

Klachtenbeleid

Opgesteld door : F.M. van Veen, voorzitter College van Bestuur

Instemming GMR op : 26 maart 2019

Vastgesteld op : 26 maart 2019

Te evalueren in : schooljaar 2023/24

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Klachtenprocedure	3
3. Taakomschrijvingen	5
3.1. Contactpersoon	5
3.2 onafhankelijke vertrouwenspersoon	6
3.3 Klachtencommissie	7
3.4 Vertrouwensinspecteur	7
4. Aangifte- en meldingsplicht	8
5. Rehabilitatie	8
6. Financiële paragraaf	9
7. Communicatie en evaluatie	9
Bijlage:	
I Klachtenregeling	10
II Stroomschema klachtenprocedure	13
III Gegevens Landelijke Klachtencommissie (LKC)	14
IV Begripsbepaling	15

1. Inleiding

In het kader van de Wet op het Primair Onderwijs is Stichting Invitare Openbaar Onderwijs verplicht om een klachtenregeling te hebben. Voor u ligt de herziene versie van het klachtenbeleid inclusief de klachtenregeling (bijlage I). Bij de opstelling is gebruik gemaakt van het "Katern Klachtenrecht", "het zakboek voor contactpersonen onderwijs" en de model klachtenregeling van Vos-abb.

Een klacht gaat over (het nalaten van) gedragingen en over (het niet nemen van) beslissingen. Het gaat over gedrag, omgang en beslissingen. In paragraaf 3 gaan we hier nader op in. Voordat iemand de officiële weg kiest richting het bevoegd gezag of de klachtencommissie, is het verstandig om eerst de rechtstreeks betrokkene of diens leidinggevende aan te spreken. Indien dit niet mogelijk is of indien de afhandeling niet naar tevredenheid is kan men een beroep doen op de interne klachtenregeling (zie bijlage I en II) of de externe klachtenregeling. De externe klachtenregeling betreft de regeling van de Landelijke Klachtencommissie (LKC) waarbij Invitare is aangesloten (zie bijlage III).

In het kader van dit document is goed om te benadrukken dat veruit de meeste klachten of onvrede over de dagelijkse gang van zaken in de school in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding naar tevredenheid worden afgehandeld. Verder verwijzen wij naar onze gedragscode.

Expliciet wordt gemeld dat bij een vermoeden van een zedenmisdrijf of kindermishandeling er een aangifte- en/of meldingsplicht geldt.

Zie voor uitleg van gebruikte begrippen bijlage IV.

2. Klachtenprocedure

Er bestaan klachten in soorten en maten. In een onderwijsorganisatie als de onze kunnen we grofweg de volgende klachten onderscheiden:

- Klachten van onderwijskundige aard: hierbij kan gedacht worden aan methodes die worden gebruikt, wijze van toetsing, wijze van beoordeling en dergelijke. Deze klachten dienen zo veel als mogelijk met de leerkracht besproken te worden. Mocht men er niet uitkomen, wordt vervolgens met de schooldirectie gesproken. Over het algemeen spelen de contactpersoon noch de vertrouwenspersoon hierin een rol. De klacht kan ingediend worden bij het bevoegd gezag en de LKC;
- Klachten van school organisatorische aard. Gedacht kan worden aan vakantiedagen, schoonmaken, schoolbijdrage en dergelijke. Deze klachten dienen met de schooldirectie besproken te worden. Over het algemeen spelen de contactpersoon noch de vertrouwenspersoon hierin een rol. De klacht kan ingediend worden bij het bevoegd gezag;
- Klachten over ongewenste gedragingen van kinderen. Hierbij kan gedacht worden aan agressie, geweld, racisme, pesten, en dergelijke. De eerste gesprekken zullen plaatsvinden met de leerkracht. Mocht men er niet uitkomen, wordt vervolgens met de schooldirectie gesproken. Contactpersonen kunnen de klager bijstaan en wanneer gewenst de onafhankelijke vertrouwenspersoon. Indien dit niet tot een gewenst resultaat leidt, wordt er met het bestuur gesproken dan wel wordt er een klacht ingediend bij het bestuur of de LKC;

- Klachten over ongewenste gedragingen van volwassenen. Hierbij kan gedacht worden aan seksueel misbruik, (seksuele) intimidatie, fysiek- of geestelijk misbruik, racisme en discriminatie. De klager kan worden bijgestaan door de contactpersoon en wanneer wenselijk door de vertrouwenspersoon. Afhankelijk van de situatie vindt er een gesprek plaats met de schoolleiding dan wel het bestuur. Een klacht kan worden ingediend bij het bevoegd gezag dan wel de LKC

In principe bestaat de klachtenprocedure uit de volgende stappen. Deze stappen zijn in bijlage II zo goed mogelijk weergegeven in een stroomdiagram.

Eerste stap:

Een klager gaat met zijn klacht naar de beklagde teneinde een oplossing van de klacht te bewerkstelligen.

