

Versie:		
Versie	Datum	Wijzigingen
1.0	Jan 2003	<ul style="list-style-type: none"> • Initieel document
2.0	18-1-2010	<ul style="list-style-type: none"> • Reglement en KSU format
3.0	05-12-2012	<ul style="list-style-type: none"> • Reglement landelijk cie toegevoegd, taakomschrijving interne contactpersoon
4.0	14-07-2014	<ul style="list-style-type: none"> • Wijziging externe vertrouwenspersonen • Website klachtencommissie
5.0	16-07-2015	<ul style="list-style-type: none"> • Wijziging externe vertrouwenspersonen • Contactgegevens klachtencommissie
6.0	28-10-2015	<ul style="list-style-type: none"> • Procedure klachtencommissie

Inleiding

Als je een klacht hebt, als een (ex) leerling, een 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 uitmaakt van de schoolgemeenschap, hoe los je die klacht dan op?

Bespreek allereerst het probleem met de persoon waar het om gaat, bij onvoldoende resultaat kan het probleem besproken worden met de schoolleider en zo nodig met de clusterdirecteur van de school. Als u er niet in slaagt het probleem alleen op te lossen, kunt u altijd terecht bij de interne contactpersoon van de school. Deze kan u meer informatie geven over de klachtenregeling. Hij of zij bespreekt de klacht niet inhoudelijk met u maar kan u adviseren met wie u het beste in gesprek kunt gaan. De interne contactpersoon kan u ook doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.

Klachtenregeling

Het bevoegd gezag van de Katholieke Scholenstichting Utrecht, gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, stelt de volgende Klachtenregeling onderwijs vast.

HOOFDSTUK 1: BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
 - a. school: een school¹ als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs;
 - b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
 - c. klager: een (ex) leerling, een 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

¹ Voor de term 'school' kan ook gelezen worden vestiging, locatie of organisatie.

Document eigenaar	CvB	Versie	6.0
Autorisatie	CvB	Datum	28-10-2015
TVB nummer	7.9	Pagina	1 van 17

de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend, het indienen van een gezamenlijke klacht (als groep) is ook altijd mogelijk;

- d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- e. bevoegd gezag: het College van Bestuur van de Katholieke Scholenstichting Utrecht.
- f. interne contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- g. externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- h. aangeklaagde: 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 uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend het indienen van een gezamenlijke klacht (als groep) is ook altijd mogelijk;

HOOFDSTUK 2: BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

Paragraaf 1: De interne contactpersoon

Artikel 2: Aanstelling en taak interne contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één interne contactpersoon die de klager verwijst naar de externe vertrouwenspersoon.
2. De interne contactpersoon verzorgt de eerste opvang wanneer er een klacht wordt ingebracht.
3. De interne contactpersoon stelt de schoolleiding en/of het bevoegd gezag direct op de hoogte wanneer er sprake is van seksuele intimidatie.
4. De interne contactpersoon verstrekt informatie en geeft voorlichting omtrent (het voorkomen van) klachten en de afhandeling daarvan aan ouders, collega's, leerlingen, schoolleiding en/of bevoegd gezag.
5. De interne contactpersoon neemt, in overleg met de schoolleiding en de externe vertrouwenspersoon, het initiatief tot of deel aan het in- en doorvoeren en evalueren van preventieactiviteiten.
6. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de interne contactpersoon

Paragraaf 2: De externe vertrouwenspersoon

Artikel 3: Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon.
3. De externe 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

Document eigenaar	CvB	Versie	6.0
Autorisatie	CvB	Datum	28-10-2015
TVB nummer	7.9	Pagina	2 van 17

bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

4. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. 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 die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Paragraaf 3: De klachtencommissie

Artikel 4: Instelling en taken klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie voor alle KSU-scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. Het bevoegd gezag heeft zich, na verkregen instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapraad, aangesloten bij de landelijke klachtencommissie voor het katholiek onderwijs.
3. 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;
 - d. het volledige reglement van de GCBO (geschillencommissie bijzonder onderwijs) is terug te vinden in [Bijlage 1](#) en op de website: <http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/index.php/component/content/article/9-klachten/klachten-katholiek/8-landelijke-klachtencommissie-voor-het-katholiek-primair-en-speciaal-onderwijs-beroepsonderwijs-volwasseneducatie-en-voortgezet-onderwijs>

Paragraaf 4: De procedure bij de klachtencommissie

Artikel 7 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. het bevoegd gezag; of
 - b. de klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.

Document eigenaar	CvB	Versie	6.0
Autorisatie	CvB	Datum	28-10-2015
TVB nummer	7.9	Pagina	3 van 17

3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 8 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school mee.

