



# KLACHTENREGELING KEENDER

## **MODELKLACHTENREGELING KLACHTENCOMMISSIES BIJZONDER ONDERWIJS**

### **Artikel 1.**

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school vallende onder Stichting Keender;
2. instelling: (naam instelling);
3. bevoegd gezag: Stichting Keender;
4. klachtencommissie: de Commissie als bedoeld in artikel 8
5. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
6. aangeklaagde: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
7. klacht: een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.

### **Artikel 2. Voortraject klachtindiening**

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem voor aan de directie.
3. De klager kan het probleem bespreken met interne vertrouwenspersoon of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 6.

### **Artikel 3. Benoeming en taak interne vertrouwenspersoon**

1. Er is op iedere school tenminste één interne vertrouwenspersoon waar de klager terecht kan. De taak van de interne vertrouwenspersoon beperkt zich tot het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt. De interne vertrouwenspersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde.
2. Het College van Bestuur benoemt, schorst en ontslaat de interne vertrouwenspersoon na overleg met de medezeggenschapsraad.

#### **Artikel 4. Benoeming en taken extern vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
3. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
4. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden 1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag. 2. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan deze de klacht zelf afhandelen.
5. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en aangeklaagde welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
6. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie.
7. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager door naar de externe klachtencommissie, waarbij de school aangesloten is.

#### **Artikel 5. Openbaarheid**

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de interne en externe vertrouwenspersonen voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids, op de websites van de school of op de website van het bevoegd gezag.

#### **Artikel 6. Het indienen van een klacht**

1. Het klaagschrift bevat ten minste: a. de naam en het adres van de klager; b. de naam van aangeklaagde en de naam en het adres van de school waar de klacht betrekking op heeft; c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft; d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken; e. de dagtekening.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of klachtencommissie anders beslist.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

#### **Artikel 7. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag**

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan deze de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en aangeklaagde welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager door naar de externe klachtencommissie, waarbij de school aangesloten is.

#### **Artikel 8. Instelling en taken klachtencommissie**

1. Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij één van de klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs.
2. De samenstelling van de commissie, de wijze waarop de commissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeld op de website [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)

## **Artikel 9. De procedure bij de klachtencommissie**

Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar het Reglement Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs.

## **Artikel 10. Besluitvorming door het bevoegd gezag**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de schoolleiding 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.
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 verweerder in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

## **Artikel 11: Informeren medezeggenschapsraad**

Het bevoegd gezag informeert de GMR over ieder oordeel van de Klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

## **Artikel 12. Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de interne vertrouwenspersoon, de externe vertrouwenspersoon en de GMR geëvalueerd.

## **Artikel 13. Wijziging van het reglement**

De regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon met inachtneming van de vigerende bepalingen op het gebied van medezeggenschap.

## **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. De regeling kan worden aangehaald als Modelklachtenregeling GCBO.

De regeling is herzien op 1 maart 2017 en treedt vanaf die datum in werking.

## **Artikelsgewijze toelichting**

### **Artikel 1 onder 5**

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 6, derde 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.

### **Artikel 1 onder 6**

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat klachten in beginsel; niet kunnen worden ingediend tegen ouders of leerlingen. Een ouder of een leerling kan slechts als aangeklaagde worden aangemerkt als deze functioneel betrokken is bij de school ( bijvoorbeeld als overblijfhulp, of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

### **Artikel 3**

De interne vertrouwenspersoon 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 verantwoordelijk schuldig aan het bevoegd gezag. De interne vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### **Artikel 4**

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.

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

De externe vertrouwenspersoon zal 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 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. 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 4, vierde lid**

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

#### **Artikel 5**

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids.

#### **Voorbeeldtekst**

Informeer de ouders en leerlingen van uw school over de klachtenprocedure in de schoolgids door deze voorbeeldtekst hierin op te nemen.

