



Klachtenregeling INOS

Datum: 3 april 2009
Status: Vastgesteld
Versie: Juni 2013

Voorwoord

INOS brengt leren tot leven! Hierin zit opgenomen dat onderwijs mensenwerk is. Binnen INOS zijn 1350 medewerkers actief voor ruim 11000 leerlingen. En elke leerling heeft weer minimaal één ouder/verzorger naast zich staan die INOS graag als partner in onderwijs en opvoeding ziet. In dit mensenwerk gaat wel eens wat mis. INOS wil deze missers natuurlijk graag oplossen voor de direct betrokkenen. Daarnaast is het als onderwijsorganisatie van belang te leren van deze missers zodat dit een volgende maal voorkomen kan worden.

Vandaar deze klachtenregeling die de volgende doelen dient:

- Vangnet voor iedere betrokkene die zich onterecht behandeld/benadeeld voelt door gedragingen of beslissingen van medewerkers van INOS.
- Instrument om als organisatie te leren van eerdere fouten.
- Afdekken van wettelijke verplichtingen.

Aan het afdekken van de wettelijke verplichting is voldaan doordat INOS zich heeft aangesloten bij de landelijke klachtencommissie voor het Katholieke Onderwijs in Den Haag. Maar de drempel naar deze landelijke klachtencommissie is groot en INOS wil meer dan alleen het afdichten van de wettelijke verplichting. Daarom voorziet INOS daarnaast in een eigen klachtenregeling die andere (betere) momenten van verbinding tussen de betrokkenen zoekt.

Leeswijzer:

- De klachtenregeling richt zich zowel op leerlingen en hun ouders/verzorgers als op personeel binnen INOS. Daar waar in de tekst geen specifiek onderscheid wordt gemaakt tussen deze groepen, is de tekst voor beide doelgroepen van toepassing.
- Er is voor gekozen om de eigenlijke klachtenregeling beperkt te houden en extra informatie op te nemen in de bijlagen.

Procedure:

- De Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad INOS heeft instemming verleend aan deze klachtenregeling op 2 april 2009.
- Het College van Bestuur van INOS heeft de klachtenregeling vastgesteld op 3 april 2009.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Klachtenregeling voor INOS	4
Bijlage 1 Tekst voor de schoolgidsen	7
Bijlage 2 De interne schoolvertrouwenspersonen en de coördinator van het netwerk van vertrouwenspersonen	8
Bijlage 3, Het reglement van de landelijke klachtencommissie	9

Klachtenregeling voor INOS

Artikel 1 Begripsbepaling

In dit reglement worden de volgende begrippen gehanteerd:

Interne klachtencommissie:	De klachtencommissie op INOS-niveau die een advies kan uitbrengen aan het College van Bestuur.
College van Bestuur:	Het bestuur van INOS.
Bevoegd gezag:	Het bevoegd gezag van INOS wordt uitgeoefend door het College van Bestuur.
Directeur:	De directeur van een (of meerdere) INOS-school (of scholen).
Leerling:	Iedereen die als leerling ingeschreven is op één van de INOS-scholen.
Ouder(s)/Verzorger(s):	Degene(n) met de ouderlijke macht over een leerling van INOS.
Personeelslid:	Iedereen die met een dienstverband (vast of tijdelijk) voor INOS werkt.
Externe vertrouwenspersoon:	De door INOS aangewezen persoon (arts) die de taken conform artikel 4 uitoefent.
Interne schoolvertrouwenspersoon:	De door de directeur van de school aangewezen persoon (eigen medewerker) die de taken conform artikel 3 uitoefent.
Landelijke klachtencommissie:	De landelijke klachtencommissie katholiek onderwijs conform artikel 8.

Artikel 2 Gesprek met de betrokkene

Ieder (zowel leerling, ouder/verzorger, als personeelslid) die zich onterecht behandeld/benadeeld voelt, wordt altijd gevraagd eerst in gesprek te gaan met de betrokkene.

