



## Klachtenregeling

### Hoofdstuk 1 Aanhef

Het bevoegd gezag van de Hildebrand Van Loonschool stelt, gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs, en gehoord de medezeggenschapsraad, de volgende klachtenregeling vast.

De Hildebrand Van Loonschool valt als protestants-christelijke school onder de externe Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO). Dit betekent dat een klacht die niet wordt ingediend bij en/of kan worden opgelost door het bestuur kan worden ingediend bij de klachtencommissie voor het protestants-christelijk onderwijs. Daarbij hanteert de Hildebrand Van Loonschool onderstaande klachtenregeling.

### Hoofdstuk 2 Begripsbepalingen

#### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- A. School: de Hildebrand Van Loonschool behorend tot de Christelijke Schoolvereniging Amsterdam-Zuid;
- B. Bevoegd gezag: het bestuur van de Christelijke Schoolvereniging Amsterdam-Zuid;
- C. Klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- D. Aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;
- E. Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- F. Contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- G. Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- H. Externe klachtencommissie: de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs als bedoeld in artikel 4.

### Hoofdstuk 3 Behandeling van de klachten

#### Paragraaf 1 De contactpersoon

#### Artikel 2 - Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er zijn binnen onze school twee contactpersonen, één voor de kinderen en één voor de volwassenen binnen de school. De interne contactpersoon voor de volwassenen kan een klager verwijzen naar de (externe) vertrouwenspersoon.
2. Het bestuur benoemt, schorst en ontslaat de contactpersonen. De benoeming vindt plaats op voorstel van de directie.
3. De contactpersonen nemen bij hun werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en hanteren, ter bescherming van de belangen van alle directbetrokkenen, daarbij strikte vertrouwelijkheid.
4. De contactpersonen informeren en adviseren de klager over de verschillende mogelijkheden tot klachtafhandeling.
5. Indien van toepassing informeert de contactpersoon voor volwassenen de klager over de meldplicht voor onderwijspersoneel bij vermoedens van zedendelicten.
6. De contactpersonen registreren de meldingen/klachten die zij in hun functie als contactpersoon vernemen.
7. De contactpersonen geven gevraagd en ongevraagd advies aan het bestuur over alles wat met de sociale veiligheid op school te maken heeft.

8. De contactpersonen brengen jaarlijks anoniem en op hoofdlijnen, schriftelijk verslag uit aan het bestuur van de ingediende meldingen/klachten en van hun andere werkzaamheden in het kader van de taken als contactpersoon. Het bestuur rapporteert hier anoniem over aan de ALV.

*Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon*

**Artikel 3 - Aanstelling en taken vertrouwenspersoon**

*Aanstelling en taken vertrouwenspersoon voor de klager*

1. Het bestuur beschikt over één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt voor 'klagers'. Indien wenselijk/nodig, is een tweede vertrouwenspersoon beschikbaar voor 'aangeklaagden'.
2. Het bestuur benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersonen.
3. De vertrouwenspersonen hebben als eerste taak de opvang, begeleiding en ondersteuning van de klager/aangeklaagde.
4. De vertrouwenspersoon voor de klager gaat, met instemming van de klager, na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
5. De vertrouwenspersoon heeft voor de uitoefening van de functie de volgende bevoegdheden:
  - a) het horen van de klager;
  - b) het op eigen initiatief kunnen raadplegen van interne/externe deskundigen;
  - c) het recht op toegang in de school;
  - d) het recht op inzage in relevante documenten.
  - e) het recht om gesprekken te voeren met betrokkenen, aan wie vooraf verzocht wordt de bepalingen van de geheimhouding, genoemd in artikel 15 in acht te nemen;
6. De vertrouwenspersoon onderhoudt contact met de klager om te bezien of het indienen van de klacht leidt tot eventuele repercussies voor de klager en of, nadat de klacht is afgehandeld, de aanleiding van de klacht daadwerkelijk is weggenomen.
7. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
8. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd en/of ongevraagd advies over de door het bestuur te nemen besluiten.
9. De vertrouwenspersoon is uitsluitend verantwoording schuldig aan het bestuur en kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.
10. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak van vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
11. De vertrouwenspersoon registreert de meldingen/klachten die in hij in zijn functie als vertrouwenspersoon verneemt.
12. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks, anoniem en op hoofdlijnen, schriftelijk verslag uit aan het bestuur van de ingediende meldingen/klachten en van zijn werkzaamheden.

