

# KLACHTENREGELING



## Inhoudsopgave

|   |    |
|---|----|
| INLEIDING en AANLEIDING .....   | 4  |
| Registratie van klachten .....  | 5  |
| Doel van het registreren van klachten .....   | 5  |
| Behandeling van klachten door IKC .....   | 5  |
| HOOFDSTUK 1    BEGRIPSBEPALING .....  | 6  |
| Artikel 1    Definities .....   | 6  |
| HOOFDSTUK 2    KLACHTENPROCEDURE .....  | 8  |
| § 1    AANSTELLING EN INSTELLING CONTACTPERSOON, VERTROUWENSPERSOON EN INTERNE<br>KLACHTENCOMMISSIE .....       | 8  |
| Artikel 2    Aanstelling en taak contactpersoon .....   | 8  |
| Artikel 3    Aanstelling en taken vertrouwenspersoon .....  | 8  |
| Artikel 4    Instelling en taken Interne Klachtencommissie .....  | 9  |
| Artikel 5    Samenstelling, benoemingseisen, aanstelling en ontslag leden van Interne<br>Klachtencommissie..... | 9  |
| Artikel 6    Landelijke Klachtencommissie(s) .....  | 9  |
| § 2    PROCEDURE BIJ INDIENEN KLACHTEN .....  | 10 |
| Artikel 7    Indiening klacht .....   | 10 |
| Artikel 8    Klaagschrift.....  | 11 |
| Artikel 9    Beslissing over de ontvankelijkheid .....  | 11 |
| Artikel 10    Intrekking klacht .....   | 11 |
| Artikel 11    Verweer.....  | 11 |
| Artikel 12    Inwinnen inlichtingen door IKC.....   | 12 |
| Artikel 13    Openbaarheid/geheimhouding van de bij de commissie<br>ingediende stukken.....                     | 12 |
| Artikel 14    Hoorzitting.....  | 12 |
| Artikel 15    Afzien van hoorzitting.....   | 13 |
| Artikel 16    Stukken .....   | 13 |
| Artikel 17    Repliek en dupliek .....  | 13 |
| Artikel 18    Schriftelijke behandeling .....   | 13 |
| Artikel 19    Beraadslaging en advies .....   | 13 |
| § 3    BESLUITVORMING DOOR BEVOEGD GEZAG .....  | 14 |
| Artikel 20    Beslissing op advies.....   | 14 |
| § 4    ONDERZOEKEN VAN EEN INCIDENT OP VERZOEK VAN BEVOEGD GEZAG .....  | 14 |
| Artikel 21    Verzoek .....   | 14 |
| Artikel 22    Uitvoering onderzoek .....  | 14 |

|             |   |    |
|-------------|---|----|
| Artikel 23  | Afsluiting onderzoek; rapport en advies .....           | 14 |
| Artikel 24  | Overeenkomstige toepassing artikelen .....              | 14 |
| HOOFDSTUK 3 | OVERIGE EN SLOTBEPALINGEN .....                         | 16 |
| Artikel 26  | Niet deelneming, wraking en verschoning .....           | 16 |
| Artikel 27  | Vertrouwelijkheid .....                                 | 16 |
| Artikel 28  | Termijnbepaling .....                                   | 16 |
| Artikel 29  | Onvoorziene situaties; toepasselijkheid van de wet..... | 16 |
| Artikel 30  | Wijziging .....   | 17 |
| Artikel 31  | Inwerkingtreding .....                                  | 17 |
| Artikel 32  | Slotbepaling .....                                      | 17 |

## **INLEIDING en AANLEIDING**

Het College van Bestuur van Catent stelt, gehoord hebbende de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, een interne klachtencommissie, hierna te noemen IKC in. Het College van Bestuur van Catent stelt, mede gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs, gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, een nieuwe klachtenregeling vast en trekt de klachtenregeling van 3 oktober 2007 in.

Het College van Bestuur van Catent is van mening dat een IKC bijdraagt aan het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van onderwijs en het bewaken van een veilige leer/werkomgeving. Daar waar mogelijk moeten klachten op een zo laag mogelijk niveau worden besproken en afgehandeld. Iedereen is gebaat bij een snelle behandeling, maatwerkoplossingen en voorkomen van verdere onnodige escalatie en juridisering.

Alleen als alle klachten op zijn minst worden geregistreerd ontstaat er een betrouwbaar totaal beeld en kan het College van Bestuur daar ook pro actief naar handelen. Klachten moeten uiteraard op een bevredigende wijze worden opgelost. Aan de andere kant wil het bevoegd gezag voorkomen dat vergelijkbare situaties in de toekomst opnieuw kunnen voordoen. Van klachten, hoe klein ook, kun en moet je organisatie breed leren.

Met het instellen van een eigen IKC wil het bevoegd gezag van Catent drempels voor het indienen van klachten verlagen en een snelle procedure waarborgen. Bijkomend voordeel van een IKC is dat deze commissieleden gaandeweg vertrouwd raken met Catent, de wijze van werken, leren en handelen bij Catent en vergelijkbare klachten op vergelijkbare wijze worden behandeld en afgedaan. Daarbij raakt het College van Bestuur van Catent eerder in het proces betrokken bij een klacht en kan zij dus ook eerder reageren.