#### ***Klachtencommissie***

*Waar gewerkt wordt, kunnen spanningen ontstaan. Spanningen tussen een leerling of een ouder enerzijds en de schoolleiding, een leerkracht of een ander die bij school is betrokken, anderzijds. Hierover kunt u praten met de intern vertrouwenspersoon van uw school (naam...bereikbaar...) of met de schoolleiding. Hebt u met elkaar gesproken maar komt u toch niet tot een oplossing, dan kunt u als ouder of leerling een klacht indienen over een beslissing of het gedrag van betreffende persoon. Hiervoor is de school aangesloten bij een Landelijk Klachtencommissie van de GCBO (Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs). Uw klacht kan leiden tot een advies van de Klachtencommissie aan de school om bepaalde zaken te verbeteren of anders aan te pakken.*

*U dient uw klacht in door ondertekende brief te sturen naar het secretariaat van de commissie: (adres...telefoon) Meer informatie over de verdere procedure en eerdere uitspraken van de Klachtencommissie vindt u op [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl) onder "Uitspraken".*

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

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag, de externe vertrouwenspersoon of bij de klachtencommissie indient. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen.

Als de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten het bevoegd gezag alsnog te verzoeken de klacht op het niveau van het bevoegd gezag of de instelling op te lossen. (zie artikel 4 Reglement Klachtencommissies GCBO)

#### **Artikel 7, eerste lid**

Een klacht betreffende het optreden van (een lid van) het College van Bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de geldende interne klachtenregeling van de stichting.

#### **Artikel 12**

Op grond van artikel 10 onder g van de Wet Medezeggenschap op School heeft de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.

## **BIJLAGE I**

### **VERTROUWENSPERSONEN, CONTACTPERSONEN, KLACHTENCOMMISSIE EN MELDPUNT VERTROUWENSINSPECTEURS**

*Externe vertrouwenspersonen primair onderwijs:*

*Interne vertrouwenspersoon primair onderwijs per school:*

Binnen welke vorm van onderwijs doet zich de klacht voor?

Voor informatie over de verschillende GCBO-Klachtencommissies.

*Klachtencommissie voor het katholiek onderwijs/gcbo*  
postbus 82324 2508 EH Den Haag ([www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl))

*Meldpunt vertrouwensinspecteurs* Voor klachtmeldingen over seksuele intimidatie, seksueel misbruik, ernstig psychisch of fysiek geweld, discriminatie en extremisme 0900- 1113111.

## **BIJLAGE II**

### **PROFIELSCHETS EXTERNE VERTROUWENSPERSOON**

Voor de functie van vertrouwenspersoon gaat de voorkeur uit naar personen die al werkzaam zijn op het gebied van de sociale begeleiding.

Het verdient aanbeveling te denken aan meer dan 1 externe de vertrouwenspersoon, bij voorkeur een man én een vrouw (voordelen: men kan kiezen, er bestaat onderling overleg, de werklast wordt gedeeld).

De externe vertrouwenspersoon moet het vertrouwen genieten van de bij stichting betrokken geledingen.

De externe vertrouwenspersoon geeft de schoolleiding, de klachtencommissie en het bevoegd gezag jaarlijks inzicht in de omvang, aard en het resultaat van de aanhangig gemaakte problemen (zonder naamsvermelding).

De externe vertrouwenspersoon wordt aangesteld ten behoeve van leerlingen, onderwijsgevend en onderwijsondersteunend personeel en verder ten behoeve van al degenen die artikel 1onder c van de klachtenregeling worden genoemd.

De externe vertrouwenspersoon heeft in het bijzonder tot taak het verzorgen van de eerste opvang, het onderzoeken van de klacht(en) en het geven van advies.

De externe vertrouwenspersoon gaat uiterst omzichtig te werk om de positie van klager en aangeklaagde te waarborgen.

De vertrouwenspersoon kan de elders terechtgekomen klachten die hem ter kennis gebracht worden in de uitoefening van zijn functie betrekken.



