

29 januari 2007

BELEIDSNOTA

Een gratis advies, Een klachtenprotocol voor ouders

J. Werkhoven

Beleidsmedewerker Onderwijs & Kwaliteitsbeleid

Status: Definitief

Kenmerk: N06 004.02D

Directieeraad: 16 november 2005

Bestuur: 13 december 2005

GMR: 28 maart 2006

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding	2
2. Begrippen	2
3. Doel van de klachtenregeling	3
4. Aanstellen contactpersoon klachten	4
5. Klachtenprocedure	4
6. Evaluatie	6
7. Wijziging reglement	6
8. Overige bepalingen	6
9. Formulieren	7
10. Bijlagen	13
Bijlage 1 / Stroomschema klachtenprocedure	13
Bijlage 2 / Registreren en afhandelen van de klacht	14

1. INLEIDING

Om te werken aan een goede kwaliteit van het onderwijs is het belangrijk goed zicht te houden op prestaties die de scholen en de stichting leveren. Een van de mogelijkheden om zicht te houden op mogelijke knelpunten is het inventariseren en analyseren van klachten van ouders en leerlingen. Bovendien heeft een school een wettelijke verplichting een klachtenregeling te hebben en gebruik te maken van een klachtencommissie.

Het protocol klachtenregeling geeft de klachtenregeling weer van de Stichting Katholiek Onderwijs Bernardus Alfrink. Deze regeling geldt voor alle scholen. In dit protocol worden de relevante begrippen beschreven, het doel van de klachtenregeling weergegeven en de procedure zelf beschreven.

In dit protocol wordt steeds in de manlijke vorm gesproken, het kan natuurlijk ook een vrouw betreffen.

2. BEGRIPPEN

Ter verduidelijking worden hier de gebruikte begrippen gedefinieerd.

Bevoegd gezag

Dit is het bestuur van de stichting. De dagelijkse leiding van de stichting heeft het bestuur gemandateerd naar de algemeen directeur.

Code omgang met klachten

In deze code worden een aantal afspraken beschreven met betrekking tot de afhandeling van de klachten. Deze is opgenomen in paragraaf 9.

Contactpersoon klachten

De persoon binnen de school die is aangewezen om de klachten te verzamelen, te registreren en vervolgens acties in werking zet om de klachten af te handelen. De contactpersoon klachten brengt de klager in contact met de juiste mensen, intern of met de externe klachtencommissie.

Directeur

Dit is de directeur van de school

Externe klachtencommissie

De Stichting Katholiek Onderwijs Bernardus Alfrink maakt gebruik van een externe klachtencommissie, ingesteld door de bond katholiek primair onderwijs (KBO). Voor deze klachtencommissie wordt verwezen naar het “reglement klachtencommissie Katholiek Onderwijs”.

Klacht

Klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.

Klachtenkaartje

Een kaartje waarmee ouders op een eenvoudige wijze hun klacht schriftelijk kunnen indienen. Een exemplaar is opgenomen in paragraaf 9.

Klager

Een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex) leerling of een (ex) leerling, die een klacht heeft ingediend.

Schriftelijke klacht

Een klacht die via een brief of klachtenkaartje kenbaar is gemaakt aan de school. In ieder geval zullen naam, adres en handtekening van de klager vermeld moeten zijn. Een schriftelijk klacht is rechtsgeldig wanneer naam, adres en handtekening van de klager vermeld zijn.

Een schriftelijk ingediende anonieme klacht is dus *geen* klacht.

School

Een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs

3. DOEL VAN DE KLACHTENREGELING

In het stroomschema, in bijlage 1, is de klachtenprocedure schematisch weergegeven. De procedure maakt helder welke stappen worden doorlopen met een klacht, zowel voor de klager als de organisatie.

Doel:

1. Tevredenheid vergroten van de ouders (en leerling);
2. Inzicht te krijgen in de klachten op basis waarvan de organisatie verbeteracties kan formuleren;
3. Voldoen aan de wettelijke eis (artikel 14).

4. AANSTELLEN CONTACTPERSOON KLACHTEN

De school benoemt een contactpersoon klachten. De benoeming vindt plaats door de directeur van de school. De directeur van de school kan de contactpersoon schorsen of ontheffen uit de taak. De naam en contactgegevens van deze persoon worden jaarlijks opgenomen in de schoolgids.

De contactpersoon bemiddelt naar een oplossing of verwijst de klager naar de juiste persoon/instantie. De contactpersoon mag gevraagd of ongevraagd adviezen geven aan het bevoegd gezag. Hij neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De contactpersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze verplichting vervalt niet nadat de betrokkene zijn taak als contactpersoon heeft beëindigd. De contactpersoon brengt jaarlijks aan de directeur van de school schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

5. KLACHTENPROCEDURE

De procedure bestaat uit verschillende stappen. De school geeft er sterk de voorkeur aan dat een klager de beschreven stappen in acht neemt, zodat de school de mogelijkheid heeft om de klacht zelf op te lossen. Mochten deze stappen onvoldoende hebben opgeleverd, kan de klacht worden ingediend bij de externe klachtencommissie. De klager heeft echter ten aller tijden de mogelijkheid om direct de externe commissie aan te schrijven.

Een klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de directeur van de school anders beslist.

Stap 1: Bespreek een probleem met de leerkracht, de directeur of de bevoegde functionaris

Een ouder bespreekt de klacht met de leerkracht. De leerkracht probeert een zo goed mogelijke oplossing te vinden voor de klacht. Wanneer wenselijk kan de directeur hierbij worden betrokken. Wanneer een leerkracht niet bij machte is om het probleem op te lossen, kan Hij aan de ouders adviseren om de klacht schriftelijk in te dienen, per brief of via een klachtenkaartje. Dit schrijven komt terecht bij de contactpersoon klachten, (zie stap 3).

