	stichting katholiek onderwijs <i>Twente Achterhoek</i>	<b>7.2          Klachtenregeling          SKOTA</b>	<b>Februari          2003          Maart          2009</b>	<b>Versie: 1            19</b>
---	---	---	--	--

## **KLACHTENREGELING**

**STICHTING KATHOLIEK ONDERWIJS**

**TWENTE ACHTERHOEK**

## VOORWOORD

Voor u ligt de 'Klachtenregeling SKOTA'. Evaluatie van de sinds 1 augustus 1998 vigerende regeling van het VBKO heeft geleid tot een in het leven roepen van een eigen klachtenregeling met de daarbij behorende commissie.

Doel van dit beleid is ongewenst gedrag te voorkomen, dan wel te bestrijden binnen de Stichting Katholiek Onderwijs Twente Achterhoek. Tevens wordt met deze regeling recht gedaan aan de individuele klager en aangeklaagde. De Stichting SKOTA wil haar leerlingen en personeelsleden een veilig en inspirerend leer- en werkklimaat bieden.

Uitgangspunten bij de totstandkoming van deze regeling zijn onder andere:

- de vigerende beroepscode
- een onafhankelijke klachtencommissie
- een snelle en zorgvuldige behandeling van de klacht
- een vertrouwelijke registratie van alle door de commissie verkregen informatie over klager en aangeklaagde
- geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen uit hoofde van de betrokkenheid bij de procedure bekend is
- het beginsel van hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in eerste instantie in goed overleg tussen betrokkenen worden opgelost, eventueel met tussenkomst van de leidinggevende.

Als betrokkenen daar onderling niet uitkomen is het goed over een regeling te beschikken dat de individuele rechten vastlegt en zorgvuldig interne rechtswegen aangeeft. Bijgaande 'Klachtenregeling' voorziet hierin.

Namens het bestuur van de Stichting  
Katholiek Onderwijs Twente Achterhoek,

A.G.M. Scharenborg, voorzitter.

Haaksbergen, februari 2003.

## INHOUDSOPGAVE

<b>Voorwoord</b>		pagina 2
<b>HOOFDSTUK I</b>	<b>ALGEMEEN</b>	
	Artikel 1	Begripsbepalingen 4
<b>HOOFDSTUK II</b>	<b>BEHANDELING VAN EEN KLACHT</b>	
	Artikel 2	Melding 5
	Artikel 3	Indiening van een klacht 5
<b>HOOFDSTUK III</b>	<b>PROCEDURE BIJ VERTROUWENSPERSONEN</b>	
	Artikel 4	Schoolcontactpersoon 6
	Artikel 5	Taken en bevoegdheden schoolcontactpersoon 6
	Artikel 6	Archief en verslaglegging 6
	Artikel 7	Vertrouwenspersoon 6
	Artikel 8	Taken en bevoegdheden vertrouwenspersoon 7
	Artikel 9	Archief en verslaglegging 7
<b>HOOFDSTUK IV</b>	<b>PROCEDURE BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE</b>	
	Artikel 10	Klachtencommissie 8
	Artikel 11	Taken en bevoegdheden klachtencommissie 8
	Artikel 12	Wraking en verschoning 9
	Artikel 13	Onmiddellijke afdoening en verzet 9
	Artikel 14	Onderzoek, hoor en wederhoor 9
	Artikel 15	Advies 10
	Artikel 16	Archief en verslaglegging 10
<b>HOOFDSTUK V</b>	<b>BESLUITVORMING BEVOEGD GEZAG</b>	
	Artikel 17	Beslissing 11
	Artikel 18	Bezwaar 11
<b>HOOFDSTUK VI</b>	<b>SLOTBEPALINGEN</b>	
	Artikel 19	Openbaarheid 12
	Artikel 20	Evaluatie 12
	Artikel 21	Overige bepalingen 12
<b>TOELICHTING</b>	Algemeen	13
	Artikelsgewijs	14
<b>SCHEMA KLACHTENPROCEDURE</b>		16
<b>BIJLAGEN</b>	I.	Lijst scholen 17
	II.	Faciliteitenregeling 18
	III.	Vertrouwenspersonen 19
	IV.	Leden klachtencommissie 19

## HOOFDSTUK 1. ALGEMEEN

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

**ongewenst gedrag:** gedragingen en beslissingen, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen, die de klager (ernstig) belemmeren in de uitvoering van zijn werkzaamheden.

**melding/klacht:** uiting van ongenoegen ter kennis gebracht aan een vertrouwenspersoon of ingediend bij de klachtencommissie over ongewenst gedrag dat als bedreigend, hinderlijk of discriminerend ervaren is en/of de klager belemmeren in de uitvoering van zijn werkzaamheden.