## **BIJLAGE III**

### **BENOEMINGSPROCEDURE EXTERNE VERTROUWENSPERSOON**

1. De 'vacature' en profielschets wordt bekend gemaakt en op een voor alle geledingen toegankelijke manier ter inzage aangeboden.
2. Kandidaatstelling tot 21 dagen na publicatie.
3. Selectie vindt plaats op grond van de profielschets
4. Sollicitanten hebben een gesprek met een kleine "benoemingscommissie externe vertrouwenspersoon"  
bestaande uit:
  - een lid van de GMR
  - een teamlid/docent(e)
  - een directeur
  - een lid College van Bestuur
5. Deze commissie brengt advies uit aan het bevoegd gezag, dat tot benoeming overgaat.

## **BIJLAGE IV melden vermoeden zedendelict**

### **1. Verplicht melden zedendelict**

Als een medewerker een vermoeden heeft van een mogelijk zedendelict door een ten behoeve van de school met taken belast persoon, is hij ervoor verantwoordelijk dat dit onmiddellijk bekend wordt bij het bevoegd gezag 1).

Het is niet voldoende een tussenpersoon te informeren, zoals een collega of een lid van de schoolleiding. Laat de medewerker dit na, dan kan het bevoegd gezag rechtspositionele maatregelen treffen. Als een medewerker zwijgt en het seksueel misbruik daardoor is doorgegaan, kan het slachtoffer of kunnen de ouders van het slachtoffer een schadeclaim indienen tegen de medewerker.

### **2. Meldplicht zedendelict voor alle onderwijsmedewerkers**

De meldplicht geldt voor alle medewerkers op een school. Hieronder vallen ook interne vertrouwenspersonen die binnen hun functie informatie krijgen over mogelijke zedenmisdrijven. Geen enkele medewerker kan zich beroepen op de geheimhoudingsplicht.

### **3. Overleg met vertrouwensinspecteur over mogelijk zedendelict**

Als het bevoegd gezag een melding heeft ontvangen van een mogelijk zedendelict, is het bevoegd gezag verplicht direct te overleggen met de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs. De vertrouwensinspecteur stelt vast of sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit. De vertrouwensinspecteur is tijdens kantooruren bereikbaar op 0900-1113111 (lokaal tarief).

### **4. Aangifteplicht voor het schoolbestuur**

Als de conclusie van het overleg met de vertrouwensinspecteur luidt dat sprake is van een redelijk vermoeden, informeert het bevoegd gezag de betrokkenen (= ouders) en doet de school aangifte bij de politie. Het bevoegd gezag is altijd verplicht aangifte te doen, ook al hebben betrokkenen misschien bedenkingen. Voorop staat dat herhaling van het seksueel misbruik wordt voorkomen. De aangifteplicht geldt niet voor vertrouwensinspecteurs van de Inspectie van het Onderwijs. Zij zijn daarvan wettelijk vrijgesteld. Zij zijn wel wettelijk verplicht geheim te houden wat leerlingen, ouders of personeelsleden van een school hun toevertrouwen.

<sup>1</sup> (Naam en) telefoonnummer

## SCHEMA KLACHTENPROCEDURE

Klager ←————→ Aangeklaagde

→ interne vertrouwenspersoon

→ externe vertrouwenspersoon

→ klachtencommissie —————→ Mededeling ontvangst klacht aan:

- . klager
- . aangeklaagde
- . bevoegd gezag (i.c. College van Bestuur)

Gelegenheid schriftelijk verweer aangeklaagde  
(binnen 10 dagen)

Binnen vier weken na ontvangst klacht en na  
ontvangst geaccordeerde verslagen: hoorzitting

Binnen vier weken na hoorzitting: advies aan bevoegd  
gezag (i.c. College van Bestuur)

### **Bevoegd gezag:**

Binnen vier weken na ontvangst: besluit op advies  
aan:

- . klager
- . aangeklaagde
- . klachtencommissie
- . directie school
- . vertrouwenspersoon

Mogelijkheid aangeklaagde bezwaarschrift binnen vier  
weken

Bevoegd gezag binnen vier weken besluit aan:

- . aangeklaagde
- . klager
- . klachtencommissie

→ Het bevoegd gezag (i.c. College van bestuur ) kan een daar ingediende klacht zelf afhandelen  
en stelt de klachtencommissie daarvan op de hoogte