Stap 2: Bespreek een probleem met de directeur

Een ouder bespreekt de klacht met de directeur. De directeur probeert een zo goed mogelijke oplossing te vinden voor de klacht. Wanneer een ouder niet tevreden is over de wijze waarop de klacht is behandeld, kan de klacht schriftelijk worden ingediend, per brief of via een klachtenkaartje. Dit schrijven komt terecht bij de contactpersoon klachten, (zie stap 3).

Stap 3: Dien een schriftelijke klacht in bij de contactpersoon klachten.

De ouders kunnen een schriftelijke klacht indienen bij de contactpersoon klachten. De contactpersoon klachten stelt vast wie de klacht kan afhandelen en de klacht wordt daar neergelegd. Diegene zoekt een oplossing voor deze klacht.

De contactpersoon klachten stuurt bij binnenkomst van de klacht een brief naar de klager waarin de ontvangst van de klacht wordt bevestigd. Binnen 15 werkdagen ontvangt de klager weer een brief waarin mogelijk een oplossing wordt geboden voor zijn klacht.

Zowel de klacht, de analyse als de geboden oplossing worden geregistreerd in het daarvoor opgestelde systeem.

Stap 4: Dien een schriftelijke klacht in bij de directeur van de school

Wanneer een ouder, na het doorlopen van stap 1, 2 en 3, nog steeds het gevoel heeft dat de klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan zij een brief insturen naar de directeur.

De klacht wordt geanalyseerd en de contactpersoon klachten wordt op de hoogte gebracht. De directeur is verantwoordelijk voor de afhandeling en oordeelt welke stappen daarin worden genomen. De contactpersoon klachten stuurt bij binnenkomst van de klacht een brief naar de klager waarin de ontvangst van de klacht wordt bevestigd. Binnen 15 werkdagen ontvangt de klager weer een brief waarin mogelijk een oplossing wordt geboden voor zijn klacht.

Zowel de klacht, de analyse als de geboden oplossing worden geregistreerd in het daarvoor opgestelde systeem.

Stap 5: Dien een schriftelijke klacht in bij de externe klachtencommissie

Ouders kunnen hun klacht schriftelijk indienen bij de externe klachtencommissie. Zij doen dit via de contactpersoon klachten. Hij zal de ouders wegwijs maken in de procedure en ervoor zorgdragen dat de klacht bij de externe commissie wordt ingediend. Dit is de procedure, "reglement klachtencommissie Katholiek Onderwijs". De verantwoordelijkheid van de afhandeling ligt dan bij de externe commissie.

Zowel de klacht, de analyse als de geboden oplossing worden geregistreerd in het daarvoor opgestelde systeem.

De contactpersoon adviseert ten aller tijde de klager de hierboven gewenste stappen te doorlopen. Indien de klacht een afhandeling vraagt, die afwijkt van de beschreven stappen, geeft de contactpersoon dit aan en adviseert het bevoegd gezag voor te nemen stappen. Er kan een onderscheid worden gemaakt in het soort klacht.

a. Heeft de klacht te maken met onderwijskundige zaken of met de wijze waarop leerlingen en leerkrachten met elkaar omgaan?

Denk aan klachten over de manier van toetsen, inzet van materialen, datgene wat kinderen wel en niet leren, buitenschoolse activiteiten, pesten, discriminatie. Adviseer de klagers de stappen 1 t/m 5 aan te houden.

b. Heeft de klacht te maken met organisatorische zaken?

Denk aan een klacht over de schooltijden, hoe de school omgaat met ziektevervanging, opdeling of samenvoeging van groepen. Adviseer de klager de stappen 2 t/m 5 aan te houden.

c. Heeft de klacht te maken met ongewenst gedrag?

Deze klachten worden direct doorverwezen naar de vertrouwenspersoon. De contactpersoon klachten kan de klager hierin ondersteunen.

Intrekken van een klacht

Een klacht kan alleen schriftelijk worden ingetrokken bij de contactpersoon klachten. Deze intrekking dient voorzien te zijn van naam, adres en handtekening. Indien de klager tijdens de procedure bij de contactpersoon klachten de klachten intrekt, deelt de contactpersoon klachten dit aan de betrokkenen mee.

Openbaarheid

Deze klachtenregeling ligt ter inzage op de scholen. De directeuren en de contactpersoon klachten op de scholen kennen de inhoud van deze klachtenregeling. De overige medewerkers zijn op de hoogte van de klachtenregeling.

6. EVALUATIE

Jaarlijks brengt de contactpersoon klachten een rapportage uit waarin wordt gerapporteerd over de activiteiten en een analyse van het soort klachten dat is geregistreerd.

Binnen 2 jaar wordt de klachtenprocedure geëvalueerd. Deze evaluatie wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag.

7. WIJZIGING REGLEMENT

Deze regeling kan alleen door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de contactpersonen klachten.

8. OVERIGE BEPALINGEN

In de gevallen waarin het protocol niet voorziet, beslist de directeur, dan wel het bevoegd gezag. De regeling treedt in werking op 2006.

9. FORMULIEREN

De volgende formulieren zijn te gebruiken:

- klachtenkaartje
- Code omgang met klachten
- voorbeeldbrief bevestiging ontvangst klacht
- Registratieformulier
- Redenen ontheffing taak contactpersoon klachten

10. BIJLAGEN

1. Stroomdiagram klachtenprotocol
2. Reglement klachtencommissie Katholiek Onderwijs

Het kan altijd beter!

Persoonlijke gegevens

Mijn naam is:.....