**bevoegd gezag:** het bestuur van de Stichting Katholiek Onderwijs Twente Achterhoek (SKOTA).

**school:** de onder het bevoegd gezag ressorterende scholen.

**klachtencommissie:** een onafhankelijke commissie die een ingediende klacht behandelt, onderzoekt, de gegrondheid vaststelt en het bevoegd gezag adviseert over eventueel te nemen maatregelen.

**klager:** degene, die een klacht heeft ingediend. Met klager wordt tevens bedoeld klaagster. De klager is ofwel een (ex-)leerling, ofwel een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, of een (oud-) personeelslid, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolorganisatie.

**aangeklaagde:** degene, over wiens handelen en/of gedrag een klacht is gemeld bij de vertrouwenspersoon of tegen wie een klacht is ingediend bij de klachtencommissie.

**schoolcontact-  
persoon:** een op iedere school aanwezige en in de schoolgids vermelde, als eerste aanspreekpunt voor alle betrokkenen toegankelijk persoon, die de klager zonodig verwijst naar de vertrouwenspersoon.

**vertrouwenspersoon:** een door het bevoegd gezag benoemd persoon belast met taken als het bieden van opvang, hulp en het verstrekken van raad en bijstand.

\*) Voor de leesbaarheid is gekozen voor één persoonsvorm. Daar waar hij/hem staat kan ook zij/haar worden gelezen.

## HOOFDSTUK II. BEHANDELING VAN EEN KLACHT

### Artikel 2 Melding

1. Iedere leerling, iedere ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, ieder personeelslid, alsmede ieder persoon die anderszins deel uitmaakt van de van de Stichting SKOTA, die in de les- of arbeidsomgeving wordt (of is) geconfronteerd met ongewenst gedrag, kan daarvan melding doen bij een vertrouwenspersoon.
2. Melding van ongewenst gedrag geschiedt zo spoedig mogelijk na de confrontatie. Voor latere meldingen wordt gehandeld naar analogie van het gestelde in artikel 3 lid 2.
3. Melding geschiedt mondeling of schriftelijk, maar nooit anoniem. Bij een mondelinge melding legt de vertrouwenspersoon aan de klager een protocol voor ter ondertekening, waarin tenminste de inhoud, het tijdstip en de plaats van confrontatie, de naam van de klager en de naam van de aangeklaagde zijn opgenomen.

### Artikel 3 Indiening van een klacht \*

1. Iedere leerling, iedere ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, ieder personeelslid, alsmede ieder persoon die anderszins deel uitmaakt van de Stichting SKOTA, die in de les- of arbeidsomgeving wordt (of is) geconfronteerd met ongewenst gedrag, kan een klacht indienen bij de klachtencommissie, gehoord hebbende de vertrouwenspersoon.
2. Indiening van een klacht geschiedt zo spoedig mogelijk na de confrontatie, doch in ieder geval binnen een redelijke termijn. Binnen een termijn van 0 – 2 jaar wordt elke klacht in behandeling genomen. Bij een klacht van 2 – 10 jaar na dato wordt naar het oordeel van de commissie de klacht wel of niet in behandeling genomen.
3. Indiening van een klacht geschiedt schriftelijk, maar nooit anoniem.
4. De schriftelijke klacht bevat tenminste:
  - a. een omschrijving van het ongewenst gedrag
  - b. het tijdstip en de plaats van het gewraakte gedrag of de gedragingen
  - c. de naam van de klager en de naam van de aangeklaagde
  - d. de terzake door de klager ondernomen stappen en eventuele stukken.
5.
  - a. indien de ernst van de klacht daartoe aanleiding geeft, dan zal de klachtencommissie via het bevoegd gezag, aan de leidinggevende van betrokkene, in vertrouwen melding doen van het feit dat er een klacht tegen betrokkene is ingediend.
  - b. indien het de leidinggevende betreft zal het bevoegd gezag de daartoe passende maatregelen treffen.
6. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een zelf gekozen raadsman.
7. Een klacht kan door de klachtencommissie als niet ontvankelijk verklaard worden. Daarvan is in ieder geval sprake indien:
  - a. de klacht niet binnen de gestelde termijn ingediend is
  - b. het een anonieme klacht betreft
  - c. de klacht niet voldoet aan de gestelde eisen (zie lid 4), ook niet nadat de klager daartoe nog eenmaal in de gelegenheid is gesteld.

\*) Een klacht kan betrekking hebben op een strafbaar feit. In dat geval moet door het bevoegd gezag aangifte bij de politie worden gedaan.