Artikel 9 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 7, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

Document eigenaar	CvB	Versie	6.0
Autorisatie	CvB	Datum	28-10-2015
TVB nummer	7.9	Pagina	4 van 17

Artikel 10 Vooronderzoek

De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.

Artikel 11 Hoorzitting

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.
Het verslag bevat:
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
6. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

Artikel 12 Advies

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
3. 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 en de directeur van de betrokken school.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Artikel 13 Quorum

Voor het houden van een zitting is vereist, dat ten minste twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

Document eigenaar	CvB	Versie	6.0
Autorisatie	CvB	Datum	28-10-2015
TVB nummer	7.9	Pagina	5 van 17

Artikel 14 Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn

Document eigenaar	CvB	Versie	6.0
Autorisatie	CvB	Datum	28-10-2015
TVB nummer	7.9	Pagina	6 van 17

Paragraaf 5: Besluitvorming door het bevoegd gezag

Artikel 15: 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 schoolleider 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 als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.
4. De medezeggenschapsraad ontvangt terstond informatie over elk oordeel van de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs, waarbij de commissie een klacht gegrond heeft beoordeeld en over de eventuele maatregelen die het bevoegd gezag naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

HOOFDSTUK 3: SLOTBEPALINGEN

Artikel 16: Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 17: Evaluatie

De regeling wordt jaarlijks geëvalueerd door het bevoegd gezag, de interne contactpersoon, de externe vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad.

Artikel 18: Wijziging van het reglement

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

Artikel 19: 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 'klachtenregeling onderwijs'.

Document eigenaar	CvB	Versie	6.0
Autorisatie	CvB	Datum	28-10-2015
TVB nummer	7.9	Pagina	7 van 17

Algemene toelichting

De onderwijswetgeving is met ingang van 1 augustus 1998 gewijzigd in verband met de invoering van het schoolplan, de schoolgids en het klachtrecht, ook wel de Kwaliteitswet genoemd.

De inwerkingtreding van de Kwaliteitswet betekent onder meer dat de schoolbesturen verplicht zijn een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Volgens de voorgestelde wetgeving kunnen ouders en leerlingen klachten 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.

De hier gepresenteerde regeling is conform het model, gebaseerd op een akkoord, bereikt tussen de landelijke ouderorganisaties, vakorganisaties, besturenorganisaties en schoolleidersorganisaties.²

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

De hier gepresenteerde regeling is breder dan de Kwaliteitswet voorschrijft. Om te voorkomen dat het onderwijs te maken krijgt met verschillende klachtenregelingen is er op landelijk niveau voor gekozen te komen tot één model klachtenregeling primair en voortgezet onderwijs. Naast ouders en leerlingen (Kwaliteitswet) kan eenieder die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap klachten indienen. Deze kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag en personeel of het nalaten daarvan en ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap.

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. Zie hiervoor ook het [klachtenschema](#). 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. Voor wat de aard van de klachten betreft waarvoor deze regeling is bedoeld, wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1, onder d en artikel 7, eerste lid.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die

² Deze organisaties zijn: ABB-VO, AOB, AVS, Besturenraad PCO, LOBO, NKO, Onderwijsbonden CNV, Ouders en Coö, PCSO, VBKO, VBS, VNG, VOO, VOS en VVO

Document eigenaar	CvB	Versie	6.0
Autorisatie	CvB	Datum	28-10-2015
TVB nummer	7.9	Pagina	8 van 17

via een geschillencommissie kan worden ingediend, niet via de klachtenregeling onderwijs worden ingediend.

In de regeling wordt gesproken over bevoegd gezag. Afhankelijk van de in het TVB-schema (taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden) neergelegde taakverdeling en bevoegdheidsverdeling tussen de schoolleider, de clusterdirecteur en het bevoegd gezag, dient in voorkomende gevallen in de plaats van 'de schoolleider' 'de clusterdirecteur' te worden gelezen. Aanpassing van de regeling is niet nodig omdat de schoolleider in dat geval namens het bevoegd gezag optreedt.

De KSU is aangesloten bij de GCBO, de landelijke geschillencommissies bijzonder onderwijs.

Postbus 82324

2508 EH Den Haag

T 070-3861697 (van 9.00 tot 16.30 uur)

F 070-3020836

E info@gcbo.nl

<http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/>

De wetgever kent rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de (G)MR instemmingsrecht toe. Verder krijgt de (G)MR instemmingsrecht ten aanzien van de door het bestuur vast te stellen procedure voor de aanwijzing van een interne contactpersoon en een externe vertrouwenspersoon respectievelijk de procedure voor aansluiting bij dan wel instelling van een klachtencommissie.