Mijn kind is:en zit in groep:.....

Ik woon in: Straat:.....

 Postcode:.....

 Plaats:.....

Telefoonnummer:.....

Beschrijf hier wat beter kan:

Datum ondertekening

.....

Handtekening

.....

Code omgang met klachten !!!CONCEPT!!!

- Neem de groots mogelijke zorgvuldigheid in acht bij het afhandelen van een klacht.
- Ga discreet met een klacht om. Het kan zelfs mogelijk zijn dat geheimhouding noodzakelijk is.
- Een klacht is een gratis advies. Dat houdt in dat we als school een positieve houding houden bij klachten.
- Wees toegankelijk voor klachten
- Wees bereid van fouten te leren!
- Wees bereid te veranderen
- Toon wederzijds respect, zowel de organisatie als de klager
- Pas het principe toe van hoor en wederhoor! Bij de afhandeling van klachten hebben de betrokkenen altijd de mogelijkheid om hun kant van de situatie kenbaar te maken.
- Maak een verslag van de gesprekken tussen klager en de school, alleen wanneer het een schriftelijke klacht betreft
- Betrek de directeur bij de afhandeling wanneer het klachten betreft over het functioneren van personeelsleden
- Houd een goede administratie bij. Van de schriftelijke klachten wordt geregistreerd welke correspondentie is gevoerd.
- Zorg voor een goede afhandeling van de klacht! De school brengt de klager op de hoogte van de oplossing maar ook van eventuele acties op langere termijn. Wanneer de klager en de school afspraken maken, worden deze nageleefd.
- Behandel interne klanten net zo goed als externe.

Adres

Uw kenmerk: --

Uw brief van: --

Ons kenmerk:

Behandeld door:

Datum:

Onderwerp: klachtnummer

Geachte heer/mevrouw,

We hebben uw klacht ontvangen. Wij willen u bedanken dat u de moeite heeft genomen om uw klacht kenbaar te maken. Wij zien dit als een kans om u te helpen en de organisatie daarmee te verbeteren. Op dit moment werken wij aan een zo goed mogelijke afhandeling van de klacht. Zodra wij u daar meer over kunnen vertellen, ontvangt u van ons een bericht. Dit zal uiterlijk binnen drie weken zijn.

Met vriendelijke groet,

Registratieformat:

Dit is een schriftelijk formulier, na een pilotjaar kunnen we kijken of een digitaal registratiesysteem kan worden opgezet.

Wie heeft de klacht geuit:

Naam ouder:
 Naam kind:
 Groep kind:
 Adres:
 Telefoon:

Aard van de klacht:

Afhandeling:

Actie	Datum	Wie	Afgerond
Klacht komt binnen			
Bevestigingsbrief verstuurd			
Wie moeten erbij worden betrokken om te komen tot een oplossing?			
Brief naar de ouders met geboden oplossing			
Directie is op de hoogte gebracht			
Dossier gesloten op:			

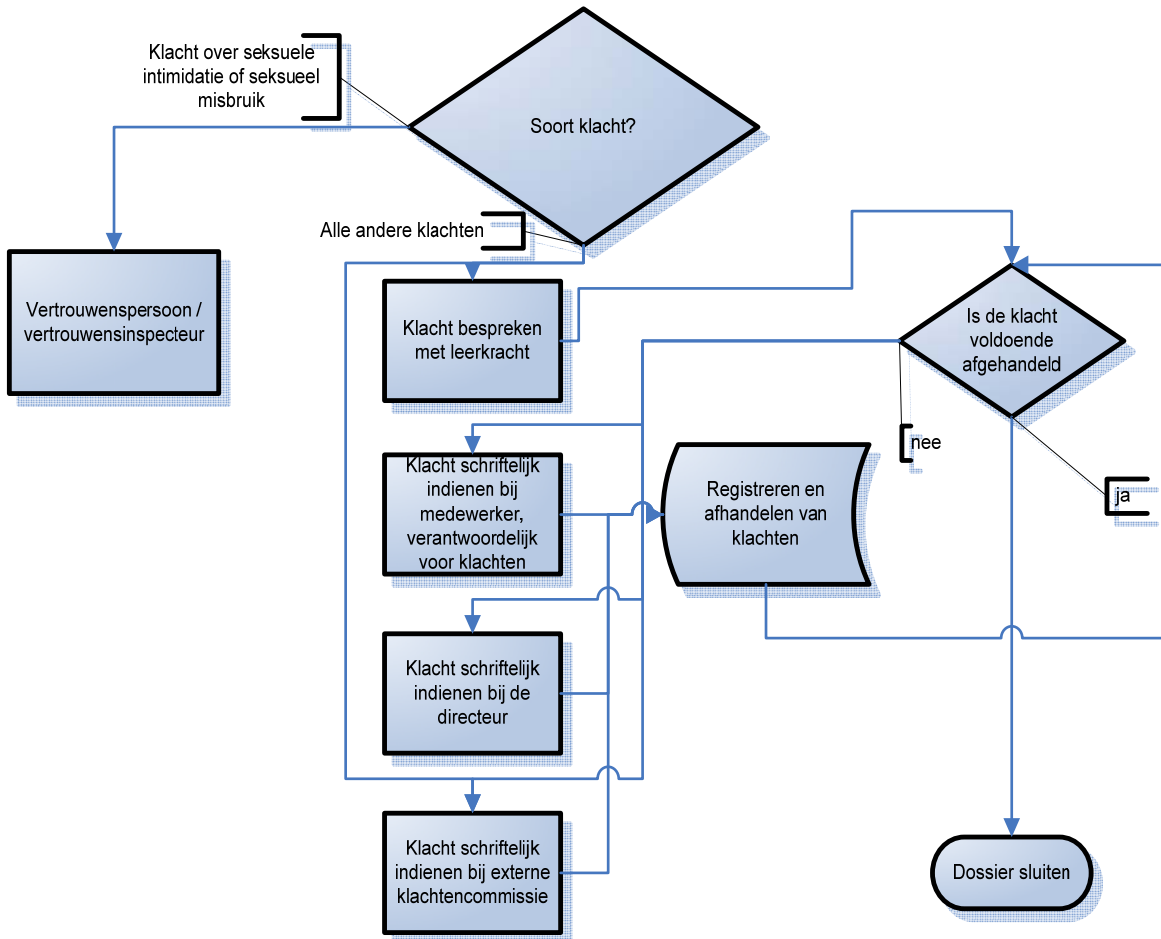
Actie	Omschrijving	Betrokkenen
Oorzaak van de klacht		
De oplossing voor de klacht		
Eventuele activiteiten ter voorkoming van vergelijkbare klachten		