Tweede stap:

Een klager gaat met zijn klacht naar de leidinggevende nadat hij geprobeerd heeft de klacht rechtstreeks met de beklagde te bespreken. In samenspraak met de leidinggevende zal gezocht worden naar een oplossing van de klacht. Als de klacht een schooldirecteur betreft, dan kan klager met het schoolbestuur spreken.

Derde stap:

Een klager kan met zijn klacht naar de contactpersoon nadat hij heeft geprobeerd om hulp c.q. advies te krijgen van de (direct) leidinggevende en hier niet of onvoldoende in is geslaagd. Ook kan een klager aan de contactpersoon advies vragen hoe hij een gesprek met de aangeklaagde dan wel de leidinggevende kan aangaan.

Vierde stap:

Na consultatie van de contactpersoon, kan de klager naar de onafhankelijke vertrouwenspersoon als de klacht nog niet naar tevredenheid is opgelost of als de contactpersoon hem dit aanraadt. De onafhankelijke vertrouwenspersoon staat de klager bij in het nemen van vervolgstappen.

Vijfde en zesde stap:

Een klacht kan worden ingediend bij het bevoegd gezag van Invitare (vijfde stap). Zie hiervoor de interne klachtenregeling (bijlage I) of bij de LKC (zesde stap).

Als er een officiële klacht wordt ingediend bij de Landelijke klachtencommissie (LKC) worden de stappen gezet zoals beschreven in de procedures van de LKC. Zie hier de site <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc>.

Zevende stap

Het bevoegd gezag kan lopende het klachtenproces, desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het bevoegd gezag moet dan ook bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft.

Beslissing op advies door het bevoegd gezag:

- a) Binnen vier weken na ontvangst van het rapport/advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag, al dan niet na inwinning van extern advies, aan de klager, de aangeklaagde de directeur van betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of het oordeel over de gegrondheid van de klacht met de

klachtencommissie gedeeld wordt en of naar aanleiding van dat oordeel maatregelen genomen worden en zo ja welke;

- b) De onder punt a aangegeven termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlening meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie;
- c) De onder punt a genoemde beslissing wordt door het bevoegd gezag niet eerder 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.

Opgemerkt wordt dat het advies van de LKC niet bindend is.

3. Taakomschrijvingen

In dit hoofdstuk staan de taakbeschrijvingen van de contactpersoon, de vertrouwenspersoon, de landelijke klachtencommissie en de vertrouwensinspecteur.

3.1 Contactpersoon

Een contactpersoon wordt aangesteld door het schoolbestuur op voordracht van de schooldirecteur voor de duur van vier jaar. Deze termijn kan daarna steeds met een jaar verlengd worden. Het bestuur kan een contactpersoon tussentijds van de taak ontheffen op zijn verzoek of als hij niet voldoet aan het gestelde in de taakomschrijving. Een lijst van contactpersonen is te vinden op de website van Invitare. De naam van de contactpersoon van de school is tevens te vinden in de schoolgids en op de website van de school.

Taakomschrijving van contactpersoon:

Onderstaand de taken die wat meer uitgewerkt zijn dat wat hierover in de regeling is opgenomen (bijlage I):

- Is eerste aanspreekpunt bij klachten als je er onderling niet uitkomt;
- Zorgt voor de eerste opvang van de klager;
- Is niet iemand die de klacht oplost en is niet iemand die bemiddelt. Hij is wel een betrouwbare wegwijzer;
- Kan de vertrouwenspersoon consulteren;
- Is levenslang verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in de hoedanigheid als contactpersoon verneemt. De plicht tot geheimhouding geldt niet ten aanzien van de onafhankelijke vertrouwenspersoon, indien de klager is doorverwezen naar deze persoon. De plicht tot geheimhouding geldt niet ten aanzien van de klachtencommissie en het bevoegd gezag, indien bij deze organen een klacht is ingediend;
- Draagt er zorg voor dat er jaarlijks in het team over de taken van de contactpersoon wordt gesproken;
- Draagt er zorg voor dat jaarlijks alle leerlingen en ouders worden geïnformeerd over de klachtenregeling;
- Neemt deel aan de deskundigheidsbevordering dat op bovenschools niveau wordt georganiseerd;
- De acties die door de contactpersoon ten aanzien van een klacht ondernomen kunnen worden zijn onder andere:
 - Het aanhoren en met de klager bespreken wat hij of zij zelf zou kunnen doen;
 - Vraagt of de klager de geijkte wegen heeft bewandeld. Dat wil zeggen de klacht bespreekbaar maken met de leerkracht / directie / andere betrokkenen;
 - Het maken van een afspraak met klager en aangeklaagde om te komen tot een gesprek of met diens direct leidinggevende;