## **HOOFDSTUK III. PROCEDURE BIJ VERTROUWENSPERSOON**

### **Artikel 4 Schoolcontactpersoon**

1. Het bevoegd gezag mandateert de benoeming van de schoolcontactpersoon aan de leidinggevende van de school. Ontslag vindt plaats op eigen verzoek of verwaarlozing van zijn taak of andere zwaarwichtige redenen op grond waarvan handhaving niet kan worden verlangd.
2. Er is op iedere school ten minste één schoolcontactpersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten en die de klager zonodig kan verwijzen naar de vertrouwenspersoon.
3. De schoolcontactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
4. De schoolcontactpersoon is verplicht tot geheimhouding van privacy gevoelige zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als schoolcontactpersoon heeft beëindigd.
5. De schoolcontactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.
6. Het bevoegd gezag draagt zorg voor de faciliteiten die voor een goede functie-uitoefening door de schoolcontactpersoon noodzakelijk is.
7. Coördinatie, afstemming en scholing vinden plaats via het platform schoolcontactpersonen.

### **Artikel 5 Taken en bevoegdheden van de schoolcontactpersoon**

1. Tot de taken van de schoolcontactpersoon behoren:
  - a. de klager een eerste opvang te bieden, bij te staan, van advies te dienen en zomogelijk een bijdrage te leveren om te komen tot een oplossing van het gesignaleerde probleem;
  - b. de klager zonodig te verwijzen naar de vertrouwenspersoon.

### **Artikel 6 Archief en verslaglegging**

Iedere schoolcontactpersoon houdt een archief bij van de zaken die bij hem binnenkomen en de afhandeling daarvan. Slechts de betreffende schoolcontactpersoon, zonodig de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, hebben inzage in dit archief. Alle gegevens ter zake worden na tien jaar vernietigd.

De schoolcontactpersoon houdt een anonieme registratie bij van de aard en het aantal van de door hem afgehandelde zaken en de resultaten van bemiddeling. Deze gegevens worden opgenomen in een jaarlijks gezamenlijk verslag van de contactpersonen. Dit verslag is openbaar. Het verslag wordt ter informatie aan het bestuur en de GMR verstuurd. De klachtencommissie ontvangt dit verslag van het bestuur

### **Artikel 7 Vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag benoemt tenminste twee vertrouwenspersonen voor de leerlingen en het personeel. De benoeming geschiedt voor drie jaar met de mogelijkheid tot verlenging.
2. De vertrouwenspersonen zijn onafhankelijk.
3. Het bevoegd gezag draagt zorg voor de faciliteiten die voor een goede functie-uitoefening door de vertrouwenspersoon noodzakelijk is.

4. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
5. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. Ontslag vindt plaats op eigen verzoek of verwaarlozing van zijn taak of andere zwaarwichtige redenen op grond waarvan handhaving niet kan worden verlangd.
6. De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.
7. Coördinatie en afstemming vindt plaats via het platform vertrouwenspersonen.

## **Artikel 8      Taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon**

1. Tot de taken van de vertrouwenspersoon behoren:
  - a. de klager bij te staan en van advies te dienen;
  - b. door bemiddeling te trachten tot een oplossing van de gesignaleerde problemen te komen;
  - c. de klager, op diens verzoek, adviseren en ondersteunen bij het indienen van een schriftelijke klacht bij de klachtencommissie en de verdere procedure;
  - d. in voorkomende gevallen, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, de klager door te verwijzen naar gespecialiseerde hulpverleningsinstanties;
  - e. contact te houden met de klager om te bezien of het indienen van een klacht niet leidt tot repercussies voor de klager en daarover het bevoegd gezag te rapporteren;
  - f. het opzetten van een vertrouwelijke registratie van de melding.
2. De vertrouwenspersoon adviseert, zowel gevraagd als ongevraagd, het bevoegd gezag over het beleid ter zake van de bestrijding van ongewenst gedrag.
3. Vanuit zijn deskundigheid en integriteit kan de vertrouwenspersoon conform het bepaalde in artikel 11lid 5 van deze regeling in het belang van de organisatie een klacht indienen bij de klachtencommissie.
4. Met betrekking tot de wijze van behandeling van een melding kan de vertrouwenspersoon (één van de) andere vertrouwenspersonen en/of de secretaris van de klachtencommissie consulteren.
5. Voor de stappen die een vertrouwenspersoon onderneemt bij de behandeling van een melding, is vooraf toestemming van de klager nodig.

## **Artikel 9      Archief en verslaglegging**

1. Iedere vertrouwenspersoon houdt een archief bij van de klachten die bij hem zijn gemeld en de afhandeling daarvan.
2. Slechts de desbetreffende vertrouwenspersoon en de klachtencommissie hebben inzage in dit archief. Alle gegevens ter zake worden na tien jaar vernietigd.
3. De vertrouwenspersoon houdt een anonieme registratie bij van de aard en het aantal van de door hem afgehandelde zaken en de resultaten van bemiddeling. Deze gegevens worden opgenomen in een jaarlijks verslag. Dit verslag is openbaar. Het verslag wordt aan het bestuur en de GMR verstuurd. De Klachtencommissie ontvangt dit verslag van het bestuur