Redenen ontheffing taak contactpersoon klachten

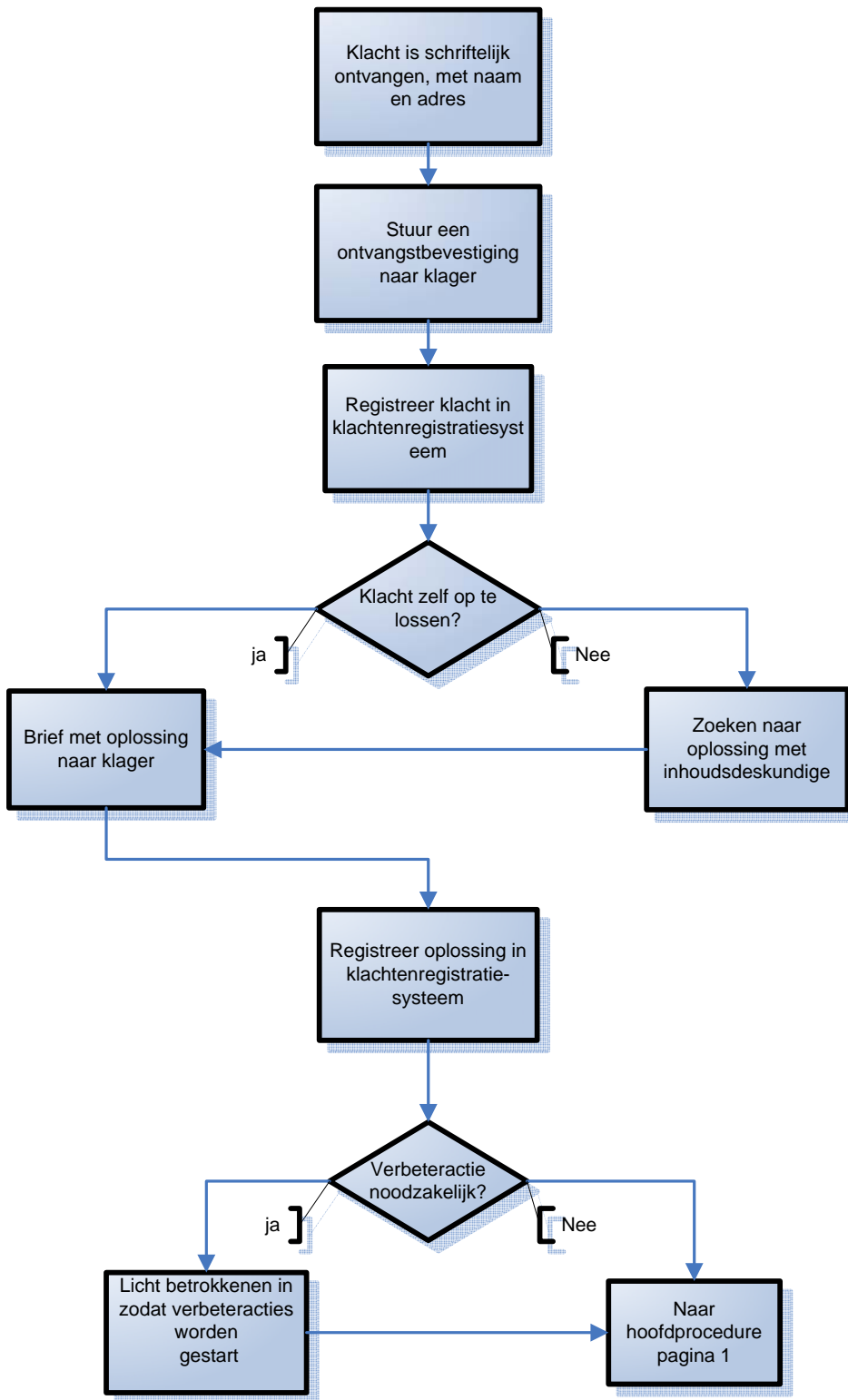
Nog te ontwikkelen.

10. BIJLAGEN

Bijlage 1: Stroomschema klachtenprocedure



Registreren en afhandelen van de klacht



Bijlage 2: Reglement Landelijke Klachtencommissie Katholiek Onderwijs

REGLEMENT:

van de Landelijke klachtencommissie voor het katholiek primair en speciaal onderwijs, beroeps-
onderwijs, volwasseneneducatie en voortgezet onderwijs

Artikel 1. Begripsbepaling

Dit reglement verstaat onder de klachtencommissie, verder te noemen 'de klachtencommissie' dan wel 'de commissie'; de klachtencommissie als bedoeld in artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs¹ dan wel als bedoeld in artikel 23 van de Wet op de expertisecentra dan wel als bedoeld in artikel 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs dan wel als bedoeld in artikel E-27 van de CAO-BVE.

