

**Algemene**

**Klachtenregeling**

**Stichting**

**Katholiek**

**Onderwijs**

**Wassenaar**

## **Woord vooraf**

Schoolbesturen hebben de wettelijke plicht een klachtenprocedure op te stellen en deze ook te hanteren.

Middels deze klachtenregeling voldoet de Stichting Katholiek Onderwijs aan de wettelijke eisen. De regeling is gebaseerd op de model-klachtenregeling aangereikt door de Geschillencommissie voor het Bijzonder Onderwijs, waarbij de scholen van de SKOW zijn aangesloten.

Uitgangspunt binnen deze regeling is dat voorkomende problemen in de meeste gevallen in goed overleg tussen betrokkenen worden opgelost. Indien dit niets oplevert, kan besloten worden tot het indienen van een klacht bij het bestuur van de SKOW of bij de klachtencommissie waarbij de scholen van de SKOW zijn aangesloten.

Voor de Wassenaarse basisscholen is op het gebied van seksuele intimidatie een aparte klachtenregeling van toepassing. De betreffende regeling is als bijlage toegevoegd aan deze regeling.

Beide klachtenregelingen vormen tezamen een dekkende regeling voor alle klachten.

Wassenaar, augustus 2020

## **Inhoud:**

Woord vooraf

Stappenplan klachtenregeling

Algemene klachtenregeling en toelichting

Vaststelling

Tot slot

## **Bijlagen:**

a. Klachtenprocedure seksuele intimidatie Wassenaar

b. Dienstverleningsovereenkomst extern vertrouwenspersoon

# **1. Stappenplan bij klachten Stichting Katholiek Onderwijs Wassenaar**

## **Stap 1: de informele weg**

Niet elk probleem hoeft te leiden tot het indienen van een klacht. Om het probleem informeel op te lossen zal overleg mogelijk en noodzakelijk zijn met de persoon waarmee de problemen zijn ontstaan. Als het niet goed gaat met een leerling, zal de ouder/verzorger in eerste instantie naar de leerkracht stappen. Eventueel kunnen de problemen ook nog worden doorgesproken met anderen die binnen de school werkzaam zijn (bijvoorbeeld de intern begeleider) en de schoolleider. Een laatste mogelijkheid in dit zogenoemde voortraject zal een gesprek met de directeur-bestuurder kunnen zijn. Verwacht mag worden dat ook het bestuur een poging zal doen om tot een voor alle betrokkenen aanvaardbare oplossing te komen.

## **Stap 2: de formele weg**

In gevallen waarbij bijvoorbeeld het vermoeden is van strafbare feiten, kan het verstandig zijn om direct een formele klacht in te dienen. Ook als het niet lukt om langs de informele weg een oplossing te vinden, kan een formele klacht ingediend worden.

In de klachtenregeling wordt aangegeven dat elke school tenminste één contactpersoon kent. Deze contactpersoon wijst de klager de weg binnen deze klachtenregeling. De contactpersonen heeft geen andere functie dan een doorverwijsfunctie. Het is overigens ook mogelijk zonder tussenkomst van de contactpersoon een klacht in te dienen bij het bestuur of klachtencommissie.

De contactpersoon kan de klager ook wijzen op de mogelijkheid contact op te nemen met de externe onafhankelijke vertrouwenspersoon die is aangesteld door het bestuur van de SKOW.

Soms kan de externe vertrouwenspersoon proberen of het mogelijk is door middel van bemiddeling tot een oplossing te komen. Verder kan de externe vertrouwenspersoon adviseren over het indienen van een formele klacht bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie.

Indien een klacht is ingediend bij het bestuur en dit niet heeft geleid tot een aanvaardbare oplossing, kan altijd weer een klacht ingediend worden bij de klachtencommissie.

Als er sprake is van een *bijzonder ernstige klacht* waarbij strafbare feiten in het geding zijn, dan zal de contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon de klager adviseren aangifte te doen bij de politie.

Als het bestuur op de hoogte is van een strafbaar feit, is het bevoegd gezag verplicht hiervan aangifte te doen. Ook leerkrachten zijn hiertoe bij wet verplicht.

