.geschillencies-klachtencies.nl](http://www.geschillencies-klachtencies.nl)*

## **Paragraaf 3**

### **De procedure**

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

1. De klager dient de klacht schriftelijk in bij:
  - a. het bevoegd gezag; of
  - b. de interne of externe vertrouwens- of contactpersonen
  - c. de klachtencommissie als bedoeld in artikel 5
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend. De klachtencommissie kan beslissen niet-ontvankelijkheid vanwege termijnoverschrijding achterwege te laten indien zij van oordeel is dat, alle omstandigheden van het geval meewegend, de klager de klacht zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van hem verlangd kan worden, heeft ingediend.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien het van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager onmiddellijk door naar de vertrouwenspersoon, naar het bevoegd gezag of de klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan naar aanleiding van de ingediende klacht een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.



### **Toelichting**

Lid 1 De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij de vertrouwenspersoon, het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient. Het is niet de taak van de vertrouwenspersoon om een klacht inhoudelijk te behandelen. 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 door te verwijzen naar de klachtencommissie. Ook indien er sprake is van een ernstige klacht of bij gerede twijfel, verdient het aanbeveling door te verwijzen naar de klachtencommissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt de indruk vermeden dat de klacht 'binnenskamers' wordt afgedaan. Overigens ook hier weer met optimale bescherming van de belangen van de aangeklaagde zolang er geen behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden.

### Verplichting inzake overleg en aangifte inzake zedenmisdrijven op grond van artikel 4a WPO

Het bevoegd gezag dient onverwijld in overleg met de vertrouwensinspecteur te treden indien het bevoegd gezag op enigerlei wijze bekend is geworden dat een ten behoeve van de school met taken belast persoon zich mogelijk schuldig heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden als bedoeld in Titel XIV Wetboek van Strafrecht jegens een leerling van de school.

Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat dat de desbetreffende persoon zich schuldig heeft gemaakt aan een misdrijf als bedoeld in de voorgaande volzin jegens een leerling van de school, doet het bevoegd gezag onverwijld aangifte bij een opsporingsambtenaar. Voordat het bevoegd gezag overgaat tot het doen van aangifte, stelt het de ouders van de betrokken leerling en de desbetreffende ten behoeve van de school met taken belast persoon hiervan in kennis.

Indien een personeelslid op enigerlei wijze bekend is geworden dat een met taken ten behoeve van de school belast persoon zich mogelijk schuldig maakt of heeft gemaakt aan een misdrijf als hiervoor bedoeld jegens een leerling van de school, stelt het personeelslid het bevoegd gezag daarvan onverwijld in kennis.

Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het bevoegd gezag maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het bevoegd gezag heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

Lid 6 Het bevoegd gezag kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over de inhoud van de klacht.

## Artikel 7 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Bij een mondelinge mededeling van een klacht wordt aan klager gevraagd dit op papier te zetten. Als dit niet mogelijk is helpt de ontvanger door een verslag van de mondelinge klacht te maken. Dit verslag wordt door de klager voor akkoord getekend en daarvan ontvangt de klager een afschrift.
3. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht.

### **Toelichting**

*Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de klachtencommissie, vertrouwenspersoon of het bevoegd gezag anders beslist.*

## Artikel 8 Advies van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie brengt een schriftelijk advies uit aan het bevoegd gezag. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school.
2. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

## Paragraaf 4

### **Besluitvorming door het bevoegd gezag**

## Artikel 9 Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
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.
3. De beslissing tot het nemen van maatregelen als bedoeld in het eerste lid voor zover betrekking hebbend op aangeklaagde wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich

- mondeling en/of schriftelijk te verwerpen tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.
4. Het bevoegd gezag informeert (evt. via de directie) conform artikel 8, tweede lid onder e, Wet medezeggenschap op scholen (WMS) de MR van de betrokken school terstond over een oordeel van de klachtencommissie waarbij de commissie een klacht gegrond heeft geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het bevoegd gezag naar aanleiding van dat oordeel zal nemen een en ander met inachtneming van de geldende regelingen met betrekking tot de bescherming van de persoonsgegevens.
  5. Het bevoegd gezag informeert (evt. via de directie) de MR van de desbetreffende school over een oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht ongegrond is verklaard maar de commissie wel aanbevelingen doet, een en ander met inachtneming van de geldende regelingen met betrekking tot de bescherming van de persoonsgegevens.
  6. Het bevoegd gezag informeert de onderwijsinspectie over het bestaan en de inhoud van gegrond verklaarde klachten en over de afhandeling ervan door de school/het bevoegd gezag.
  7. Het bevoegd gezag neemt in het jaarverslag informatie op over de in het desbetreffende jaar ontvangen klachten en de afhandeling daarvan.

### **Toelichting**

*Lid 3 Indien de klacht door de commissie ongegrond wordt verklaard kan het bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien.*

*Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen ter zake van hoor en wederhoor in acht genomen. De bepalingen van de CAO PO zijn van toepassing.*

*Lid 6 Het betreft hier geen verplichting op grond van een wettelijke bepaling. In het kader van de risicogerichte benadering van het toezicht wil de onderwijsinspectie graag geïnformeerd worden over het bestaan en de inhoud van klachten en de afhandeling ervan door het bevoegd gezag.*

*Lid 7 Ingevolge de Richtlijn jaarverslag onderwijs (p. 17) wordt in het jaarverslag in ieder geval informatie opgenomen over de afhandeling van klachten.*

### **Artikel 10 Geheimhouding**

1. Ieder die bij de uitvoering van de klachtenregeling de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
2. Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor het bevoegd gezag.