### **Registratie van klachten**

1. Een klacht tegen een handeling of beslissing dan wel nagelaten handeling of beslissing kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.
2. Alle klachten, dus ook mondelinge en anonieme klachten, worden door de ontvanger van de klacht geregistreerd op het daartoe bestemde registratieformulier.
3. De ontvanger van de klacht laat klager weten op welke wijze en door wie de klacht zal worden behandeld. Aan klager en de directeur wordt een kopie van het registratieformulier verstrekt.
4. De directeur tracht in goed overleg/goede communicatie met alle betrokken partijen een klacht op te lossen. Hierbij staat bemiddeling om tot een oplossing te komen voorop. Mocht dit niet tot een bevredigend resultaat leiden, dan kan klager de klacht bij de IKC indienen. De directeur informeert partijen over de te volgen procedure.
5. De wijze waarop de klacht intern is behandeld en het resultaat worden schriftelijk op het registratieformulier vermeld.
6. Indien een klacht gedurende de behandeling in deze eerste fase wordt ingetrokken, wordt dit tevens op registratieformulier aangegeven.
7. De registratie vindt plaats binnen de school dan wel de stichting (bevoegd gezag). De op schoolniveau geregistreerde klachten worden ook (al dan niet geanonimiseerd) ter kennisname aan het bevoegd gezag toegezonden.
8. De registratiegegevens worden getotaliseerd en (anoniem) verwerkt in het jaarverslag van de school/de stichting.

### **Doel van het registreren van klachten:**

- Centraal registratiepunt zodat het bevoegd gezag een betrouwbaarder beeld van het aantal klachten, het soort klachten en de ervaren kwaliteit van onderwijs en/of (on)veiligheid van de leer/ en werkomgeving verkrijgt. Met deze informatie wordt het Bevoegd gezag in staat gesteld (al dan niet pro actief) te handelen in de vorm van interventie / opstellen of bijstellen beleid of onderzoek naar een situatie laten doen.
- Verzamelen feiten ten behoeve van de concrete klachtbehandeling.

### **Behandeling van klachten door IKC:**

Klachten die rechtstreeks bij de IKC worden ingediend of aan de IKC worden doorgeleid worden conform onderstaand reglement behandeld.

## HOOFDSTUK 1 BEGRIPSBEPALING

### Artikel 1 Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. **school**: een school als bedoeld in de Wet op het Primair Onderwijs, de Wet op de Expertisecentra en de Wet op het Voortgezet onderwijs, onderdeel van Stichting Catent;
2. **klachtencommissies**:
  - a. Interne Klachtencommissie van Stichting Catent (hierna te noemen IKC);
  - b. Landelijke Klachtencommissie waarbij Stichting Catent is aangesloten (hierna te noemen LKC, thans zijnde de Landelijke Klachtencommissie katholiek onderwijs );
  - c. Geschillencommissie Passend Onderwijs;
  - d. Landelijke bezwaarcommissie toelaatbaarheidsverklaring S(B)O.De commissies onder a. en b. zijn belast met de behandeling van klachten op grond van artikel 14 Wet op het Primair Onderwijs;
3. **bevoegd gezag**: Stichting Catent, rechtsgeldig vertegenwoordigd door het College van Bestuur; indien de klacht zich tegen een lid van het College van Bestuur persoonlijk richt zal het bevoegd gezag door de Raad van Toezicht van Stichting Catent worden vertegenwoordigd;
4. **medewerker**: hij of zij die op basis van een arbeidsovereenkomst in dienst is bij het bevoegd gezag, dan wel op basis van een detacheringsovereenkomst/ payrollovereenkomst of uitzendovereenkomst bij (een van de scholen van) het bevoegd gezag werkzaam is, dan wel als stagiaire of vrijwilliger aan (een van de scholen van) het bevoegd gezag verbonden is;
5. **klacht**: onder klachten in de zin van deze regeling worden uitsluitend verstaan: geuite mededeling, gedragingen of beslissingen, dan wel het nalaten van mededelingen, gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen die het primaire onderwijs- dan wel leerproces van de leerling betreft. Een klacht kan ook betrekking hebben op ongewenst gedrag/ongewenste omgangsvormen.
6. **klager**: ouders dan wel verzorgers van een (ex)leerling, medewerker, directie(lid), een lid van het bevoegd gezag of andere personen die met taken ten behoeve van de school of het bevoegd gezag belast zijn door wie een klacht is ingediend;
7. **verweerder**: ouders dan wel verzorgers van een (ex)leerling, medewerker, directie(lid), een lid van het bevoegd gezag of andere personen die met taken ten behoeve van de school of het bevoegd gezag belast zijn tegen wie de klacht is ingediend;
8. **ongewenst gedrag/ongewenste omgangsvormen**: gedragingen dan wel nalaten in strijd met de bij Catent gelende Code gedrag dan wel een van de onderstaande gedragingen of nagelaten gedragingen die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid of genieten van onderwijs:
  1. Discriminatie: (verboden direct of indirect onderscheid in de zin van de diverse Gelijke Behandelingswetten) zoals:  
de omstandigheid dat een persoon op een andere wijze wordt behandeld dan een andere persoon in een vergelijkbare situatie wordt, is of zou worden behandeld op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte, respectievelijk dat een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen van een bepaalde godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, burgerlijke staat, leeftijd, dan wel een hetero- of homoseksuele gerichtheid of met een handicap of chronische ziekte bijzondertreft.
  2. Seksuele intimidatie:  
elke vorm van aandacht die tot uiting komt in verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie met als doel of gevolg dat de waardigheid van een persoon, diens lichaam en/of intieme levenssfeer wordt aangetast of

waarmee een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.