In de regeling zijn maximumtermijnen opgenomen. Het spreekt voor zich dat eenieder erbij gebaat is dat een klacht zo zorgvuldig mogelijk, maar ook zo snel mogelijk, wordt afgehandeld.

Document eigenaar	CvB	Versie	6.0
Autorisatie	CvB	Datum	28-10-2015
TVB nummer	7.9	Pagina	9 van 17

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 onder c

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 stagiairs en leraren in opleiding.

Artikel 1 onder d

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

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

Artikel 2

De interne 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 interne contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Document eigenaar	CvB	Versie	6.0
Autorisatie	CvB	Datum	28-10-2015
TVB nummer	7.9	Pagina	10 van 17

Artikel 3

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne contactpersoon.

De externe vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de externe vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De externe 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 externe vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

Overwogen kan worden te kiezen voor twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

De contactgegevens van de vertrouwenspersonen zijn na te lezen in het [klachtenschema](#). Contactgegevens omtrent de schoolspecifieke interne contactpersoon/-personen zijn terug te vinden in het klachtenschema van de school welke gepubliceerd is op de schoolwebsite.

Artikel 3, tweede lid

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

Artikel 3, derde lid

De externe vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de schoolleider van de betrokken 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/justitie.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de externe 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.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de externe 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.

Document eigenaar	CvB	Versie	6.0
Autorisatie	CvB	Datum	28-10-2015
TVB nummer	7.9	Pagina	11 van 17

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

Artikel 3, zevende lid

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

Artikel 4

De klachtencommissie wordt ingesteld door het bevoegd gezag. De klachtencommissie functioneert voor alle scholen van het bevoegd gezag gezamenlijk.

De commissie draagt zorg voor een tijdige en deugdelijke informatie aan het bevoegd gezag over de voortgang van de behandeling van een ingediende klacht.

De KSU heeft ervoor gekozen geen eigen klachtencommissie in te stellen maar heeft zich aangesloten bij de GCBO. De landelijke geschillencommissies bijzonder onderwijs.

Het reglement van deze commissie is terug te vinden in [Bijlage 1](#) of op de website:

<http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/index.php/component/content/article/9-klachten/klachten-katholiek/8-landelijke-klachtencommissie-voor-het-katholiek-primair-en-speciaal-onderwijs-beroepsonderwijs-volwasseneducatie-en-voortgezet-onderwijs>

Artikel 15

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.

Indien de klacht door het bevoegd gezag ongegrond wordt verklaard kan het bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.

Artikel 15, derde lid

Document eigenaar	CvB	Versie	6.0
Autorisatie	CvB	Datum	28-10-2015
TVB nummer	7.9	Pagina	12 van 17

Schoolbesturen worden verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf met een minderjarige leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het bevoegd gezag verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie.

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.

Artikel 16

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids. Contactgegevens van de klachtencommissie, van de externe vertrouwenspersonen en van de interne contactpersoon worden in de schoolgids vermeld. Een en ander is ook opgenomen in het [klachtenschema](#). Dit document is terug te vinden op de website van de school en heeft een koppeling naar deze klachtenregeling in zich. Deze klachtenregeling is terug te vinden op de website van de KSU (www.ksu-utrecht.nl).

Document eigenaar	CvB	Versie	6.0
Autorisatie	CvB	Datum	28-10-2015
TVB nummer	7.9	Pagina	13 van 17

Bijlage 1 : Procedure Klachtencommissies

Een klacht indienen bij een Klachtencommissie

U kunt alleen een klacht indienen bij een Klachtencommissie van de GCBO als de school hierbij is aangesloten. Op de website van de school of in de schoolgids staat of dat zo is. Bespreek uw klacht eerst met degene om wie het gaat, of met de schoolleiding. De Klachtencommissie vindt het belangrijk dat dit eerst is gebeurd.

Wie kan klagen over wie

Iedereen die op een of andere manier bij de school betrokken is, kan een klacht indienen. Dat zijn niet alleen de (oud) leerlingen en hun ouders, maar ook leraren, de directeur of de rector. Uw klacht moet gaan over iemand die ook bij de school betrokken is: de directeur of rector, het schoolbestuur, een leerkracht, leerling, ouder, vrijwilliger, stagiaire, conciërge, overblijfskracht of ander ondersteunend personeel.

Binnen welke termijn

Een klacht over iets dat zich meer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft voorgedaan neemt de Klachtencommissie in beginsel niet in behandeling. Alleen in bijzondere gevallen kan de Klachtencommissie hierop een uitzondering maken, bijvoorbeeld als de klager psychisch niet in staat was de klacht eerder in te dienen of eerst geprobeerd heeft de klacht op een andere manier op te lossen.