*Bijstand voor de aangeklaagde*

Indien een aangeklaagde zich tot de directie, het bestuur, een contactpersoon of een vertrouwenspersoon wendt, wordt als volgt gehandeld:

1. Er wordt desgevraagd een exemplaar van deze klachtenregeling verstrekt.
2. Afhankelijk van de soort klacht/situatie adviseert het bestuur de aangeklaagde contact op te nemen met bijvoorbeeld de Arbodienst of een raadsman van Algemeen Maatschappelijk Werk.
3. Indien de aangeklaagde begeleid wenst te worden door een externe vertrouwenspersoon, verwijst het bestuur naar de vertrouwenspersoon voor de aangeklaagde die zich nog niet heeft beziggehouden met ondersteunen van klager(s) in deze kwestie.
4. Indien een klacht, na tussenkomst van de klachtencommissie 'ongegrond' blijkt te zijn, wordt de aangeklaagde, desgewenst door de vertrouwenspersoon voor aangeklaagden begeleid.



*Paragraaf 3 De externe klachtencommissie*

**Artikel 4 - Taken, procedure en contactgegevens van de externe klachtencommissie**

1. De Hildebrand-Van Loonschool is aangesloten bij de Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO). Deze commissie onderzoekt de klacht en adviseert het bestuur hierover.

De procedure voor het voorleggen van een geschil aan de externe Geschillencommissie is in te zien op de website:

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

**Contactgegevens van de GCBO**

Geschillencommissie Protestants Christelijk Onderwijs  
Afdeling Protestants-Christelijk Onderwijs  
Postbus 82324  
2508 EH Den Haag  
Tel: 070-3861697  
Fax: 070-3020836

<http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/commissies>

2. De klachtencommissie geeft n.a.v. de klacht gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
  - a) (on)gegrondheid van de klacht;
  - b) het nemen van maatregelen;
  - c) overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
3. 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 nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

*Paragraaf 4 De procedure voor het indienen van een klacht*

**Artikel 5 - Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a) het bevoegd gezag; of
  - b) de externe klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of de externe klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon en externe klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de externe klachtencommissie.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar het bevoegd gezag of de externe klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan, in overleg met de directie van de school, een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Na ontvangst van een klacht door het bevoegd gezag deelt het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. Indien het bevoegd gezag bericht van de externe klachtencommissie ontvangt dat er een klacht is ingediend deelt het bevoegd gezag de directeur van de school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de externe klachtencommissie.

10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

#### **Artikel 6 - Intrekken van de klacht**

1. Indien de klager tijdens de procedure bij het bevoegd gezag en/of de externe klachtencommissie de klacht intrekt, wordt dit door de klager schriftelijk aan het bevoegd gezag en/of de klachtencommissie meegedeeld.
2. Indien de klager tijdens de procedure bij het bevoegd gezag de klacht intrekt, deelt het bevoegd gezag dit aan de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school mee. Het bevoegd gezag besluit vervolgens, de vertrouwenspersoon gehoord hebbend, of van een verdere procedure wordt afgezien dan wel dat het bevoegd gezag de externe klachtencommissie, op grond van zwaarwegende redenen, met de procedure door laat gaan. Het bevoegd gezag brengt dit besluit onverwijld ter kennis van de aangeklaagde, de klager en de directie van de school.
3. Indien de klager tijdens de procedure bij de externe klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde en het bevoegd gezag van de school mee. Voor de verdere procedure wordt verwezen naar het eigen reglement van de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs.

#### **Artikel 7 - Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 5, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
  - a) de naam en het adres van de klager;
  - b) de dagtekening;
  - c) een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, (het bevoegd gezag, indien de klacht is ingediend bij de externe klachtencommissie) en de directeur van de betrokken school gemeld.

#### **Artikel 8 - Vooronderzoek**

Het bevoegd gezag en de externe klachtencommissie zijn in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Het bevoegd gezag van de school en de externe klachtencommissie kunnen daartoe deskundigen inschakelen. De externe klachtencommissie kan deze deskundigen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.

#### **Artikel 9 - Hoor en wederhoor door bevoegd gezag**

1. Indien een klacht wordt ingediend bij het bestuur bepaalt de voorzitter van het bestuur plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden (weder) gehoord. Hoor en wederhoor zal plaatsvinden binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij het bevoegd gezag anders bepaalt.
3. Het bevoegd gezag kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van zittingen waarin klager(s) en aangeklaagde(n) worden gehoord, wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
  - a) de namen en de functie van de aanwezigen;
  - b) een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
6. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris van het bevoegd gezag.