3. Agressie en geweld:

voorvallen waarbij een persoon verbaal, psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd, aangevallen, geïntimideerd dan wel waarmee op andere wijze inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van deze persoon wordt gemaakt.

4. Pesten:

alle vormen van intimiderend of agressief gedrag waarbij een betrekkelijk machteloze persoon wordt aangevallen, vernederd of buitengesloten door één of meer andere personen. Pesten heeft drie kenmerken; het is intentioneel, vindt herhaaldelijk en over een langere periode plaats en er is een machtsverschil tussen dader(s) en slachtoffer. Pesten kan ook via social media of op andere digitale wijze plaatsvinden.

9. **contactpersoon:** een door de school aangewezen persoon als bedoeld in artikel 2;

10. **vertrouwenspersoon:** de persoon als bedoeld in artikel 3;

11. **getuige:** een persoon die uit eigen waarneming omtrent een bepaalde gebeurtenis of gedraging kan verklaren;

12. **informant:** een persoon die op grond van betrokkenheid bij de gedragingen die in de klacht aan de orde worden gesteld, informatie kan verstrekken, alsmede de persoon die op grond van opleiding of ervaring over specifieke deskundigheid beschikt op grond waarvan deze voor de klacht relevante informatie kan verstrekken;

13. **gemachtigde:** een persoon die namens verweerder of klager optreedt in de klachtenprocedure;

14. **vertrouwd persoon:** een persoon die ter persoonlijke ondersteuning met een partij meegaat naar de zitting, maar daar niet het woord mag voeren;

15. **reglement:** dit klachtenreglement;

16. **voorzitter:** voorzitter van de IKC;

17. **secretaris:** de behandelend medewerker van het secretariaat, die de IKC ondersteuning verleent bij haar werkzaamheden.

## HOOFDSTUK 2 KLACHTENPROCEDURE

### § 1 AANSTELLING EN INSTELLING CONTACTPERSOON, VERTROUWENSPERSOON EN INTERNE KLACHTENCOMMISSIE

#### Artikel 2 Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school tenminste één contactpersoon die klager verwijst naar het juiste orgaan, waaronder de vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. Benoeming vindt plaats op voordracht van de directeur van de school.
3. De gegevens van de contactpersoon worden in de schoolgids gepubliceerd en zijn op de website van de betreffende school te raadplegen.

#### Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over tenminste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon wordt benoemd voor een periode van vier jaar. Het bevoegd gezag kan besluiten de benoeming na afloop van deze termijn maximaal twee keer verlengen.
3. De gegevens van de vertrouwenspersoon worden in de schoolgids gepubliceerd en zijn op de website van de betreffende school en van Stichting Catent te raadplegen.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. De vertrouwenspersoon gaat na of klager eerst de klacht heeft besproken met degene tegen wie deze is gericht dan wel met diens leidinggevende. Mocht de vertrouwenspersoon met klager tot de conclusie komen dat dit het geval is en de gesprekken niet tot een bevredigend resultaat hebben geleid, dan begeleidt de vertrouwenspersoon de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie. Daarbij gaat de vertrouwenspersoon na of de klacht op niveau van de school dan wel het bevoegd gezag onder de aandacht is of moet worden gebracht en/of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt voordat tot indiening van een officiële klacht wordt overgegaan. Klager is en blijft zelf geheel verantwoordelijk voor de klacht, het indienen daarvan en het in de klacht gestelde. Als klager een gemachtigde inschakelt, dan zal de vertrouwenspersoon geen rol meer hebben bij begeleiding van klager bij de voorbereiding en behandeling van de klacht door bevoegd gezag/IKC. De vertrouwenspersoon onderneemt geen enkele actie zonder dat deze met klager is besproken en hij/zij akkoord heeft gegeven.
5. De vertrouwenspersoon verwijst klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
6. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
7. De vertrouwenspersoon kan gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over te nemen besluiten geven.
8. 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, is geschorst of van zijn taak is ontslagen door het bevoegd gezag.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.



#### **Artikel 4 Instelling en taken Interne Klachtencommissie**

1. Het bevoegd gezag heeft een Interne Klachtencommissie voor alle scholen en het stafbureau van het bevoegd gezag ingesteld. Het adres van de IKC is te vinden in de schoolgids van de school en op de website van de school en het bevoegd gezag.
2. Het IKC onderzoekt de klacht en adviseert het bevoegd gezag daarover.
3. De commissie geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over de (on)gegrondheid van de klacht en kan aanbevelingen doen over de te treffen maatregelen.
4. De commissie 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 commissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene(n) zijn taak als lid of voorzitter van de commissie heeft beëindigd, is geschorst of van zijn taak is ontslagen door het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag, de leden van de IKC, secretaris van de commissie, klager en verweerder kunnen niet ontslagen worden van deze geheimhoudingsplicht.
5. De commissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag verslag uit van haar werkzaamheden.