Artikel 2. Instelling en instandhouding van de klachtencommissie Arbeidsregio's van de klachtencommissie voor het katholiek onderwijs

De Landelijke klachtencommissie is ingesteld en wordt in stand gehouden door de Bond KBO en de Bond KBVO.

Artikel 3. Aansluiting bij de commissies

1. Bij de Landelijke klachtencommissie voor het katholiek onderwijs kunnen andere schoolbesturen dan besturen van scholen voor katholiek onderwijs zijn aangesloten.
2. De aansluiting van het schoolbestuur bij de klachtencommissie geschiedt door middel van de indiening van een door het bevoegd gezag ondertekende verklaring bij de Bond KBO respectievelijk de Bond KBVO; uit deze verklaring dient te blijken dat het bevoegd gezag de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad van de school over de aansluiting op de door de wet en het medezeggenschapsreglement voorgeschreven wijze heeft geraadpleegd.
De aansluiting brengt voor de bevoegde gezagsorganen de verplichting mee zich aan de bepalingen van dit reglement te houden.
3. Tenminste drie maanden voor het eindigen van het kalenderjaar kan het bevoegd gezag door middel van een daartoe strekkend schrijven, aangetekend, te richten aan de desbetreffende besturenbond - de aansluiting van het bevoegd gezag beëindigen; uit dit schrijven dient te blijken dat het bevoegd gezag de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad over de beëindiging van de aansluiting heeft geraadpleegd.
Beëindiging van de aansluiting ontslaat het bevoegd gezag niet van het nakomen van de op het ogenblik van de beëindiging reeds bestaande verplichtingen tegenover de Bond KBO respectievelijk de Bond KBVO of tegenover de klachtencommissie.

Artikel 4. De samenstelling van de klachtencommissie

1. De klachtencommissie kent tenminste twaalf leden waaronder tenminste twee voorzitters. De klachtencommissie beschikt in ieder geval over juridische, sociaal-medische en onderwijskundige deskundigheid.
2. De voorzitters en de leden worden benoemd door de Bond KBO en de Bond KBVO.

¹ Het bepaalde in artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs ten aanzien van een klachtenregeling betreft eveneens gedragingen dan wel het nalaten daarvan van de Permanente Commissie Leerlingenzorg (PCL) als bedoeld in artikel 23 van de WPO. De klachtencommissie voor het katholiek onderwijs neemt ook kennis van deze klachten.

Artikel 5. Vereisten voor het lidmaatschap van de klachtencommissie

- 1a. Voorzitter en lid van de klachtencommissie, die de klacht behandelt, kan niet zijn hij, die werkzaam is bij of deel uitmaakt van het bevoegd gezag van 1de instelling waaraan het advies wordt uitgebracht.
- 1b. Voorzitter en lid van de klachtencommissie, die de klacht behandelt, kan niet zijn hij, die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap waarop de klacht betrekking heeft.
2. Voorzitter van de klachtencommissie is bij voorkeur iemand die de hoedanigheid van meester in de rechten heeft verkregen op grond van een met goed gevolg afgelegd doctoraal examen in het Nederlands recht aan een Nederlandse universiteit of hogeschool.
3. De voorzitter en de commissieleden worden benoemd voor een termijn van 4 jaar. De voorzitter en de commissieleden zijn herbenoembaar. De klachtencommissie stelt hiervoor een rooster van aftreden op².

Artikel 6. Bekendmaking aan de bevoegde gezagsorganen en de geledingen

1. De Bond KBO en de Bond KBVO dragen zorg voor bekendmaking aan de bevoegde gezagsorganen van de model-klachtenregeling, van de samenstelling van de klachtencommissie, van het kantooradres van het secretariaat van de klachtencommissie en van het reglement van de klachtencommissie.
2. Het bevoegd gezag zorgt er voor dat de voor de school geldende klachtenregeling, de samenstelling van de klachtencommissie, het kantooradres van het secretariaat van de klachtencommissie, alsmede het reglement van de klachtencommissie, op een voor eenieder toegankelijke plaats in het gebouw van de school of instelling ter inzage wordt gelegd.
3. Deze kennisgevingen worden bij wijzigingen steeds onverwijld aangepast.

Artikel 7. Taak voorzitter

De voorzitter is belast met het leiden van de huishoudelijke vergaderingen, de zittingen en de beraadslagingen van de klachtencommissie.

De voorzitter bepaalt de datum, het tijdstip en de plaats van de huishoudelijke vergaderingen, de zittingen en de beraadslagingen van de klachtencommissie.

Artikel 8. Secretariaat

1. De klachtencommissie wordt ondersteund door een secretariaat.
2. De klachtencommissie wordt bijgestaan door een secretaris die belast is met het opstellen van de stukken die van de klachtencommissie uitgaan, het opmaken van de processen-verbaal der zitting, het bijhouden van een register van de ingekomen stukken en de behandelde klachten, het beheer van het archief en alle voorkomende werkzaamheden die door de voorzitter of de klachtencommissie nodig worden geacht.
3. Stukken die moeten worden ingediend bij de voorzitter of de klachtencommissie dienen te worden toegezonden aan het bekend gemaakte kantooradres van het secretariaat.

Artikel 9. Bijeenkomsten klachtencommissie en jaarverslag

1. Voor de behandeling van een klacht, bestaat de klachtencommissie uit een voorzitter en twee commissieleden.
2. De samenstelling van de commissie vindt zoveel mogelijk plaats op basis van deskundigheid ten aanzien van de onderwijssector waaruit de klacht voortkomt.
3. De klachtencommissie houdt tenminste eenmaal per jaar een huishoudelijke vergadering.
4. De klachtencommissie brengt eenmaal per jaar - in de maand september - verslag uit van haar werkzaamheden.