Artikel 3 De interne schoolvertrouwenspersoon

1. Elke school heeft één, of meerdere interne schoolvertrouwenspersoon/personen. (Bij voorkeur een man en een vrouw.) Deze INOS medewerker biedt een luisterend oor en kent de weg in de regelingen en procedures.
2. De interne schoolvertrouwenspersoon kan bemiddelen, of naar anderen binnen en buiten de school verwijzen.
3. De naam/namen van de interne schoolvertrouwenspersoon wordt in de schoolgids vermeld.

Artikel 4 De externe vertrouwenspersoon

Als het niet wenselijk (of mogelijk) is de interne schoolvertrouwenspersoon te betrekken in de klacht, is het mogelijk een externe vertrouwenspersoon te benaderen. Voor alle INOS scholen is dat Toine van Dorst van de Arbo-Unie (06-52501975). Daarmee valt een gesprek met hem in het kader van deze klachtenregeling onder het beroepsgeheim. De externe vertrouwenspersoon kan bemiddelen, of kan adviseren een formele klacht in te dienen.

Artikel 5 Betrek de directeur

Als een goed gesprek (al of niet met betrokkenheid van één van de vertrouwenspersonen) niet tot een bevredigende oplossing leidt, is de directeur van de school de volgende gesprekspartner. Vanuit een andere verantwoordelijkheid en een ander perspectief kan de directeur oplossingen zoeken, of een uitspraak doen.

Artikel 6 Het College van Bestuur

1. Mocht ook de betrokkenheid van de directeur van de school niet tot een bevredigende oplossing hebben geleid, dan kan een schriftelijke klacht worden ingediend bij het College van Bestuur van INOS (Postbus 3513, 4800 DM Breda, 076-5611688).
2. Afhankelijk van de aard van de klacht, kan het College van Bestuur besluiten de klacht zelf in behandeling te nemen, of de klacht voor te leggen aan de interne klachtencommissie.
3. Er zal een gesprek volgen met de indiener van de klacht en met degene over wie de klacht gaat.
4. Binnen vier weken na indienen van de klacht zal het College van Bestuur schriftelijk een uitspraak doen. Daarbij zal gewezen worden op de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij de landelijke klachtencommissie.

Artikel 7 De interne klachtencommissie

1. Als het College van Bestuur besluit de schriftelijke klacht voor te leggen aan de interne klachtencommissie, zal deze klachtencommissie een gesprek aangaan met de indiener van de klacht en met degene over wie de klacht gaat. Daarna wordt schriftelijk advies uitgebracht aan het College van Bestuur.
2. Binnen vier weken na indienen van de klacht zal het College van Bestuur schriftelijk een uitspraak doen, daarbij zal gewezen worden op de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij de landelijke klachtencommissie. Hierbij ontvangt de klager en degene over wie de klacht gaat een afschrift van het advies van de interne klachtencommissie.
3. De klachtencommissie heeft een onafhankelijke voorzitter die voor een periode van 4 jaar benoemd wordt door het College van Bestuur.
4. De samenstelling van de interne klachtencommissie wordt door het College van Bestuur per klacht bepaald in samenspraak met de voorzitter. Daarbij weegt mee dat de commissie deskundig, efficiënt en onafhankelijk haar taak moet kunnen verrichten.

Artikel 8 De landelijke klachtencommissie

1. Als de interne klachtenprocedure niet tot het gewenste resultaat heeft geleid kan een schriftelijke klacht worden ingediend bij de landelijke klachtencommissie katholiek onderwijs.
2. Ook als de klager geen gebruik wenst te maken (of kan maken) van de interne procedures kan een klacht worden ingediend bij de landelijke klachtencommissie katholiek onderwijs.
3. Voor de details over de procedure voor het indienen van een klacht bij de landelijke commissie katholiek onderwijs wordt verwezen naar bijlage 3 bij dit reglement.
4. De landelijke klachtencommissie katholiek onderwijs is bereikbaar op Postbus 82324, 2508 EH Den Haag, 070-3925508, of via www.gcbo.nl.