#### **Artikel 5 Samenstelling, benoemingseisen, aanstelling en ontslag leden van Interne Klachtencommissie**

1. De IKC bestaat uit tenminste drie leden, zijnde een voorzitter en ten minste 2 leden die allen geen deel uitmaken van het bevoegd gezag of voor het bevoegd gezag werkzaam zijn. Ook leerlingen, ouders en verzorgers, vrijwilligers en andere personen die met taken ten behoeve van de school of het bevoegd gezag belast zijn (zoals stagiaires en leden van de Raad van Toezicht, de vertrouwenspersonen en contactpersonen) kunnen geen zitting hebben in de IKC.
2. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden. De commissie wijst uit haar midden een plaatsvervangend voorzitter aan.
3. De commissie wordt evenwichtig samengesteld en bevat tenminste één vrouwelijk lid. De voorzitter van de IKC is jurist of heeft een daarmee te vergelijken werk- en denkniveau, verkregen door relevante werkervaring op het gebied waarover de commissie adviseert. De commissie is zodanig samengesteld, dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. De voorzitter en de leden worden benoemd door het bevoegd gezag voor een periode van maximaal vier jaar en zijn twee maal herbenoembaar. De totale zittingstermijn bedraagt dus maximaal twaalf jaar.
5. De voorzitter en de leden kunnen door het bevoegd gezag, na betrokkene te hebben gehoord, uit de commissie worden ontslagen bij gebleken ongeschiktheid of indien andere gewichtige redenen daartoe naar het oordeel van het bevoegd gezag aanleiding geven.
6. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment op eigen verzoek uit de commissie worden ontslagen.
7. Het bevoegd gezag wijst een secretaris en één of meer plaatsvervangers van de secretaris aan, die de commissie bijstaat. De secretaris en de plaatsvervangend secretaris(sen) zijn geen lid van commissie, maar slechts ter ondersteuning daaraan toegevoegd.
8. De leden van de commissie hebben recht op een passende vergoeding, die door het bevoegd gezag nader wordt vastgesteld.

#### **Artikel 6 Landelijke Klachtencommissie(s)**

1. Het bevoegd gezag heeft zich, na hierover instemming te hebben verkregen van de GMR, aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie van de Bond KBO te Den Haag (Landelijke klachtencommissie voor het katholiek onderwijs). Voorgeschieden over passend onderwijs heeft het bevoegd gezag aangesloten bij:
  - Geschillencommissie Passend Onderwijs;
  - Landelijke bezwaarcommissie toelaatbaarheidsverklaring S(B)O.
2. De thans in artikel 6 Wet op het Onderwijstoezicht genoemde personen die slachtoffer zijn geworden van of geconfronteerd worden met seksueel misbruik, seksuele intimidatie, fysiek

geweld, psychisch geweld, discriminatie of radicalisering kunnen ook bij de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs terecht voor advies, bijstand en begeleiding bij het indienen van een klacht of het doen van aangifte.

3. Indien er sprake is van een klacht, dan wordt van klager verwacht dat hij/zij de klacht eerst op het niveau van de school en het bevoegd gezag aan de orde stelt zodat op het laagste niveau gezocht kan worden naar een oplossing en bemiddeling alvorens de het bevoegd gezag de klacht in behandeling neemt/laat nemen.
4. Een klacht dient altijd eerst bij de IKC te worden ingediend en door de IKC te worden behandeld voordat een klacht kan worden ingediend bij de LKC. De IKC behandelt de klacht overeenkomstig dit reglement.
5. Een klacht kan bij de LKC worden ingediend, nadat (1) het bevoegd gezag of de IKC heeft besloten om de klacht niet (verder) in behandeling te nemen dan wel niet-ontvankelijk te verklaren als bedoeld in artikel 9 van het reglement, of (2) de IKC de klacht heeft behandeld en het bevoegd gezag, met inachtneming van het advies van de IKC, een beslissing heeft genomen op de klacht als bedoeld in artikel 20 van het reglement. De LKC behandelt de klacht overeenkomstig het reglement van de LKC. Het reglement is te raadplegen op de website van GCBO en daar ook op te vragen.
6. Indien onverhoopt een klacht bij de IKC is ingediend/in behandeling is en de klager dient dezelfde klacht alsnog bij het LKC in, dan wordt de behandeling door de IKC per direct gestaakt. Het IKC informeert onverwijld verweerder, klager, het bevoegd gezag en de LKC schriftelijk over de beslissing tot het staken van de behandeling.

## § 2 PROCEDURE BIJ INDIENEN KLACHTEN

### Artikel 7 Indiening klacht

1. De klager dient een klacht schriftelijk in bij:
  - a. het bevoegd gezag of
  - b. de Interne Klachtencommissie (hierna te noemen: "IKC").
2. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of de beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of de IKC anders beslissen.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de directeur en/of vertrouwenspersoon als deze nog niet zijn betrokken dan wel wordt de klacht bij de IKC ter behandeling aangemeld, tenzij door het bevoegd gezag toepassing wordt gegeven aan het vijfde lid van dit artikel.
4. Indien de klacht rechtstreeks bij de IKC wordt ingediend, dan verifieert de IKC eerst bij het bevoegd gezag of het bevoegd gezag de klacht zelf wil behandelen conform het bepaalde in lid 5.
5. Het bevoegd gezag kan en mag de klacht zelf afhandelen, indien zij van mening is dat de klacht op eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling aan klager, verweerder en IKC.
6. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan in lid 1 genoemd, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar het bevoegd gezag, de contactpersoon van de school, de vertrouwenspersoon of de IKC. De ontvanger is tot volledige en blijvende geheimhouding verplicht.
7. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen, het ontzeggen van de toegang tot de school en het schoolplein aan medewerker, leerling en/of ouders/verzorgers/voogden of het opleggen van een contactverbod tussen (nader aangeduide) partijen/personen. Het bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Dit is in beginsel tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over de klacht.
8. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
9. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mede dat er een klacht wordt onderzocht door de commissie dan wel het bevoegd gezag zelf (zie lid 4).
10. Klager en verweerder kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde. Indien het klaagschrift dan wel het verweerschrift wordt ingediend door een gemachtigde, dient het klaagschrift dan wel het verweerschrift vergezeld te gaan van een