## HOOFDSTUK IV. PROCEDURE BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE

### Artikel 10 Klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en tenminste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag. In de commissie zullen zowel mannen als vrouwen vertegenwoordigd zijn. De klachtencommissie bestaat uit externe leden. De samenstelling van de commissie is zodanig dat voldoende kennis en ervaring van de psychosociale en de juridische aspecten van ongewenst gedrag en van klachtenbehandeling beschikbaar is.
2. Ontslag vindt plaats op eigen verzoek of verwaarlozing van zijn taak of andere zwaarwichtige redenen op grond waarvan handhaving niet kan worden verlangd.
3. De aanwijzing geschiedt voor drie jaar met de mogelijkheid tot verlenging.
4. De klachtencommissie kiest uit haar midden een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter.
5. Aan de klachtencommissie wordt een ambtelijk secretaris toegevoegd.
6. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet dan nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.

### Artikel 11 Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie neemt kennis van klachten, onderzoekt of er sprake is van ongewenst gedrag in de zin van deze regeling en adviseert gemotiveerd, gevraagd of ongevraagd het bevoegd gezag over:
  - zo nodig te nemen maatregelen;
  - de (on)gegrondheid van de klacht;
  - overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
2. De klachtencommissie kan informatie inwinnen bij een ieder die inlichtingen kan verschaffen omtrent de omstandigheden waaronder ongewenst gedrag heeft plaatsgevonden. Bij het inwinnen van informatie worden aan de leden van de klachtencommissie geen belemmeringen opgelegd. Het inwinnen van informatie zal niet verder gaan dan voor de klacht noodzakelijk is.
3. Indien de klachtencommissie daartoe aanleiding ziet, kan zij de betrokken partijen de opdracht geven te komen tot onderling vergelijk. Hiertoe kan zij een bemiddelaar aanwijzen. Indien het niet binnen tien werkdagen tot een compromis is gekomen, handelt de klachtencommissie de klacht verder af.
4. Een klacht kan bij de klachtencommissie worden ingediend:
  - a. door de klager (zie artikel 3.1)
  - b. door de vertrouwenspersoon, in het belang van de organisatie.
5. Van een klacht in het belang van de organisatie is slechts sprake indien een klacht gebaseerd is op verscheidene klachten betreffende één en dezelfde aangeklaagde, die elk afzonderlijk niet door de klager of klagers ter kennis van de klachtencommissie zijn gebracht.



## **Artikel 12 Wraking en verschoning**

1. Een lid van de klachtencommissie kan worden gewraakt, dan wel kan zich verschonen indien:
  - a. hij functioneel betrokken is bij de zaak;
  - b. er tussen klager of aangeklaagde en een commissielid een familierechtelijke betrekking bestaat;
  - c. dit lid eerder in de zaak is betrokken.
2. De andere leden van de klachtencommissie beslissen zo spoedig mogelijk of de wraking of verschoning wordt toegestaan.
3. De andere leden van de klachtencommissie beslissen of het gewraakte of verschoonde lid vervangen dient te worden.

## **Artikel 13 Onmiddellijke afdoening en verzet**

1. De voorzitter van de klachtencommissie stelt vast of de ingediende klacht voldoet aan de eisen genoemd in artikel 3 lid 4 van deze regeling en stelt zonodig de klager in de gelegenheid binnen vijf werkdagen eventuele gebreken aan te vullen.
2. De klachtencommissie kan de klacht, zonder partijen te horen, afdoen indien zij van oordeel is dat:
  - a. de commissie kennelijk onbevoegd is;
  - b. de klacht kennelijk niet-ontvankelijk is;
3. Tegen de uitspraak, bedoeld in het eerste lid, kan de klager binnen veertien dagen na de dag waarop die uitspraak hem is toegezonden, verzet doen bij de klachtencommissie. Het verzet wordt gedaan bij een met redenen omkleed geschrift dat door de klager is ondertekend.
4. Ten gevolge van verzet vervalt de uitspraak, bedoeld in het tweede lid, tenzij het verzet door de commissie niet-ontvankelijk of ongegrond wordt verklaard.
5. Indien de klachtencommissie van oordeel is dat het verzet kennelijk niet-ontvankelijk of gegrond is, gaat zij niet tot niet-ontvankelijk verklaring of ongegrond verklaring over dan na de klager in de gelegenheid te hebben gesteld te worden gehoord.