#### **Artikel 10 - Hoorzitting door externe klachtencommissie**

Wanneer een klacht wordt ingediend bij de externe klachtencommissie bepaalt de voorzitter van deze commissie plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. Zie verder het reglement van de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs.

#### **Artikel 11 - Advies bevoegd gezag**

1. Het bevoegd gezag beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. Het bevoegd gezag rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan klager(s), aangeklaagde(n) en de directie van de school, binnen vier weken nadat hoor en wederhoor heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de directie van de school.
3. Het bevoegd gezag geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de school.
4. Het bevoegd gezag kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door de directie te treffen maatregelen.

#### **Artikel 12 - Advies externe klachtencommissie**

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen de termijnen die zijn aangegeven in het reglement van de commissie.
3. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur van de school.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag en de directie te treffen maatregelen.

#### **Artikel 13 - Niet-deelneming aan de behandeling van een klacht**

De voorzitter en de leden van het bevoegd gezag van de school en de externe klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

#### *Paragraaf 5 Besluitvorming door het bevoegd gezag*

#### **Artikel 14 - Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na het toepassen van hoor en wederhoor door het bevoegd gezag of na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde en, de directeur van school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hoe hij oordeelt over de gegrondheid van de klacht en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van het bevoegd gezag en/of de klachtencommissie en het verslag van het hoor/wederhoor door het bevoegd gezag en/of de hoorzitting van de externe klachtencommissie, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
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 directie van de school.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.
4. De aangeklaagde krijgt hiervoor twee weken de gelegenheid.

#### *Paragraaf 6 Geheimhouding*

#### **Artikel 15 - Bepalingen ten aanzien van geheimhouding**

1. De leden van de schoolorganisatie die bij de klacht zijn betrokken, de schoolcontact-personen, de vertrouwenspersonen en de (plaatsvervangende) leden van het bevoegd gezag van de school en de externe klachtencommissie nemen bij de behandeling van de klacht de grootste zorgvuldigheid in acht.
2. Zij zijn verplicht strikte geheimhouding te betrachten van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat zij hun taak hebben beëindigd.



3. De plicht zich te houden aan deze geheimhouding geldt niet ten opzichte van de externe klachtencommissie en politie/justitie.
4. Interne en externe deskundigen die geraadpleegd worden, zullen vooraf worden verzocht deze bepalingen inzake de geheimhouding in acht te nemen. Deze geheimhouding geldt niet als er meegewerkt moet worden aan een verzoek van justitie of de bevoegde autoriteiten, etc.

#### *Paragraaf 7   Rehabilitatie*

##### **Artikel 16 - Maatregelen na een ongegrond verklaarde klacht**

1. Indien de externe klachtencommissie na onderzoek tot de overtuiging is gekomen dat de klacht 'ongegrond' is, kan de klachtencommissie het bevoegd gezag en de directie van de school adviseren de aangeklaagde een rehabilitatietraject aan te bieden.
2. Het bevoegd gezag kan in bovenstaande gevallen, in overleg met de aangeklaagde, ook zelf besluiten tot rehabilitatie over te gaan. Het bevoegd gezag overlegt met de ten onrechte beschuldigde over de wijze waarop de rehabilitatie plaats zal vinden.
3. Bij een ongegronde beschuldiging kan het bevoegd gezag maatregelen treffen tegen degene die de beschuldiging geuit heeft om enerzijds recht te doen aan degene die aangeklaagd is en anderzijds duidelijk te maken aan de leden van de schoolgemeenschap dat ongegronde beschuldigingen niet worden getolereerd op school.
4. Eventuele maatregelen tegen de klager zijn afhankelijk van de zwaarte van de beschuldiging en de toegebrachte schade.

#### **Hoofdstuk 4 Slotbepalingen**

##### *Paragraaf 8   Slotbepalingen*

##### **Artikel 17 - Openbaarheid & vastlegging**

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.
3. Alle relevante communicatie en procedures zullen schriftelijke worden vastgelegd.

##### **Artikel 18 - Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de directeur, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

##### **Artikel 19 - Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de directie, vertrouwenspersoon en medezeggenschapsraad, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

##### **Artikel 20 - Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Hildebrand Van Loonschool".
3. Deze regeling treedt in werking op 1 oktober 2014.

De regeling is vastgesteld op 30 januari 2015.