² Op het rooster van aftreden worden de (specifieke) deskundigheden van de leden van de klachtencommissie vermeld.

Artikel 10. Geheimhouding

Het is de leden en de secretaris van de commissie verboden:

- a. hetgeen zij als zodanig te weten zijn gekomen openbaar of aan derden bekend te maken;
- b. de gevoelens bekend te maken welke in besloten vergaderingen of zittingen van de commissie over aanhangige klachten zijn geuit;
- c. over aanhangige klachten of over klachten die naar hun vermoeden of weten bij hen aanhangig gemaakt zullen worden, anders dan in commissieverband, contacten met derden te hebben en/of inlichtingen in te winnen.

Artikel 11. Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie

1. Een klacht wordt ter behandeling aan de klachtencommissie voorgelegd door de indiening van een klaagschrift door de klager bij de voorzitter van de commissie.
Ondertekening van een klaagschrift kan ook door een gemachtigde geschieden.
2. Indien redelijkerwijs niet van een klager gevraagd kan worden dat deze ervoor zorg draagt dat de klacht op schrift wordt gesteld, wordt terstond door de secretaris een verslag opgesteld van de mondeling ingediende klacht. De klager tekent het verslag voor akkoord en ontvangt een afschrift hiervan.
3. Een klaagschrift bevat:
 - een omschrijving van de klacht en de gronden waarop deze berust;
 - de naam en het correspondentie-adres van de klager;
 - de naam en het correspondentie-adres van de aangeklaagde;
 - de naam en het correspondentie-adres van het bevoegd gezag en van de school of instelling;
 - de dagtekening.Bij een klaagschrift worden alle op de zaak betrekking hebbende stukken overgelegd.
4. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor de goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor vertaling.
5. Het klaagschrift moet worden ingediend bij de commissie binnen een jaar, gerekend vanaf de dag na die waarop de feiten waarop de klacht betrekking heeft, hebben plaatsgevonden dan wel vanaf de dag waarop de klager ervan kennis heeft genomen. De commissie laat niet-ontvankelijkverklaring vanwege termijnoverschrijding achterwege indien zij van oordeel is dat, alle omstandigheden van het geval meewegend, de klager de klacht heeft ingediend, zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van klager kan worden verlangd.
6. Indien het klaagschrift binnen de termijn als genoemd in lid 5 van dit artikel bij de school of instelling dan wel een andere instantie is ingediend, wordt niettemin aangenomen dat aan het bepaalde in lid 5 is voldaan.
Bij onjuiste indiening als bedoeld in de eerste volzin wordt het klaagschrift, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, met de daarbij overgelegde stukken zo spoedig mogelijk doorgezonden aan de commissie onder gelijktijdige mededeling hiervan aan de klager.
7. Indien het klaagschrift niet voldoet aan de eisen gesteld in het derde lid van dit artikel, wijst de voorzitter de klager op het verzuim en stelt deze in de gelegenheid binnen een termijn van twee weken dit verzuim te herstellen met de mededeling dat indien niet aan dit verzoek wordt voldaan, de commissie de klacht niet-ontvankelijk kan verklaren.
8. Alle aan de commissie over te leggen stukken dienen goed leesbaar te zijn en dienen in vijfvoud te worden ingediend.
9. De secretaris tekent op de ingekomen stukken de datum van ontvangst aan en zendt bericht van ontvangst aan de indiener daarvan.
10. Indien de klacht kennelijk bij een andere commissie moet worden aangebracht, zendt de secretaris het klaagschrift, nadat daarop de datum van ontvangst is aangetekend, zo spoedig mogelijk door aan de bevoegde commissie, onder gelijktijdige mededeling hiervan aan de klager.

Artikel 12. Doorzending en berichtgeving klaagschrift

1. De secretaris zendt zo spoedig mogelijk na ontvangst van het klaagschrift dan wel zo spoedig mogelijk na ontvangst van het hersteld klaagschrift een exemplaar daarvan, vergezeld van de in artikel 11, lid 3, laatste volzin van dit reglement bedoelde afschriften, aan de aangeklaagde.
2. De secretaris deelt na ontvangst van het klaagschrift dan wel hersteld klaagschrift, aan het bevoegd gezag van de betrokken school of instelling mee dat een klacht bij de commissie is ingediend.

Artikel 13. Verweerschrift

1. De commissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om binnen een termijn van vier weken na toezending van het klaagschrift en de daarbij behorende afschriften, een verweerschrift in vijfvoud bij de commissie in te dienen. Bij elk exemplaar voegt de aangeklaagde afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken. Verlenging van de termijn van vier weken is slechts mogelijk in uitzonderlijke gevallen.
2. Na ontvangst van het verweerschrift zendt de secretaris onverwijld een exemplaar daarvan, vergezeld van de hierbij behorende bijlagen, aan de klager.

Artikel 14. Het inwinnen van inlichtingen en verschijning van partijen voorafgaand aan de behandeling ter zitting

1. Ter voorbereiding van de behandeling ter zitting van de klacht kunnen door of namens de commissie bij de klager, de aangeklaagde en anderen schriftelijk alle gewenste inlichtingen worden ingewonnen.
Klager en aangeklaagde worden hiervan op de hoogte gesteld.
2. De commissie kan partijen oproepen om voorafgaand aan de behandeling ter zitting, in persoon dan wel bij gemachtigde te verschijnen voor het geven van inlichtingen of het beproeven van een vereniging.
3. Van het geven van inlichtingen of het beproeven van een vereniging als bedoeld in lid 2 van dit artikel wordt door de secretaris een proces-verbaal opgemaakt.