schriftelijke machtiging, dan wel dient klager of verweerder voor akkoord mede te ondertekenen. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig. De gemachtigde kan de IKC vragen om inzage te krijgen in op klacht betrekking hebbende stukken. De gemachtigde dient zo concreet mogelijk aan te geven welke

(vermoedelijke) stukken hij/zij wil inzien. Het IKC beslist op dit verzoek, al dan niet nadat het IKC het bevoegd gezag en de andere partij daarop heeft gehoord.

#### **Artikel 8 Klaagschrift**

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt. Hierbij wordt het voor klachten bestemd registratieformulier gebruikt.
3. Het klaagschrift bevat tenminste:
  - a. naam en het adres van de klager;
  - b. naam verweerder en diens relatie tot klager;
  - c. een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden zoals die zich volgens klager hebben voorgedaan;
  - d. datum/data of periode waarin de feiten en omstandigheden zich volgens klager hebben voorgedaan;
  - e. de dagtekening en ondertekening.
4. Indien geoordeeld moet worden dat niet voldaan is aan het bepaalde in de voorgaande leden, dan wordt klager een nadere termijn van twee weken gesteld waarin klager het verzuim kan herstellen.

#### **Artikel 9 Beslissing over deontvankelijkheid**

1. Klager wordt binnen zeven werkdagen nadat de klacht is ingediend, dan wel nadat klager heeft voldaan aan het verzoek als bedoeld in artikel 8 lid 4 van dit artikel schriftelijk in kennis gesteld van de beslissing of de klacht verder in behandeling wordt genomen.
2. Het bevoegd gezag of de IKC is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen als:
  - a. niet tijdig of onvoldoende is voldaan aan een verzoek als bedoeld in artikel 8 lid 4;
  - b. de klacht betrekking heeft op een gedraging die zich meer dan één jaar vóór indiening van de klacht heeft voorgedaan zonder dat er redenen aanwezig zijn om de verschoonbaarheid van de overschrijding van de jaartermijn aan te nemen;
  - c. het om een anonieme klacht gaat.
3. Een klacht is niet-ontvankelijk/kan niet in behandeling worden genomen door de IKC als de behandeling exclusief aan een andere (landelijke) klachten- of geschillencommissie is voorbehouden.
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, dan wel besloten wordt deze niet in behandeling te nemen dan wordt dit schriftelijk gemotiveerd aan klager, verweerder, het bevoegd gezag (en IKC als het bevoegd gezag de klacht zelf behandelt) en de directeur van de betrokken school medegedeeld. Indien een andere commissie bevoegd is tot behandeling van de klacht, dan verwijst het bevoegd gezag dan wel de IKC aan klager naar de wel bevoegde commissie.
5. De IKC stuurt de klacht met bijbehorende stukken per omgaande naar verweerder dan wel diens gemachtigde en informeert het bevoegd gezag over het in behandeling nemen van de klacht. Bij de klacht voegt de IKC een klachtsamenvatting.

#### **Artikel 10 Intrekking klacht**

1. Indien de klager tijdens de procedure bij de IKC de klacht intrekt, deelt de IKC dit onverwijld aan de verweerder en het bevoegd gezag mee. De klacht moet schriftelijk en kan alleen onvoorwaardelijk worden ingetrokken.
2. Wordt de klacht ter zitting ingetrokken, dan zal dit in het verslag worden opgenomen en dient dit verslag direct door klager te worden ondertekend.
3. De IKC kan het bevoegd gezag, indien noodzakelijk, nader informeren.

#### **Artikel 11 Verweer**

1. De IKC stelt verweerder in de gelegenheid om schriftelijk verweer in te dienen bij de IKC. De termijn voor het indienen van een verweerschrift bedraagt vier weken en start op de dag na ontvangst van de klacht met begeleidende stukken. Verweerder tekent de dag

van ontvangst aan. De voorzitter kan de termijn voor indiening van het verweerschrift op verzoek van verweerder met ten hoogste vier weken verlengen.

2. Op het ingediende verweerschrift wordt door de IKC de datum van ontvangst aangetekend.
3. Het verweerschrift met begeleidende stukken wordt door de secretaris aan klager (dan wel diens gemachtigde) doorgestuurd.

#### **Artikel 12 Inwinnen inlichtingen door IKC**

1. De IKC is in verband met de voorbereiding van de klacht bevoegd bij klager, verweerder of anderen alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor een hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.
2. Voor zover met klager, verweerder en anderen door of namens de IKC met betrekking tot de inhoud van de klacht en het verweer gesprekken zijn gevoerd, al dan niet ter verkrijging van inlichtingen, wordt daarvan een verslag gemaakt. Het verslag wordt door degene met wie het gesprek heeft plaatsgevonden voorgelegd en na akkoord ondertekend. Het getekende verslag van deze gesprekken en een overzicht van de verkregen inlichtingen wordt in kopie aan klager en verweerder toegezonden. Klager en verweerder kunnen daar schriftelijk tot tien werkdagen voor de hoorzitting dan wel mondeling tijdens de hoorzitting op reageren.