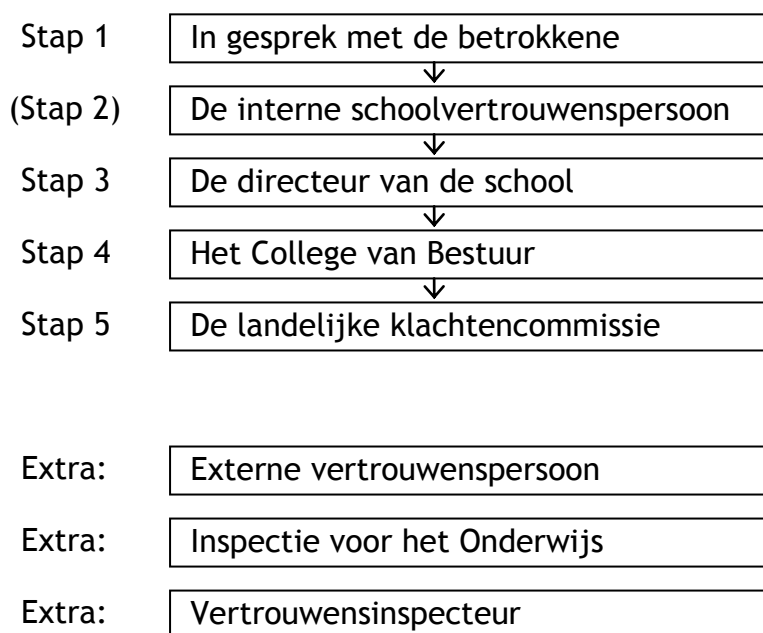
Artikel 9 Inspectie voor het Onderwijs

1. Iedere ouder die een klacht over een school heeft, kan hierover een signaal afgeven aan de inspectie voor het onderwijs. De onderwijsinspectie geeft het signaal door aan het inspectieteam van de betreffende school. Zij nemen het op in het dossier van de school en nemen het eventueel mee in het volgend onderzoek naar de school. Ook kunnen meerdere signalen leiden tot een onderzoek naar de betreffende school. Het regionale inspectiekantoor in Tilburg is bereikbaar op 088-6696000 (algemeen), 088-6696060 (voor scholen), 0800-8051 (voor ouders). Het bezoekadres is Spoorlaan 320, 5038 CG te Tilburg. Het postadres is Postbus 88, 5000 AB te Tilburg. Voor details zie: www.onderwijsinspectie.nl
2. Hiernaast heeft de inspectie voor het onderwijs een bijzondere rol als het gaat om signalen van intimidatie en geweld. Zie hiervoor artikel 10 van dit reglement.

Artikel 10 Intimidatie en geweld

1. Ook klachten over (het vermoeden van) seksuele intimidatie en seksueel misbruik, lichamelijk en geestelijk geweld, grove pesterijen en onverdraagzaamheid kunnen via de in deze klachtenregeling beschreven procedure worden ingediend.
2. Let wel: Bij (het vermoeden van) seksuele intimidatie/seksueel misbruik door een medewerker van de school: personeel, stagiairs of vrijwilligers geldt voor het personeel een meldplicht aan het College van Bestuur. Het College van Bestuur heeft de plicht aangifte te doen.
3. De externe vertrouwenspersoon (zie artikel 4) heeft geen aangifte- of meldplicht. Wel zal de externe vertrouwenspersoon vrijwel zeker aandringen op het doen van aangifte als het gaat om seksuele intimidatie of geweld.
4. Ook de vertrouwensinspecteur van de Inspectie voor het Onderwijs heeft deze meldplicht niet. De vertrouwensinspecteur is bereikbaar op: 0900-1113111. Wel zal de vertrouwensinspecteur vrijwel zeker aandringen op het doen van aangifte als het gaat om seksuele intimidatie of geweld.

Toelichtend stroomschema:



Bijlage 1 Tekst voor de schoolgidsen

Onderstaande tekst is bedoeld voor publicatie in de schoolgidsen.

Hebt u een klacht?