## **Artikel 14 Onderzoek, hoor en wederhoor**

1. Onderzoek door de klachtencommissie vindt plaats in een besloten zitting, waarbij minimaal de voorzitter en twee leden aanwezig zijn.
2. Alvorens tot het horen van personen over te gaan, wordt de aangeklaagde in de gelegenheid gesteld schriftelijk verweer te voeren. Dit verweer dient binnen 10 dagen na ontvangst van de op schrift gestelde klacht in het bezit te zijn van de klachtencommissie.
3. De klager en aangeklaagde worden, binnen vier weken na ontvangst van de klacht, afzonderlijk gehoord.
4. De klager kan zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door de vertrouwenspersoon of raadsman. De aangeklaagde kan zich laten bijstaan door een raadsman.
5. De klachtencommissie kan in de besloten zitting getuigen en andere betrokkenen, die inlichtingen kunnen verschaffen omtrent de omstandigheden waaronder het ongewenste gedrag heeft plaatsgevonden, alsmede deskundigen horen.
6. Van het horen van alle betrokkenen worden verslagen gemaakt. De verslagen worden gedateerd en voor akkoord ondertekend door degene die is gehoord.
7. Klager en aangeklaagde zijn bevoegd inzage te nemen van alle bescheiden die aan de klachtencommissie zijn toegezonden en/of ter zitting zijn overlegd.
8. Indien gedurende het onderzoek de klacht wordt ingetrokken, vervolgt de klachtencommissie desondanks haar onderzoek, tenzij de aangeklaagde te kennen

geeft met de intrekking van de klacht in te stemmen en de klager de klacht niet onder druk heeft ingetrokken.

9. De aangeklaagde wordt aan het eind van het onderzoek nog éénmaal in de gelegenheid gesteld, schriftelijk dan wel mondeling te reageren.

#### **Artikel 15 Advies**

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vier weken na de hoorzitting en rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag. Als de klachtencommissie er niet in slaagt binnen deze termijn advies uit te brengen, dan bericht (met redenen omkleed) de commissie de klager en de aangeklaagde hierover. Tevens wordt een nieuwe termijn aangegeven. Het bevoegd gezag ontvangt hiervan een afschrift.
2. De conclusie kan luiden:
  - a. een niet-bevoegd verklaring van de klachtencommissie;
  - b. een ongegrondverklaring van de klacht;
  - c. een geheel dan wel gedeeltelijk gegrondverklaring van de klacht.
3. Het advies van de klachtencommissie wordt met redenen omkleed aan het bevoegd gezag toegezonden. De klager en de aangeklaagde ontvangen een afschrift van het advies.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

#### **Artikel 16 Archief en verslaglegging**

1. De klachtencommissie houdt een registratie bij van klachten en de behandeling ervan ten behoeve van het archief van de klachtencommissie.
2. Alleen de leden van de klachtencommissie hebben inzage in dit archief. Alle gegevens ter zake van een klacht worden na tien jaar vernietigd.
3. De klachtencommissie houdt tevens een anonieme registratie bij van de aard en het aantal van de door de klachtencommissie behandelde klachten. Deze gegevens worden opgenomen in het jaarverslag van de klachtencommissie ten behoeve van het bestuur van de stichting. Het bestuur stuurt het jaarverslag aan de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad. Het jaarverslag is openbaar.

## **HOOFDSTUK V      BESLUITVORMING BEVOEGD GEZAG**

### **Artikel 17      Beslissing**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde 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. Als het bevoegd gezag besluit het advies van de klachtencommissie niet over te nemen, dan wordt hiervan in de beslissing met opgave van redenen melding gemaakt.

### **Artikel 18      Bezwaar**

1. Indien de aangeklaagde zich niet kan verenigen met de beslissing genoemd in artikel 17 lid 1, dan kan hij binnen vier weken na dagtekening van het besluit een bezwaarschrift indienen bij het bevoegd gezag.
2. Het bevoegd gezag bevestigt schriftelijk de ontvangst van het bezwaarschrift en beslist binnen vier weken na ontvangst van het bezwaarschrift. Het besluit wordt gegeven in de vorm van een voor beroep vatbare beslissing. (civielrechtelijk)
3. De klager en de klachtencommissie ontvangen een afschrift van dit besluit.

## **HOOFDSTUK VI    SLOTBEPALINGEN**

### **Artikel 19    Openbaarheid**

1.    Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden van deze regeling op de hoogte.
2.    Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage.
3.    De directies van scholen dragen zorg voor de vermelding in de schoolgids.
4.    Alleen de voorzitter van het bestuur of diens plaatsvervanger is bevoegd tot het verstrekken van informatie aan de pers etc. Ook de klachtencommissie wordt ingelicht.

### **Artikel 20    Evaluatie**

Deze regeling wordt tussentijds, doch tenminste na drie jaar na de laatste aanpassing door het bevoegd gezag, de schoolcontactpersonen, de vertrouwenspersonen, de klachtencommissie, de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad en het directeurenberaad geëvalueerd.

### **Artikel 21    Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag, gehoord de klachtencommissie.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling SKOTA'.
3. De Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad heeft met deze gewijzigde regeling ingestemd op 27-03-2003.
4. Deze gewijzigde regeling is vastgesteld op 14-05-2003

## **TOELICHTING**

### **Algemeen**

Door de inwerkingtreding van de Kwaliteitswet zijn schoolbesturen vanaf 1 augustus 1998 verplicht een klachtenregeling te hebben. Om aan deze verplichting te kunnen voldoen, heeft de Stichting Katholiek Onderwijs Twente Achterhoek zich aangesloten bij de Klachtencommissie van de Vereniging Besturenorganisaties Katholiek Onderwijs (VBKO).