#### **Artikel 13 Openbaarheid/geheimhouding van de bij de commissie ingediende stukken**

1. Alle bij de IKC in het kader van de behandeling van een klacht ingediende stukken worden aan partijen en het bevoegd gezag in afschrift toegezonden.
2. Op verzoek van partijen of ambtshalve kan de voorzitter bepalen dat een ingediend stuk op grond van zeer gewichtige redenen niet ter kennis van de wederpartij wordt gebracht. Van deze beslissing wordt aan partijen melding gemaakt.
3. Indien een verzoek tot geheimhouding van een stuk wordt afgewezen, wordt het desbetreffende stuk aan de indiener ervan geretourneerd en wordt deze niet in de oordeelsvorming van de IKC betrokken.
4. Het bepaalde in lid 2 en 3 geldt ook voor stukken en inlichtingen afkomstig van derden.
5. Indien de voorzitter tot geheimhouding van enig stuk of inlichting heeft besloten, wordt daarvan melding gemaakt in het schriftelijk advies van de IKC, onder opgave van de aard van het stuk en de gevolgen die de commissie daaraan heeft verbonden.

#### **Artikel 14 Hoorzitting**

1. De voorzitter bepaalt de dag, het tijdstip en de plaats van de hoorzitting.
2. De IKC nodigt klager en verweerder schriftelijk uit voor een hoorzitting.
3. Het horen geschiedt door tenminste drie leden van de IKC (de voorzitter en twee leden).
4. Klager en verweerder worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij redenen van zorgvuldigheid of geheimhouding zich daartegen verzetten.
5. De hoorzitting is niet openbaar. Klager en verweerder kunnen wel een vertrouwd persoon meenemen. Deze mag echter niet het woord voeren, anders dan de gemachtigden die dat wel kunnen. De voorzitter kan besluiten de vertrouwenspersoon bij de hoorzitting aanwezig te laten zijn.
6. De IKC kan op verzoek van partijen of ambtshalve getuigen, informanten en/of deskundigen oproepen. Indien zij van deze bevoegdheid gebruik maakt, worden partijen daarvan uiterlijk tien werkdagen voor de hoorzitting schriftelijk en gemotiveerd van op de hoogte gebracht. De commissie kan tijdens de hoorzitting bepalen dat zij de door haar opgeroepen getuigen en/of informanten alsnog niet hoort.
7. Partijen kunnen de IKC voorstellen getuigen en/of informanten te laten horen. Zij dienen naam, adres, telefoonnummer en een korte samenvatting van hetgeen de getuige en/of informant kan verklaren uiterlijk veertien werkdagen voor de hoorzitting bij de secretaris door te geven. De IKC bepaalt uiteindelijk of deze getuigen en/of informanten ook daadwerkelijk voor de hoorzitting worden opgeroepen. Niet of te laat aangemelde partij getuigen en/of informanten, dan wel getuigen en/of informanten die niet door de commissie zijn uitgenodigd worden niet toegelaten tot de hoorzitting.

8. Partijen kunnen zich door een gemachtigde laten bijstaan of vertegenwoordigen. De gemachtigde dient, tenzij deze advocaat is, op verzoek van de voorzitter een schriftelijke machtiging te overleggen waaruit blijkt dat de gemachtigde namens de partij het woord mag voeren tijdens de hoorzitting.
9. De voorzitter bepaalt de procedure ter zitting. Beide partijen worden in de gelegenheid gesteld hun standpunt nader toe te lichten.
10. Indien ter zitting blijkt dat het voorbereidend onderzoek naar het oordeel van de IKC niet volledig is geweest, dan kan de IKC op basis van het tot dan toe verhandelde aan het bevoegd gezag een tussenadvies uitbrengen.
11. De secretaris draagt zorg voor verslaglegging van het gestelde ter hoorzitting welk verslag aan klager en verweerder wordt toegezonden. In het verslag worden de namen van de aanwezigen aan de zijde van klager en verweerder en de namen en functies van de IKC-leden vermeld. Het verslag bevat verder een zakelijke weergave van hetgeen over en weer is gezegd.
12. Het verslag wordt gedateerd en ondertekend door de voorzitter en secretaris.

#### **Artikel 15 Afzien van hoorzitting**

1. Van het horen van klager en verweerder kan worden afgezien indien:
  - a. de commissie kennelijk onbevoegd is tot behandeling van de klacht;
  - b. de klager kennelijk niet-ontvankelijk is in zijn klacht;
  - c. de klacht kennelijk ongegrond is;
  - d. de klacht kennelijk gegrond is.

#### **Artikel 16 Stukken**

1. Tot tien werkdagen voor de hoorzitting kunnen nadere stukken worden ingediend. Op te laat ingediende stukken hoeft de IKC geen acht meer te slaan, tenzij hierdoor naar het oordeel van de voorzitter het belang van de wederpartij niet is geschaad.
2. Behoudens het bepaalde in artikel 13 stuurt de IKC onverwijld een afschrift van alle nadere stukken aan de andere partij (dan de partij die ze heeft ingediend) toe.