**Toelichting**

*Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht de door de commissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent verzoek en informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.*

*Ten aanzien van de geheimhouding geldt dat ook aan betrokken ouders en leerlingen vooraf door de contact- of vertrouwenspersoon gevraagd moet worden zich te verbinden om deze geheimhouding in acht te nemen.*

*Deze plicht tot geheimhouding geldt niet in de verhouding tot het bevoegd gezag, secretaris van de klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde, de raadslieden van partijen alsmede politie/justitie*

**4 Slotbepalingen**

---

**Artikel 11 Openbaarheid**

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling met het Reglement Klachtencommissie Katholiek Onderwijs op elke school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.
3. Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat de schoolgids van elk van zijn scholen informatie bevat over de wijze waarop met klachten in de school wordt omgegaan, de adresgegevens van de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten, de namen en adresgegevens van de contactpersonen van de betreffende school en van de vertrouwenspersonen, de termijn waarbinnen een klacht moet worden ingediend en de plaats waar de klachtenregeling ter inzage ligt.

**Artikel 12 Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersonen, de vertrouwenspersonen en de GMR geëvalueerd.

**Artikel 13 Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersonen en na verkregen instemming van de GMR.

**Artikel 14 Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'De klachtenregeling SKOzoK'.

4. Deze regeling is vastgesteld op ..... door het College van Bestuur en vervangt de klachtenregeling vastgesteld op ... 1998
5. De regeling heeft instemming verkregen van de GMR op .....
6. De regeling treedt in werking op .....

## Bijlage Klachtenregeling

### Stappenplan

Het stappenplan is de route die bij voorkeur wordt gevolgd bij de behandeling van een klacht opdat deze zo zorgvuldig en efficiënt mogelijk wordt opgelost.

Degene tot wie een klager zich met zijn klacht wendt, wijst klager op dit stappenplan

#### Stap 1.

De klager bespreekt zijn klacht zo mogelijk met degene tegen wie de klacht gericht is (de aangeklaagde). De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 2.

#### Stap 2.

De klager bespreekt zijn klacht met (een lid van) de schoolleiding. De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 3. Wanneer het een klacht betreft over seksuele intimidatie, agressie, geweld of pesten leidt de schoolleider de klacht door naar een van de vertrouwenspersonen.

#### Stap 3.

De klager wendt zich, via de schoolleiding of de interne contactpersoon, tot een van de vertrouwenspersonen. Deze gaat na of de klacht door bemiddeling tot een oplossing kan worden gebracht dan wel aanleiding geeft tot het indienen van een klacht hetzij bij het bevoegd gezag hetzij bij de klachtencommissie. In het laatste geval, volg stap 4a respectievelijk 4b.

#### Stap 4a.

De klager dient, al dan niet bijgestaan door een vertrouwenspersoon, een klacht in bij het bestuur. Het bestuur neemt de klacht in behandeling. De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 4b.

#### Stap 4b.

De klager dient, al dan niet bijgestaan door een gemachtigde, een klacht in bij de landelijke klachtencommissie. Deze onafhankelijke klachtencommissie onderzoekt de klacht en adviseert het bevoegd gezag hierover. De klachtencommissie geeft advies over:

- a. het wel of niet ontvankelijk zijn van klager;
- b. het wel of niet gegrond zijn van de klacht;
- c. het nemen van maatregelen;
- d. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

#### Stap 4c.

De klager en/of de werkgever doet aangifte bij justitie betreffende een (verondersteld) misdrijf.

#### Stap 5

Binnen 4 weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie zal het bevoegd gezag het besluit hierop kenbaar maken aan:

- a. de klager
- b. de aangeklaagde
- c. de klachtencommissie
- d. de directie van de school

## Bijlage Procedure bij klachten

### 1. Intern

Klager	Klacht over	Klagen bij
Kind	ander kind	eigen leraar
	eigen leraar	eigen leraar, directie
	andere leraar	eigen leraar, directie, betreffende leraar
	schoolse zaken	eigen leraar, directie
	seksuele intimidatie, agressie, geweld, machtsmisbruik en pesten	leraar, directie, vertrouwenspersoon
Ouder	ander kind	Leraar
	leraar eigen kind	Leraar, directie
	schoolse zaken	Leraar, directie
	Directeur	directie, bevoegd gezag
	seksuele intimidatie, agressie, geweld machtsmisbruik en pesten	leraar, directie, vertrouwenspersoon, bevoegd gezag
personeelslid	Kind	Ouder
	Ouder	ouder, directie
	College	collega, directie
	Directie	directeur, bevoegd gezag
	schoolse zaken	Directie
	seksuele intimidatie, agressie, geweld machtsmisbruik en pesten	leraar, directie, vertrouwenspersoon, bevoegd gezag of klachtencommissie,

Het staat de klager altijd vrij als eerste stap de klacht neer te leggen bij de op school aangestelde

Contact- of vertrouwenspersoon.

Diegene die op school met een klacht geconfronteerd wordt, wijst de klager op de mogelijkheid de contactpersoon cq de vertrouwenspersoon in te schakelen.

De interne procedure kan ertoe leiden, dat de externe procedure gestart wordt

### 2. Extern

Klager of aangeklaagde neemt contact op met:

1. interne contactpersoon, die kan leiden naar
2. vertrouwenspersoon, die verder adviseert, waarbij
  - toeleiding naar klachtencommissie mogelijk is.
  - bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt
3. klachtencommissie.



Adres klachtencommissie:  
Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs  
Postbus 82324  
2508 EH DEN HAAG  
Tel. 070-392 55 08 ( 9.00 – 12.30 uur)  
Fax. 070-302 08 36