Evaluatie van de Klachtenregeling VBKO en de daarbij behorende financiële verplichtingen hebben geleid tot het samenstellen van een eigen klachtenregeling.

Met deze regeling beoogt het bestuur van de Stichting Katholiek Onderwijs Twente Achterhoek een zorgvuldige behandeling van klachten. Zoals in het voorwoord reeds is aangegeven, zullen de meeste klachten in onderling overleg op een juiste wijze worden afgehandeld. De schoolcontactpersoon en/of de vertrouwenspersoon bieden de eerste opvang en hulp en verstrekken raad en bijstand. Zij kunnen trachten door gesprekken te bemiddelen tussen partijen.

Indien de klager geen bemiddeling wenst of de bemiddeling strandt dan kan de klager een formele klacht indienen bij de klachtencommissie.

Een ieder is verplicht de door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek en de informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen. Alle informatie dient vertrouwelijk te worden behandeld.

Deze nieuwe regeling geldt vanaf 14 mei 2003.

## Artikelsgewijs

### Artikel 1 Begripsbepalingen

De onder het bevoegd gezag ressorterende scholen zijn vermeld in bijlage I.

#### Klager

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. Bij een dergelijke klacht valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uit maken van de schoolorganisatie kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

### Artikel 4 Contactpersonen

#### Lid 4

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

### Artikel 7 Vertrouwenspersoon

#### Lid 1

Het verdient aanbeveling te kiezen voor (minimaal) 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. Daarnaast kunnen zij, vanwege mogelijke functionele relaties of tijdens afwezigheid, elkaar vervangen.

#### Lid 4

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

### Artikel 8 Taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de leidinggevende 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, dan wel aangifte te doen bij politie/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 10 Klachtencommissie

#### Lid 1

In de klachtencommissie moeten diverse deskundigheden vertegenwoordigd zijn. De commissie beschikt in ieder geval over juridische, sociaal-medische en (ortho)pedagogische

deskundigheid. Voorgesteld wordt derhalve in ieder geval een jurist, een (ortho)pedagoog en bij voorkeur een arts te benoemen.

#### Lid 4

Het bevoegd gezag stelt de klachtencommissie in de gelegenheid haar taken naar behoren te vervullen. Het bevoegd gezag wijst, ter ondersteuning van de commissie, een ambtelijk secretaris aan en stelt vergaderruimte ter beschikking.

#### Lid 5

De secretaris is belast met werkzaamheden vergelijkbaar met die van de secretaris van de commissie bezwaar en beroep. De secretaris wordt via zijn aanstelling de plicht opgelegd tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt.

#### Lid 6

Naast de grootst mogelijke zorgvuldigheid draagt de klachtencommissie zorg voor een tijdige en deugdelijke afhandeling en informatie aan het bevoegd gezag over de voortgang van de behandeling van een ingediende klacht.