Artikel 15. Beperkte kennisneming van stukken

1. De commissie kan, indien de vrees bestaat dat kennisneming van de stukken door een partij haar lichamelijke of geestelijke gezondheid zou schaden, bepalen dat deze kennisneming is voorbehouden aan een gemachtigde, die advocaat of arts is of die daarvoor van de commissie bijzondere toestemming heeft gekregen.
2. De commissie kan, indien kennisneming van de stukken door een partij de persoonlijke levenssfeer van een ander onevenredig zou schaden, bepalen dat deze kennisneming is voorbehouden aan een gemachtigde, die advocaat of arts is of die daarvoor van de commissie bijzondere toestemming heeft gekregen.

Artikel 16. Vereenvoudigde behandeling

Totdat de klager en de aangeklaagde zijn uitgenodigd om op een zitting van de commissie te verschijnen, kan de commissie het onderzoek naar de klacht sluiten indien voortzetting van het onderzoek niet nodig is omdat:

- de commissie kennelijk onbevoegd is;
- de klacht kennelijk niet-ontvankelijk is;
- de klacht kennelijk ongegrond is, of;
- de klacht kennelijk gegrond is.

Artikel 17. Schriftelijke behandeling

Met eenstemmig goedvinden van de commissie, de klager en de aangeklaagde kan de behandeling van de klacht schriftelijk geschieden. In dat geval wordt de klager in de gelegenheid gesteld te reageren op het door de aangeklaagde ingediende verweerschrift, waarna de aangeklaagde in de gelegenheid wordt gesteld te dupliceren op de door de klager ingediende conclusie van repliek. De voorzitter stelt de termijnen van repliek en dupliek vast.

Artikel 18. Vaststelling plaats en tijdstip van de mondelinge behandeling

De voorzitter bepaalt op zo kort mogelijke termijn de plaats waar en de dag en het uur waarop de mondelinge behandeling van de klacht ter zitting zal plaatsvinden. Deze behandeling zal in beginsel plaatsvinden binnen twee maanden na ontvangst van de klacht. Aan partijen wordt daarvan tijdig kennis gegeven door een schriftelijke oproep. Bij de oproep wordt meegedeeld uit welke personen de commissie die de klacht ter zitting behandelt, zal zijn samengesteld.

Artikel 19. Wraking of verschoning

1. Voor de aanvang van de behandeling ter zitting dan wel ter zitting kan op verzoek van de klager of de aangeklaagde een lid van de commissie worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel door het desbetreffende lid zouden kunnen bemoeilijken.
2. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in lid 1 van dit artikel kan een commissielid verzoeken zich te mogen verschonen.
3. Over de wraking of de verschoning wordt zo spoedig mogelijk beslist door de overige leden van de commissie.
4. Bij staking van stemmen wordt de wraking of de verschoning geacht te zijn toegewezen.

Artikel 20. Mondelinge behandeling in een zitting van de commissie

1. De klacht wordt behoudens in het geval als bedoeld in artikel 16 en artikel 17 mondeling behandeld in een besloten zitting van de commissie, bestaande uit de voorzitter en twee leden. In uitzonderlijke gevallen kan bij plotselinge ontstentenis van een commissielid de mondelinge behandeling in een besloten zitting plaatsvinden door de voorzitter en een commissielid.
2. De voorzitter heeft de leiding van de zitting. Hij geeft elk van de partijen de gelegenheid haar standpunten toe te lichten. De voorzitter schorst de zitting dan wel sluit het onderzoek.
3. Meerderjarige partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij zich het bepaalde in lid 4 van dit artikel voordoet. Ingeval een minderjarige partij is, worden partijen in beginsel buiten elkaars aanwezigheid gehoord.
4. Klager en/of aangeklaagde kunnen de voorzitter verzoeken om buiten elkaars aanwezigheid te worden gehoord.
Een dergelijk verzoek dient schriftelijk en met redenen omkleed te worden ingediend. Na de ontvangst van het verzoek zendt de secretaris een afschrift hiervan aan de wederpartij. Indien de voorzitter van oordeel is dat er voldoende grond aanwezig is om partijen buiten elkaars aanwezigheid te horen, hoort de commissie partijen buiten elkaars aanwezigheid. De commissie brengt partijen er voor de hoorzitting schriftelijk dan wel mondeling van op de hoogte dat zij buiten elkaars aanwezigheid zullen worden gehoord.
5. De commissie kan het bevoegd gezag van de school of instelling uitnodigen bij de hoorzitting aanwezig te zijn.

Artikel 21. Vertegenwoordiging ter zitting, getuigen en deskundigen

1. Een partij kan zich ter zitting door een gemachtigde doen vertegenwoordigen of zich door een raadsman/-vrouw doen bijstaan. Daarnaast kunnen klager en aangeklaagde zich laten vergezellen door één hun vertrouwd persoon.
2. De commissie kan van een gemachtigde die geen advocaat is en de klager dan wel de aangeklaagde ter zitting vertegenwoordigt, een schriftelijke machtiging verlangen.