Inzake klachten t.a.v. alle van seksuele intimidatie wordt verwezen naar de 'Klachtenprocedure seksuele intimidatie Wassenaar', die is toegevoegd aan deze regeling.

De hierboven beschreven stappen zijn nader uitgewerkt in onderstaande klachtenregeling

## **Klachtenregeling Stichting Katholiek Onderwijs Wassenaar**

### **Artikel 1.**

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school vallende onder de Stichting Katholiek Onderwijs Wassenaar, t.w. de St. Jozefschool, de St. Jan Baptistschool en de St. Bonifaciuschool;
2. bevoegd gezag: Stichting Katholiek Onderwijs Wassenaar (SKOW);
3. klachtencommissie: de Commissie als bedoeld in artikel 8;
4. klager: 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;
5. aangeklaagde/verweerder: (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. 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 of stichting betrokken persoon of orgaan.

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

1. Een klager die een probleem op of met de school 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 van de betreffende school.
3. De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon 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 contactpersoon**

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon. De taak van de contactpersoon beperkt zich tot het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde.
2. De locatie-directeur benoemt de contactpersoon na overleg met de medezeggenschapsraad.

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

1. De directeur-bestuurder van de SKOW 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 de directeur-bestuurder 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

### **Artikel 5. Openbaarheid**

De directeur-bestuurder zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids, op de websites van de scholen en op de website van de SKOW.

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

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie waarbij het bestuur (i.c. de scholen van de SKOW) is aangesloten of bij het bevoegd gezag van de SKOW.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school of de instelling 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 het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder 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 (alsnog) 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 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.

[http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement\\_klachtencommissies\\_gcbo.pdf](http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf)

### **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 verweerder, 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 medezeggenschapsraden 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 contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad 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.

## **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 contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### **Artikel 4**

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

De 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 vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

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 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 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 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 vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

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

#### **Artikel 4, vierde lid**

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

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

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag 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 de directeur-bestuurder kan worden ingediend bij de voorzitter van het algemeen bestuur SKOW. Het algemeen bestuur zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de geldende interne klachtenregeling van de school.

#### **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.



## **Vaststelling**

Het bevoegd gezag van de Stichting Katholiek Onderwijs Wassenaar,  
gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs;

gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapraad van de SKOW;

stelt de volgende klachtenregeling primair onderwijs vast.

Onder deze vaststelling vallen ook de bijgevoegde

-klachtenprocedure seksuele intimidatie Wassenaar

-dienstverleningsovereenkomst Functie Extern Vertrouwenspersoon ScholenCollectief Wassenaar

Plaats: .....

Datum: .....

Naam voorzitter: .....

Handtekening: .....

## **Tot slot**

### Adresgegevens:

Landelijke klachtencommissie voor het katholiek onderwijs (GCBO)

Postadres: Postbus 82324  
2508 EH Den Haag

Telefoon: 070-3861697 (van 10.00 uur tot 14.00 uur)

Fax: 070-3020836

E-Mail: info@gbco.nl

Meer informatie over klachten / klachtrecht is ook te vinden via:

[www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)

Op deze site staan ook de werkwijze en het regelement van de klachtencommissie beschreven.

### Contactpersonen

Op de scholen van de SKOW zijn de volgende contactpersonen aangesteld:

St. Bonifaciuschool: 1. Daniella Noordervliet

2. Carola Bos

St. Jan Baptistsschool 1. Annette Beijersbergen

St. Jozefschool 1. Annemarie Boessenkool

De contactpersonen zijn via de scholen bereikbaar.

### Externe vertrouwenspersoon

Vrijmoet & Maatman

Oostduinlaan 103

2596 JJ Den Haag

06-14211146

[jantien@vrijmoetmaatman.nl](mailto:jantien@vrijmoetmaatman.nl)

[liesbeth@vrijmoetmaatman.nl](mailto:liesbeth@vrijmoetmaatman.nl)

[www.vrijmoetmaatman.nl](http://www.vrijmoetmaatman.nl)