#### **Artikel 17 Repliek en dupliek**

1. De voorzitter kan de klager in de gelegenheid stellen schriftelijk te repliceren. In dat geval krijgt verweerder automatisch de gelegenheid schriftelijk te dupliceren. De voorzitter stelt de termijnen voor repliek en dupliek vast. Een tweede schriftelijke ronde kan zowel voor als na de hoorzitting worden geboden.

#### **Artikel 18 Schriftelijke behandeling**

1. Met instemming van alle partijen kan de IKC besluiten de klacht uitsluitend schriftelijk te behandelen.
2. Indien de IKC toepassing geeft aan het voorgaande is artikel 17 lid 1 eveneens van toepassing.

#### **Artikel 19 Beraadslaging en advies**

1. De IKC (voorzitter en tenminste twee leden) beraadslaagt in besloten vergadering over het aan het bevoegd gezag uit te brengen advies.
2. Binnen vier weken na de hoorzitting stelt de commissie het advies vast. Deze termijn kan door de voorzitter met ten hoogste vier weken worden verlengd.
3. Indien de termijn van advies overeenkomstig lid 2 wordt verlengd, deelt de IKC dat onverwijld aan het bevoegd gezag, klager en verweerder mede.
4. Het advies van de IKC bevat een gemotiveerde beoordeling van de ontvankelijkheid van klager en de gegrondheid van de klacht. De IKC kan in haar advies tevens aanbevelingen aan het bevoegd gezag doen.
5. Indien de IKC stukken vanwege de geheimhouding niet aan de andere partij heeft toegezonden, vermeldt zij dat in haar advies. Daarbij geeft zij de aard van het stuk aan en de gevolgen die de IKC daaraan verbonden heeft.
6. Het advies wordt door de voorzitter en secretaris van de IKC getekend.

7. De IKC zendt het advies (via de gemachtigde) toe aan het bevoegd gezag, klager en verweerder. Het advies is niet bindend. Een eventuele (gedeeltelijke) afwijking van het advies zal door het bevoegd gezag zorgvuldig en afdoende gemotiveerd dienen te worden.

### **§ 3 BESLUITVORMING DOOR BEVOEGD GEZAG**

#### **Artikel 20 Beslissing op advies**

1. Na ontvangst van het advies van de IKC deelt het bevoegd gezag binnen vier weken aan klager, verweerder, de directie van de betrokken school en de IKC schriftelijk gemotiveerd mee of zij het oordeel over de ontvankelijkheid en gegrondheid van de klacht deelt en of zij naar aanleiding van het advies voornemens is maatregelen te nemen en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de commissie en het verslag van de hoorzitting(en), tenzij zwaarwegende belangen zich daar tegen verzetten.
2. Deze termijn kan door het bevoegd gezag met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, verweerder en de IKC.

### **§ 4 ONDERZOEKEN VAN EEN INCIDENT OP VERZOEK VAN BEVOEGD GEZAG**

#### **Artikel 21 Verzoek**

1. Het Bevoegd gezag kan de IKC schriftelijk verzoeken om een incident te onderzoeken indien en voor zover dit incident in verband staat met Stichting Catent en al haar direct betrokkenen.
2. In het verzoek van het bevoegd gezag wordt aangegeven welke medewerker(s) en/of leerlingen betrokken zijn of zouden zijn bij het incident en wat hun functie en werkplek is onderscheidenlijk bij welke school de leerling is ingeschreven. Voorts dient in het verzoek de aard en toedracht van het incident zo volledig mogelijk te worden omschreven.
3. Indien de IKC besluit een incident niet te kunnen onderzoeken, deelt zij dit schriftelijk en met redenen omkleed mee aan het bevoegd gezag.

#### **Artikel 22 Uitvoering onderzoek**

1. De IKC stelt, nadat zij heeft besloten het incident te onderzoeken, de in artikel 21 lid 2 van deze regeling bedoelde medewerker(s) en/of leerlingen en diens ouders/verzorgers schriftelijk op de hoogte van het en verstrekt hen daartoe een afschrift van het verzoek. De IKC stelt de betrokkenen in de gelegenheid schriftelijk binnen 4 weken hun visie op het incident te geven.
2. Ter uitvoering van het onderzoek kan de IKC inlichtingen inwinnen.
3. De IKC kan in één of meerdere hoorzittingen zowel de betrokken medewerker(s) en/of leerlingen in aanwezigheid van diens ouders/verzorgers horen. De IKC kan ook getuigen, deskundigen en informanten om informatie vragen en/of deze uitnodigen voor de hoorzitting.

#### **Artikel 23 Afsluiting onderzoek; rapport en advies**

1. De IKC sluit het onderzoek af nadat alle bij het incident betrokken personen in de gelegenheid zijn gesteld hun visie op het incident te geven. Alle betrokkenen worden schriftelijk van het sluiten van het onderzoek op de hoogte gesteld.
2. De IKC brengt over de uitkomsten van het onderzoek een rapport uit aan het bevoegd gezag. In dit rapport kan de IKC een advies aan het bevoegd gezag opnemen.

#### **Artikel 24 Overeenkomstige toepassing artikelen**

1. Bij een onderzoek als bedoeld in dit hoofdstuk zijn de artikelen 12 t/m 14 en 16 t/m 19 van deze regeling zo veel mogelijk op overeenkomstige wijze van toepassing.