Op scholen werken mensen. Waar mensen werken, gaat wel eens wat mis. Dat willen we graag oplossen en we willen daarvan leren. Er zijn afspraken gemaakt over de manier waarop we op school omgaan met een klacht. Deze afspraken zijn vastgelegd in de Klachtenregeling INOS die op school aanwezig is. In het kort zijn er de volgende mogelijkheden:

1) Eerst een gesprek met de betrokken leerkracht of de betrokken medewerker.

Een goed gesprek kan veel problemen oplossen. Bespreek het probleem. Vertel wat u zelf hebt gedaan om het probleem op te lossen. Vertel ook wat u van de leerkracht (of medewerker) verwacht. In de meeste gevallen lukt het om er samen uit te komen.

2) De directeur van de school

Als het niet lukt om een goede oplossing te vinden, kunt u praten met de directeur van de school. Hij (of zij) is verantwoordelijk voor de school. De directeur kan een beslissing nemen in een conflict. Op deze school is ...INVULLEN... de directeur.

3) De school heeft een schoolvertrouwenspersoon

Elke school van INOS heeft een schoolvertrouwenspersoon. Als u dat wilt, kan de schoolvertrouwenspersoon meedenken in het oplossen van een klacht. Het is meestal een leerkracht die de regels goed kent. Hij (of zij) kan u helpen in het zoeken van een manier om uw klacht te bespreken. Op deze school zijn de vertrouwenspersonen: ...INVULLEN...

4) Het College van Bestuur

Als het op school niet lukt om een goede oplossing te vinden (ook niet met de directeur), kunt u een brief sturen aan het College van Bestuur van INOS (Postbus 3513, 4800 DM Breda). In die brief vertelt u wat uw klacht is en wat u al hebt gedaan om de klacht op te lossen. Het College van Bestuur kan een gesprek met u aangaan. Ook kan het College van Bestuur de interne klachtencommissie van INOS vragen een advies te geven over de klacht. Het College van Bestuur neemt een beslissing.

5) De landelijke klachtencommissie

Als het helemaal niet lukt om tot een goede oplossing te komen, kunt u een brief sturen aan de landelijke klachtencommissie katholiek onderwijs (Postbus 82324, 2508 EH Den Haag). Hoe dat moet, staat beschreven in de klachtenregeling. Het staat ook beschreven op de gezamenlijke website van de geschillencommissies in het bijzonder onderwijs (www.gcbo.nl).

Zijn er nog meer mogelijkheden om uw klacht te bespreken?

Er zijn nog een paar extra mogelijkheden om uw klacht te bespreken.

De medezeggenschapsraad of oudervereniging

De medezeggenschapsraad, of oudervereniging bespreekt geen klachten over personen. Klachten over het beleid van de school kunnen wel worden besproken.

De externe vertrouwenspersoon

INOS heeft ook een vertrouwenspersoon die niet op een school werkt. Dit is de heer Toine van Dorst van de Arbo-Unie (06-52501975). Hij heeft een beroepsgeheim. Dat is belangrijk als u met iemand in vertrouwen wilt praten over erg moeilijke persoonlijke situaties.

De inspectie van het onderwijs

U kunt uw klacht ook melden bij de inspectie van het onderwijs. (Voor ouders: 0800-8051. Het postadres is Postbus 88, 5000 AB te Tilburg, of www.onderwijsinspectie.nl). De inspectie geeft een signaal af aan de school, maar lost de klacht niet op. Daarvoor moet u echt in gesprek gaan met de school zelf.

Zijn er bijzondere afspraken bij (seksuele) intimidatie, (seksueel) misbruik en geweld?

Als een klacht te maken heeft met (seksuele) intimidatie, misbruik, of geweld, kunt u daarvoor de gewone klachtenprocedure doorlopen. Let erop dat alle INOS-medewerkers verplicht zijn aangifte te doen bij de politie in dit soort situaties. Als u een klacht over intimidatie, misbruik of geweld wilt bespreken, maar (nog) geen aangifte wilt doen, kunt u contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon (de heer Toine van Dorst van de Arbo-Unie: 06-52501975) of de vertrouwensinspecteur van de inspectie van het onderwijs (0900-1113111). Wel zullen deze mensen u vragen zelf aangifte te doen bij de politie.