Hoe indienen

U dient uw klacht in door een ondertekende brief te sturen naar het secretariaat van de geëigende Klachtencommissie. Stuurt u de klacht per e-mail in, dan dient u dit ook nog per gewone post te doen.

Inhoud klacht

Voeg bij uw klacht alle papieren die met uw klacht te maken hebben en vermeld in uw brief of e-mail in ieder geval:

- uw naam en adres;
- een precieze omschrijving: over wie gaat uw klacht, wat is er precies gebeurd, wanneer is het gebeurd en wie waren er nog meer bij betrokken;
- de naam en het adres van de school en eventueel de persoon over wie uw klacht gaat;
- plaats, datum en handtekening.

Ontbreken een of meer van deze gegevens, dan krijgt u van de voorzitter van de Klachtencommissie een bepaalde termijn om deze alsnog aan te leveren. Doet u dat niet binnen die termijn, dan kan de commissie besluiten om de klacht niet te behandelen.

Document eigenaar	CvB	Versie	6.0
Autorisatie	CvB	Datum	28-10-2015
TVB nummer	7.9	Pagina	14 van 17

Ontvangstbevestiging

U krijgt zo snel mogelijk de bevestiging dat de Klachtencommissie uw klacht heeft ontvangen. Dat betekent nog niet dat de commissie uw klacht in behandeling neemt. Daarover beslist de commissie apart.

De commissie neemt uw klacht in behandeling

Het duurt meestal 2 weken voordat de Klachtencommissie met de behandeling van uw klacht begint. De commissie vraagt u bijna altijd om ook een vragenformulier in te vullen. Als eerste stuurt de commissie uw klaagschrift met eventuele bijlagen naar de verweerder en in ieder geval naar de directie en het schoolbestuur. De commissie vraagt de directie, het schoolbestuur en eventueel de aangeklaagde wat zij al hebben gedaan om de klacht in de school op te lossen. Het antwoord moet binnen veertien werkdagen bij de commissie binnen zijn.

Schriftelijke behandeling

Als de Klachtencommissie het niet nodig vindt om een hoorzitting te houden, kan ze de klacht schriftelijk behandelen. Als u het daar niet mee eens bent of de aangeklaagde daar bezwaar tegen heeft, kan de voorzitter van de commissie besluiten om toch een hoorzitting te houden. Dat doet hij alleen als hij de bezwaren terecht vindt.

Bij een schriftelijke behandeling krijgt de aangeklaagde 14 werkdagen de tijd om op de klacht te reageren. Daar moet u als klager binnen 2 weken weer een reactie op geven. Dat heet de repliek. Tenslotte kan de aangeklaagde nog een weerwoord geven, de zogeheten dupliek.

Voorafgaand aan de hoorzitting

Besluit de Klachtencommissie een hoorzitting te houden, dan bepaalt zij, ongeveer 4 tot 6 weken nadat de aangeklaagde op uw klacht heeft gereageerd, hiervoor een datum. Tijdens een hoorzitting krijgen u en de aangeklaagde de kans om zich uit te spreken over de klacht. Stuur de informatie die u belangrijk vindt voor de hoorzitting, tot uiterlijk 6 werkdagen vóór de geplande datum naar de commissie. Hoorzittingen worden meestal gehouden in centraal gelegen plaatsen in Nederland.

Getuigen of deskundigen

Als klager en als aangeklaagde kunt u zich op de hoorzitting laten ondersteunen door getuigen of deskundigen. Uiterlijk 3 dagen voor de zitting dient u hun naam of namen aan de commissie door te geven; getuigen kunnen niet anoniem blijven. Ook de voorzitter van de commissie kan getuigen of deskundigen oproepen. Als hij dat doet, krijgt u dat van tevoren te horen.

Een getuige is iemand die op een of andere manier bij de klacht betrokken is. Dat kan iemand zijn van binnen of buiten de school die bij een gebeurtenis aanwezig is geweest of iemand die een soortgelijke ervaring heeft gehad.

Een deskundige is iemand die door zijn of haar beroep verstand heeft van het onderwerp waar uw klacht over gaat. Bijvoorbeeld een schoolarts, iemand van de onderwijsbegeleidingsdienst of van een onderzoeksbureau.

Document eigenaar	CvB	Versie	6.0
Autorisatie	CvB	Datum	28-10-2015
TVB nummer	7.9	Pagina	15 van 17

Het kan zijn dat de commissie het niet nodig vindt om getuigen of deskundigen te horen. Ook kan de commissie tijdens de hoorzitting tot de conclusie komen dat ze al genoeg informatie heeft en dat ze de aanwezige getuigen of deskundigen daarom niet (verder) aan het woord laat.