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

### **Artikel 12 Wraking en verschoning**

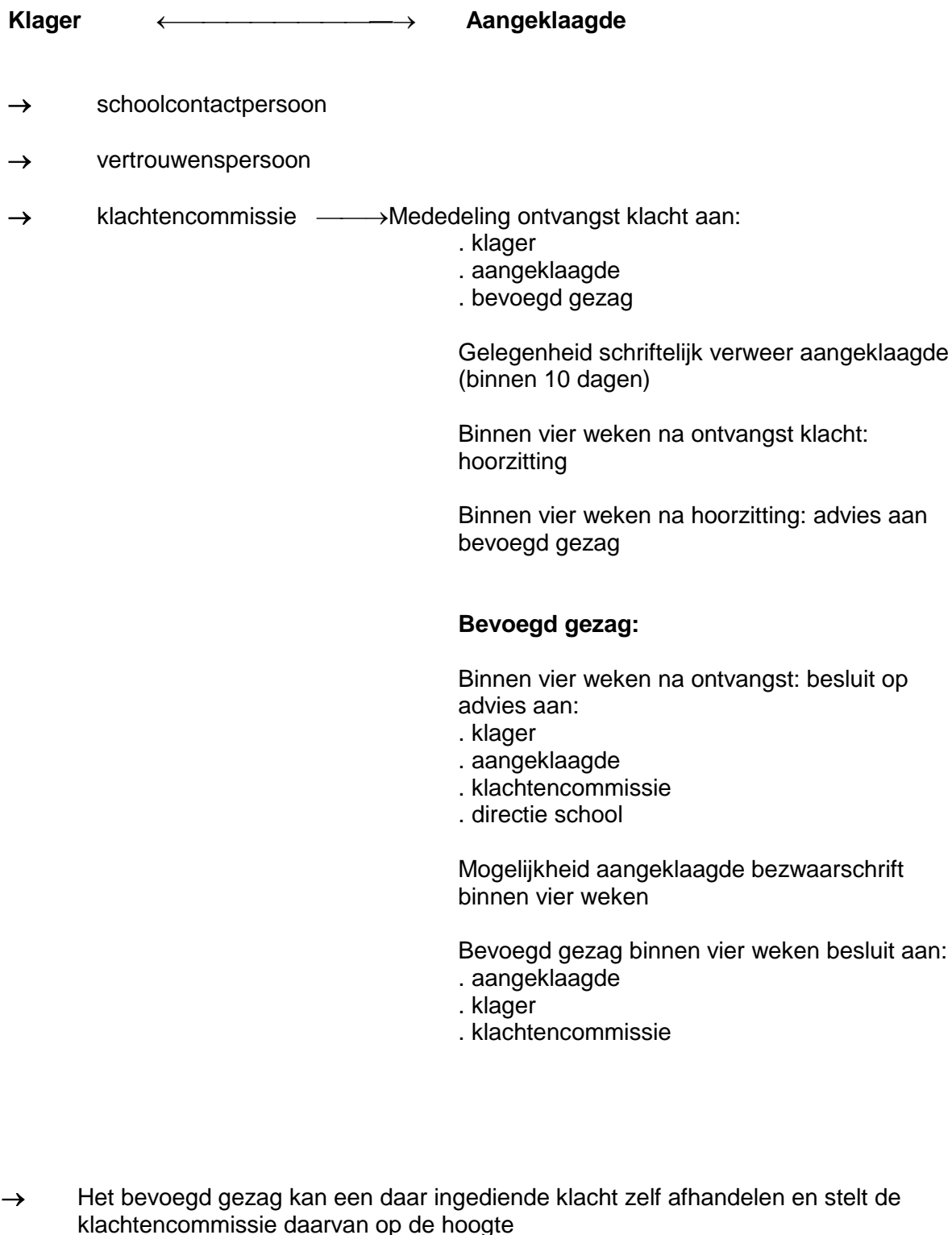
Onder de term wraking wordt verstaan dat betrokkene vanwege verwaarlozing van zijn taak of vanwege andere zwaarwegende redenen ongeschikt/onbevoegd wordt geacht om over een zaak te oordelen. Onder verschoning wordt verstaan wanneer betrokkene een persoonlijke betrokkenheid heeft bij de klacht en zich ter wille van een hoger rechtsbelang of als waarborg van onpartijdigheid onttrekt aan handelingen of verplichtingen.

### **Artikel 15 Advies**

#### Lid 2

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

## SCHEMA KLACHTENPROCEDURE





## BIJLAGE I

### DE ONDER HET BEVOEGD GEZAG RESSORTERENDE SCHOLEN ZIJN:

- De Albatros, Kievitstraat 63 te Goor
- Het Tweespan, Haarstraat 1 te Beltrum
- Heeckeren, Kloosterlaan 60 te Goor
- St. Jozef, Van Everdingenstraat 24A te Rietmolen
- Ludger, Mariaplein 8 te Beltrum
- St. Petrus, Diepenheimsestraat 14 te Hengevelde
- Dr. Ariëns, Rutgerinksdijk 3 te Neede
- Dr. Ariëns, A. Brouwerstraat 4 te Haaksbergen
- Kard. Alfrink, Koordsteeg 11 te Neede
- Paus Joannes, Benninkstraat 12 te Haaksbergen
- Pius X, Jordaansingel 20 te Haaksbergen
- St. Bonifatius, Lijsterstraat 11 te Haaksbergen
- Theo Scholte, Van Brakelstraat 3 te Haaksbergen
- De Troubadour, Bartokstraat 56 te Haaksbergen
- De Holthuizen, Holthuizerstraat 12 te Haaksbergen
- Buurse, De Noor 101 te Buurse
- St. Bonifacius, Beckummerweg 9 te Haaksbergen
- Los Hoes, Hondsdraf 2 te Haaksbergen.

Haaksbergen, februari 2003

### FACILITEITENREGELING

Regeling met betrekking tot de vergoedingen voor schoolcontactpersonen, vertrouwenspersonen en leden van de klachtencommissie:

#### Schoolcontactpersonen:

Voor de werkzaamheden van de schoolcontactpersonen wordt per jaar binnen het taakbeleid 1 uur per 25 leerlingen opgenomen.

#### Vertrouwenspersonen:

De externe vertrouwenspersonen ontvangen € 50,- per casus. Deze kosten komen ten laste van het desbetreffende bestuur.

Indien aantoonbaar meer uren worden besteed, vindt overleg plaats met de begeleidingsgroep.