2. Bij een beslissing van het bevoegd gezag naar aanleiding van de uitkomst van een onderzoek als bedoeld in dit hoofdstuk zijn de artikelen 20 van deze regeling zo veel mogelijk op overeenkomstige wijze van toepassing.



## HOOFDSTUK 3 OVERIGE EN SLOTBEPALINGEN

### Artikel 26 Niet deelneming, wraking en verschoning

1. De leden van de IKC nemen geen deel aan de behandeling van een klacht of onderzoek in de zin van artikel 21 indien hun onpartijdigheid in het geding is.
2. Een lid van de IKC kan door ieder der partijen worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel door het betreffende lid zouden kunnen bemoeilijken. Ook kan op grond van zodanige feiten of omstandigheden een lid van de commissie zich verschonen.
3. Het wrakingverzoek wordt schriftelijk ingediend zodra de feiten of omstandigheden aan de verzoekende partij bekend zijn geworden. Ter zitting kan het verzoek ook mondeling geschieden. In dat geval zal de zitting worden geschorst. Een wrakingsverzoek kan niet meer gedaan worden nadat de commissie haar advies heeft vastgesteld.
4. Een lid, wiens wraking is verzocht, kan in de wraking berusten.
5. Berust deze niet in de wraking, dan beslissen de andere leden van de zittende IKC zo spoedig mogelijk of de wraking moet worden toegestaan. Alvorens op een verzoek tot wraking te beslissen wordt het lid, wiens wraking verzocht is, in de gelegenheid te zijn gesteld zijn zienswijze kenbaar te maken. Staken de stemmen, dan wordt het verzoek toegestaan.
6. De beslissing van de overige leden van de IKC op een verzoek tot wraking wordt gemotiveerd en t zo spoedig mogelijk meegedeeld aan partijen en het IKC-lid dat het betreft.

### Artikel 27 Vertrouwelijkheid

1. Alle op de klacht dan wel het onderzoek op verzoek van het bevoegd gezag betrekking hebbende stukken dienen ter vertrouwelijke kennisneming van de betrokken partijen en de IKC.
2. De leden van de IKC en secretaris zullen alles waarvan zij bij de behandeling van een klacht of onderzoek op verzoek van het bevoegd gezag kennisnemen of wat hen ter oren komt als vertrouwelijk beschouwen.
3. Het ter zitting verhandelde wordt door alle aanwezigen als vertrouwelijk jegens derden beschouwd.
4. De vertrouwelijkheid blijft van kracht, ook nadat de leden en secretaris, ongeacht de reden, uit hun functie in de commissie zijn ontheven. Ook ten aanzien van partijen blijft de vertrouwelijkheid onverkort en altijd van kracht.
5. Klager en verweerder mogen de ontvangen stukken en informatie wel met hun gemachtigde bespreken, onder de voorwaarde dat deze gemachtigde dezelfde vertrouwelijkheid en geheimhouding als die voor partijen zelf geldt in acht neemt.
6. Het bevoegd gezag is gehouden terstond de MR van de betrokken school en/of GMR te informeren over door de IKC gegrond verklaarde klachten en de eventuele maatregelen die het bevoegd gezag naar aanleiding van het advies zal nemen (artikel 8 lid 2 sub 3 Wet Medezeggenschap op Scholen).
7. De vertrouwelijkheid en geheimhouding kan alleen op basis van wettelijke bepalingen ter zijde gesteld worden.

### Artikel 28 Termijnbepaling

1. Alle genoemde termijnen worden automatisch verlengd met het aantal dagen die voor de betrokken school als vakantie gelden.
2. Ambtshalve of op partijverzoek kan de voorzitter de in dit reglement vastgestelde termijnen verlengen, indien daar naar zijn oordeel gewichtige redenen voor zijn. De IKC deelt een dergelijke termijnverlenging schriftelijk mede aan partijen.

### Artikel 29 Onvoorziene situaties; toepasselijkheid van de wet

1. In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.

2. Deze klachtenregeling strekt niet ter vervanging van, maar is een aanvulling op de andere voorzieningen die op grond van een wettelijke regeling en/of CAO PO ontstaan voor de klager.

#### **Artikel 30 Wijziging**

1. Dit reglement kan door het bevoegd gezag, na instemming door de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, worden gewijzigd of ingetrokken.

#### **Artikel 31 Inwerkingtreding**

1. Dit Reglement treedt in werking op 4 september 2018, heeft directe werking, en geldt totdat het reglement wordt ingetrokken of gewijzigd.
2. Instemming in de zin van artikel 10 sub g Wet Medezeggenschap op scholen (hierna; "WMS") door de GMR is verleend op 4 september 2018.

#### **Artikel 32 Slotbepaling**

1. Dit reglement vervangt het reglement van 15 mei 2014.
2. Dit reglement wordt op alle scholen en het stafbureau ter inzage gelegd (mede door plaatsing op de website van de scholen van Catent).
3. Alle betrokkenen worden door het bevoegd gezag op een daartoe geëigendemanier geïnformeerd over dit reglement.

Aldus vastgesteld door het College van Bestuur van Stichting Catent d.d. 4 september 2018

C.H.M.L. Servaes  
Voorzitter college van Bestuur

M.E.M. Welten-van der Valk  
LidCollege van Bestuur