3. De commissie kan personen als getuige of deskundige voor de zitting doen oproepen. Namen van de getuigen en deskundigen worden aan klager en aangeklaagde meegedeeld.
4. Een partij kan op eigen kosten getuigen en/of deskundigen ter zitting meebrengen, met dien verstande dat zij de namen van die personen uiterlijk vijf werkdagen voor de zitting schriftelijk opgeeft aan de commissie.
De commissie kan afzien van het horen van door de klager of aangeklaagde meegebrachte of opgeroepen getuigen en/of deskundigen.
5. Getuigen en deskundigen worden door de voorzitter ondervraagd. Vragen kunnen ook worden gesteld door de andere leden van de commissie en, met toestemming van de voorzitter, door diens tussenkomst, door de klager en de aangeklaagde of hun gemachtigden.
6. Ingeval een minderjarige getuige wordt gehoord, kan de commissie bepalen dat het horen buiten aanwezigheid van een of meer partijen plaatsvindt.
Ingeval een minderjarige getuige buiten aanwezigheid van partijen is gehoord, ontvangt elk der partijen zo spoedig mogelijk na vaststelling van het proces-verbaal van het getuigenverhoor, een afschrift daarvan en worden zij in de gelegenheid gesteld daarop binnen een bepaalde termijn schriftelijk te reageren. Na de ontvangst van de reacties, zendt de secretaris afschriften daarvan aan de wederpartij.
7. Ingeval een minderjarige getuige buiten aanwezigheid van partijen is gehoord, wordt de behandeling ter zitting voortgezet op een zodanig tijdstip dat partijen redelijkerwijs kennis hebben kunnen nemen van de afschriften van het proces-verbaal van het horen van de getuige. Indien partijen te kennen hebben gegeven geen prijs te stellen op voortzetting van de behandeling ter zitting en de commissie van oordeel is dat het onderzoek volledig is geweest, wordt de behandeling niet voortgezet.

Artikel 22. Tolken

Indien klager, aangeklaagde, een getuige of een deskundige, de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, kan deze zich op eigen kosten doen bijstaan door een tolk.

Artikel 23. Heropening onderzoek

Indien de commissie van oordeel is dat het onderzoek niet volledig is geweest, kan zij het heropenen. De commissie bepaalt daarbij op welke wijze het onderzoek wordt voortgezet. De secretaris doet zo spoedig mogelijk mededeling hiervan aan partijen.

Artikel 24. Beraadslaging en advies

1. De commissie beraadslaagt en beslist in een besloten vergadering waarbij alle leden die deel uitmaken van de commissie die de klacht behandelt, aanwezig zijn, bijgestaan door de secretaris.
De commissie baseert haar advies op de stukken van het geding en op het verhandelde tijdens het vooronderzoek en het onderzoek ter zitting.
2. De commissie beslist met meerderheid van stemmen.

Artikel 25. Advies

1. De commissie brengt advies uit binnen vier weken na de sluiting van het onderzoek dan wel na de afronding van de schriftelijke behandeling als bedoeld in artikel 17 van dit reglement. Deze termijn kan door de voorzitter met vier weken worden verlengd.
2. De adviezen van de commissie zijn gedagtekend en houden in:
 - A. de namen en woonplaatsen van de partijen en de namen van gemachtigden,
 - B. de gronden waarop het advies berust,
 - C. het oordeel met betrekking tot de ontvankelijkheid of niet-ontvankelijkheid en de gegrondheid of ongegrondheid van de klacht, de eventuele aanbeveling ten aanzien van de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen,
 - D. de namen van de leden van de commissie die het advies hebben vast- gesteld.
3. Het advies wordt door de voorzitter en de secretaris ondertekend, en wordt toegezonden aan partijen en aan het bevoegd gezag van de desbetreffende school of instelling.

4. Bij het advies van de commissie wordt het verslag van de hoorzitting gevoegd.

Artikel 26. Intrekken van de klacht

De klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de commissie meedelen dat de klacht wordt ingetrokken.

Artikel 27. Termijnen en schoolvakanties

Met uitzondering van de termijn, genoemd in artikel 11 lid 5 van dit reglement, worden voor de berekening van de in dit reglement vermelde termijnen, de aan de desbetreffende school of instelling geldende schoolvakantiedagen niet meegerekend, behoudens in, naar het oordeel van de voorzitter van de commissie, spoedeisende gevallen.

Artikel 28. Termijnen

Op de in deze regeling genoemde termijnen is de Algemene Termijnenwet van toepassing.

Artikel 29. Onvoorziene gevallen

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet beslist de voorzitter, gehoord de overige leden van de klachtencommissie.

Artikel 30. Wijziging van het reglement

1. Dit reglement kan worden gewijzigd:
 - a. op voorstel van de klachtencommissie;
 - b. op voorstel van de Bond KBO en/of de Bond KBVO.
2. In geval sprake is van een voorstel van de klachtencommissie genoemd in het eerste lid onder a, vindt overleg plaats van de klachtencommissie met de Bond KBO en/of de Bond KBVO.
3. Ingeval sprake is van een voorstel van de Bond KBO en/of de Bond KBVO genoemd in het eerste lid onder b, wordt overlegd met de klachtencommissie.
4. Indien onderling overeenstemming is bereikt wordt het gewijzigde reglement vastgesteld.

Dit reglement is in werking getreden op 1 januari 2000 en gewijzigd op 1 november 2003 en op 1 januari 2007.

Aldus tot stand gekomen in onderlinge overeenstemming tussen de Bond KBO en de Bond KBVO én de klachtencommissie.

Toelichting op artikel 12, lid 2:

De commissie vindt dat hiermee voldaan is aan de strekking van artikel 7, lid 8 van de modelklachtenregeling ten aanzien van de berichtgeving omtrent de ontvangst van de klacht. Overigens blijkt naleving van de termijn van vijf werkdagen als genoemd in artikel 7, lid 8 van de modelklachtenregeling in de praktijk problematisch te zijn.

Toelichting op artikel 18:

In artikel 11, lid 1 van de modelklachtenregeling is bepaald dat de hoorzitting plaatsvindt binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Uitgaande van de gestelde termijnen in dit reglement is de termijn van vier weken niet haalbaar.