#### Klachtencommissie:

De klachtencommissie bestaat uit externe leden, waarvoor de volgende vergoeding geldt:

- € 90,- per casus, ongeacht de duur van de afhandeling, voor de voorzitter en de leden
- € 160,- per casus voor de gehele afhandeling voor de secretaris.

Uitbetaling vindt plaats via de onkostenvergoedingsregeling vrijwilligers.

#### Accommodatie:

Zittingen kunnen plaatsvinden in de vergaderruimten bij het Onderwijsbureau Twente te Borne of een nader te bepalen ruimte bij een van de besturen.

Voor het kopiëren en verzenden van post kan gebruik worden gemaakt van de faciliteiten bij het Onderwijsbureau Twente. Deze kosten komen ten laste van het desbetreffende bestuur.

#### Scholing:

De kosten voor de benodigde deskundigheidsbevordering voor vertrouwenspersonen en leden van de klachtencommissie, komen naar rato ten laste van de deelnemende besturen.

De scholing van de schoolcontactpersonen vindt per bestuur plaats en de kosten daarvan worden ook (na vooroverleg) rechtstreeks door het betreffende bestuur vergoed.

#### Declaraties:

Declaraties voor gemaakte onkosten door de Vertrouwenspersonen kunnen worden ingediend bij de besturen waarvoor de Vertrouwenspersoon werkzaam. De onkosten die de Klachtencommissie maakt kunnen worden ingediend bij het Onderwijsbureau Twente, t.a.v. D. Middendorp.

#### Begeleidingsgroep:

De begeleidingsgroep bestaat uit de contactpersonen regionale netwerken van de Stichting Katholiek Onderwijs Twente Achterhoek, de Stichting Katholiek Onderwijs Sint Bernardus Almelo/Deventer en de Federatieve Stichting van Schoolbesturen voor Bijzonder Primair Onderwijs in de Gemeente Tubbergen, de Stichting Katholiek Onderwijs Twente Achterhoek en de adviseur Personeel & Organisatie.

**LEDEN KLACHTENCOMMISSIE:**

de heer mr. J. Remers,  
ambtelijk secretaris  
Steve Bikostraat 11  
7557 LX HENGELO

telefoon: 053-4871140 werk  
074-2438632 privé

de heer drs. G.H.A.M. Lohuis  
Meester Thienweg 1  
7625 SW ZENDEREN

de heer mr. drs. C.J.A. Stoelers  
Wortkamp 18  
7576 EX OLDENZAAL

mevrouw drs. F. Bakker-de Jong  
A. ten Catestraat 21  
7622 EG BORNE

## Vertrouwenspersonen:

### Stichting Katholiek Onderwijs Noord Oost Twente (Konot):

Mevrouw M.J. Buijijck  
Hulsbekenkamp 9  
7576 GA Oldenzaal

tel. 0541-522996  
[m.j.buijijck@home.nl](mailto:m.j.buijijck@home.nl)

werk: Saxion Hogescholen, Enschede

tel. 053-4871449  
[m.i.buijijck@saxion.nl](mailto:m.i.buijijck@saxion.nl)

Mevrouw M. de Jong  
Magnoliastraat 30  
7552 AX Hengelo

tel. 06 39105707  
[maikededejong@hetnet.nl](mailto:maikededejong@hetnet.nl)

Daarnaast kunnen bovengenoemde vertrouwenspersonen in voorkomende gevallen als vertrouwenspersoon worden gevraagd voor de Nutsschool in Oldenzaal.

### Stichting Quo Vadis:

Mevrouw G.R. Koorn  
De Wieken 8  
7491 HM Delden

tel. 074-3762759  
[hmkooorn@yahoo.com](mailto:hmkooorn@yahoo.com)

werk: Twenteborg Ziekenhuis, Almelo

tel. 0546-833484

Mevrouw K.J.L. de Ruiter  
Oude Deldensestraat 70  
7622 LR Borne

tel. 074-2660071

### Twentse Onderwijs Federatie (TOF)

(vh Federatieve Stichting van Schoolbesturen voor Bijzonder Primair Onderwijs in de Gemeente Tubbergen):

De heer A.C.M. Hehenkamp  
Hoofdstraat 20  
7665 AP Albergen

tel. 0546-441300

Mevrouw M. Oude Elberink  
Vasserweg 6  
7631 BC Ootmarsum

tel. 0541-292114

### Stichting Katholiek Onderwijs Twente en Achterhoek (SKOTA):

De heer J.A.G. Vermeulen  
Voortsweg 307  
7523 CE Enschede

tel. 053-4335375  
[Jos.marijke@12move.nl](mailto:Jos.marijke@12move.nl)

Mevrouw J. Kuypers-van Hulten  
Lansinkstraat 51  
7481 JN Haaksbergen

tel. 053-5723258  
[w.j.kuypers@wxs.nl](mailto:w.j.kuypers@wxs.nl)