Als kinderen ergens mee zitten ...

Kinderen kunnen met vragen en problemen zitten die ze niet thuis, of met de eigen leerkracht kunnen (of willen) bespreken. In die gevallen kunnen zij terecht bij de schoolvertrouwenspersoon (op onze school is dat ...INVULLEN...). Hij/zij wijst eventueel de weg naar externe personen of instanties voor verdere hulp.

Bijlage 2 De interne schoolvertrouwenspersonen en de coördinator van het netwerk van vertrouwenspersonen

De schoolvertrouwenspersoon

In deze klachtenregeling speelt de schoolvertrouwenspersoon een belangrijke rol in het opvangen van klachten. Het doel is ervoor te zorgen dat de betrokkene zijn/haar klacht op de juiste plaats bespreekbaar maakt, zodat een goede oplossing voor de klacht gezocht kan worden.

De schoolvertrouwenspersoon zorgt ervoor dat:

- alle geledingen binnen de school voldoende worden geïnformeerd over aanspreekpunten, procedures en bereikbaarheid rondom klachten;
- ouders/leerlingen of personeelsleden met klachten opgevangen worden en advies krijgen over hoe om te gaan met de klacht. Daarbij zal de geldende klachtenregeling als uitgangspunt worden gehanteerd;
- ouders/verzorgers worden geïnformeerd, indien de klager een leerling is. Daarbij verdient het de voorkeur dat de leerling instemt met het informeren van de ouders/verzorgers. Naarmate de leerling in leeftijd ouder is, weegt deze instemming zwaarder;
- een bijdrage wordt geleverd aan de verbetering van het schoolklimaat door hierover gevraagd en ongevraagd adviezen te verstrekken aan de schooldirectie;
- hij/zij deelneemt aan het INOS-netwerk van schoolvertrouwenspersonen.

Randvoorwaarden:

- De schoolvertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem in verband met de werkzaamheden als schoolvertrouwenspersoon ter kennis komt. Deze plicht geldt niet ten overstaan van het bevoegd gezag, de klager (of diens ouders), de externe vertrouwenspersoon, de klachtencommissie, gerechtelijke autoriteiten en artsen. De geheimhouding vervalt niet na het beëindigen van de taak als schoolvertrouwenspersoon.
- De schoolvertrouwenspersoon is voor de wijze van uitvoering van deze taak, daaronder niet begrepen het verstrekken van informatie over de inhoud van dossiers, uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.
- De schoolvertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van deze taak niet uit zijn functie worden ontslagen, disciplinair gestraft of op andere wijze benadeeld worden.
- De directie van de school zorgt voor laagdrempelige bereikbaarheid en stelt de schoolvertrouwenspersoon in staat om binnen het taakbeleid van de school deze taken naar behoren te kunnen vervullen.

De coördinator van het netwerk van schoolvertrouwenspersonen:

Vanuit het directiebestuur van INOS krijgt een directeur de taak het INOS-netwerk van schoolvertrouwenspersonen aan te sturen. Tot deze taak behoren de volgende elementen:

- Onderhouden van het INOS-netwerk van schoolvertrouwenspersonen.
- Organiseren van scholing en intervisie voor de INOS schoolvertrouwenspersonen.
- Gevraagd en ongevraagd adviseren aan directiebestuur en CvB met betrekking tot deze klachtenregeling.
- Gevraagd en ongevraagd adviseren aan directiebestuur en CvB met betrekking tot de verbetering van het INOS-klimaat.
- Jaarlijks rapporteren aan CvB en Directiebestuur.

Bijlage 3 Het reglement van de landelijke klachtencommissie

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 op .

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

1. 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 VOOR-AFGAAND 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 plaatsvinden.
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.
3. 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 beraadslaagt 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

1. 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.
4. 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 en 5 april 2011.

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.