Gescheiden horen

Is daar genoeg reden voor is, houdt de commissie aparte hoorzittingen voor de klager en de aangeklaagde. De klager of de aangeklaagde kan daarom vragen. De commissie beslist. De commissie kan ook op eigen initiatief besluiten om klager en aangeklaagde apart te horen. Dit gebeurt altijd als de klacht over seksueel misbruik of seksuele intimidatie gaat of als de klager of aangeklaagde minderjarig is. Als er aparte hoorzittingen zijn, mogen de klager en de aangeklaagde een gemachtigde sturen die wel aanwezig mag zijn op de andere hoorzitting waar hij zelf niet is. In verband met het principe van hoor- en wederhoor is de commissie zeer terughoudend in het honoreren van een verzoek tot gescheiden horen.

De hoorzitting

Hoorzittingen zijn niet openbaar: alleen degenen die iets met de klacht te maken hebben, mogen erbij zijn. Tijdens de hoorzitting bestaat de commissie uit een voorzitter en twee leden. Wie dat zijn, hangt af van het onderwerp waar de klacht over gaat.

Tijdens de zitting krijgen de klager en de aangeklaagde de kans om hun zegje te doen over de klacht en om vragen van de commissie te beantwoorden. Aan het einde van de zitting krijgt zowel de klager als de aangeklaagde de gelegenheid een laatste woord te spreken.

U mag iemand anders, een gemachtigde, namens u het woord laten voeren. Als u zelf niet op de zitting bent, moet uw gemachtigde een papier bij zich hebben waarin u verklaart dat die persoon namens u het woord zal voeren. Als u een advocaat namens u laat spreken, hoeft dat niet. De voorzitter kan trouwens besluiten om de vragen toch aan uzelf te stellen, ook al hebt u een gemachtigde meegenomen.

De eventuele getuigen of deskundigen worden altijd door de voorzitter gehoord. Het kan zijn dat de voorzitter u en de aangeklaagde de gelegenheid biedt om zelf – maar alleen via de voorzitter – vragen aan de getuigen en deskundigen te stellen.

Zowel u als de aangeklaagde mag een vertrouwd iemand naar de zitting meenemen. Die persoon is er om u of de aangeklaagde persoonlijk te ondersteunen. Hij of zij mag tijdens de zitting niet het woord voeren, tenzij de voorzitter dat goed vindt.

De kosten van de procedure

De Klachtencommissie brengt de klager geen kosten in rekening. Iedere partij draagt de eigen (proces)kosten. Neemt u getuigen of deskundigen mee naar de zitting of laat u zich bijstaan door een tolk, dan draagt u de kosten hiervoor dus zelf. De commissie kan een partij niet in de proceskosten van de andere partij veroordelen.

Het advies van de Klachtencommissie

Document eigenaar	CvB	Versie	6.0
Autorisatie	CvB	Datum	28-10-2015
TVB nummer	7.9	Pagina	16 van 17

Na de hoorzitting of schriftelijke behandeling besluit de Klachtencommissie achter gesloten deuren welk advies ze zal geven. De meerderheid van de commissie moet het eens zijn met het advies. U ontvangt het advies binnen 4 weken na de hoorzitting of het afronden van de schriftelijke behandeling. De voorzitter kan die termijn met maximaal 4 weken verlengen. Dat kan nodig zijn als de commissie vindt dat ze niet genoeg informatie heeft. Dan komt er een nieuwe zitting of de commissie vraagt de klager, de aangeklaagde of anderen schriftelijk om meer informatie.

De klager en de aangeklaagde krijgen het advies tegelijkertijd. In het advies zegt de commissie in ieder geval of ze vindt dat de klacht terecht is. Verder kan de commissie het bestuur adviseren om naar aanleiding van de klacht bepaalde maatregelen te nemen. U kunt niet tegen het advies in beroep gaan.

Reactie van het schoolbestuur

De commissie stuurt het advies ook naar het bestuur van de school. Het bestuur moet binnen 4 weken aan de klager en aan de Klachtencommissie een brief sturen. Daarin moet het bestuur duidelijk maken wat het van het advies vindt en of het naar aanleiding daarvan maatregelen zal nemen. Als het bestuur van plan is maatregelen te nemen, dan moet het aangeven welke dat zijn.

Document eigenaar	CvB	Versie	6.0
Autorisatie	CvB	Datum	28-10-2015
TVB nummer	7.9	Pagina	17 van 17