- Het doorverwijzen naar de onafhankelijke vertrouwenspersoon indien de klager niet in staat is of bereid is met de leerkracht/ directie / andere betrokkenen in gesprek te gaan;
- Is gehouden aan de meldingsplicht zoals vermeld in paragraaf 4. De melding wordt gedaan bij het College van Bestuur. De klager wordt op de hoogte gesteld van de meldingsplicht;
- Indien de klager een personeelslid is verwijst hij deze door naar de leidinggevende of de onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Competenties van de contactpersoon:

- Moet letterlijk en figuurlijk gemakkelijk te benaderen zijn;
- Heeft een invoelend vermogen;
- Is in staat elke klacht serieus te nemen;
- Verstaat signalen van kinderen;
- Kan goed communiceren;
- Geniet het vertrouwen van alle betrokkenen;
- Heeft kennis van de procedure;
- Kent de grenzen binnen zijn/haar taak als contactpersoon.

3.2 Onafhankelijke vertrouwenspersoon

De onafhankelijke vertrouwenspersoon wordt aangesteld door het bevoegd gezag voor de duur van het contract met het leverende bedrijf. Invitare beschikt over één onafhankelijke vertrouwenspersoon die wordt ingehuurd via GIMD. De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

Taakbeschrijving van de vertrouwenspersoon:

Onderstaand de taken die wat meer uitgewerkt zijn dat wat hierover in de regeling is opgenomen (bijlage I):

- Handelt conform het Klachtenbeleid van Invitare;
- Treedt alleen in actie op verzoek van een klager. Het initiatief hiervoor ligt bij de klager;
- Gaat na of door bemiddeling tussen klager en aangeklaagde een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon bemiddelt zelf niet. De vertrouwenspersoon kan indien gewenst ter ondersteuning van de klager bij het gesprek aanwezig zijn. In uitzonderlijke situaties kan in overleg -en na ruggespraak met het bevoegd gezag- gebruik gemaakt worden van een externe mediator;
- Gaat, samen met de klager, na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag dan wel de LKC. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verder procedure en verleent zo nodig bijstand. Verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte;
- Neemt, met instemming van de klager, contact op met ouders, verzorgers wanneer een minderjarige (ex-)leerling optreedt als klager;
- Verwijst de klager eventueel naar andere instanties gespecialiseerd in de opvang en nazorg;
- Heeft een signaalfunctie en geeft gevraagd of ongevraagd advies richting het bevoegd gezag;
- Is levenslang verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in de hoedanigheid als onafhankelijke vertrouwenspersoon verneemt. Deze plicht geldt niet ten aanzien

van de klachtencommissie en het bevoegd gezag wanneer bij deze organen een klacht is ingediend;

- Brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden aan het bestuur van Invitare.

Competenties van de onafhankelijke vertrouwenspersoon:

- Moet letterlijk en figuurlijk gemakkelijk te benaderen zijn;
- Heeft een invoelend vermogen;
- Is in staat elke klacht serieus te nemen;
- Verstaat signalen van kinderen;
- Kan goed communiceren;
- Geniet het vertrouwen van alle betrokkenen;
- Heeft kennis van de procedures;
- Kent de grenzen binnen zijn taak als onafhankelijke vertrouwenspersoon;
- Heeft geen relatie met de onder de stichting ressorterende scholen.

De naam en het telefoonnummer van de vertrouwenspersoon is te vinden op de website van Invitare en in de schoolgids en website van de scholen.

3.3 Klachtencommissie

Invitare is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC). De klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling die elders ingediend moeten worden, zoals:

- De Geschillencommissie Passend Onderwijs;
- Landelijke Bezwaaradviescommissie Toelaatbaarheidsverklaring sbo/ (v)so.

Ook klachten die betrekking hebben op de rechtspositie van een personeelslid neemt de commissie niet in behandeling.

Taakomschrijving van de LKC:

Onderstaand de taken die wat meer uitgewerkt zijn dan wat hierover in de regeling is opgenomen (bijlage I):

- Is belast met het onderzoeken van officiële klachten;
- Dient binnen vijf werkdagen en schriftelijk het bevoegd gezag informeren betreffende een ingediende klacht;
- Is bevoegd tot het gevraagd en ongevraagd adviseren van het bevoegd gezag over de:
 - (on-)gegrondheid van een klacht;
 - Het nemen van maatregelen;
 - Overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten aangaande de klachtenafhandeling;
- De leden van de klachtencommissie zijn levenslang verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in de hoedanigheid als leden van de klachtencommissie vernemen. Deze plicht geldt niet ten aanzien van het bevoegd gezag en ten aanzien van de klager, aangeklaagde en raadslieden van de partijen. De plicht tot geheimhouding vervalt niet na beëindiging van de functie.

3.4 Vertrouwensinspecteur

Binnen de inspectie van onderwijs is een aantal inspecteurs aangewezen als vertrouwensinspecteurs. Deze vertrouwensinspecteurs hebben een adviserende en

ondersteunende taak bij klachten rond seksueel misbruik, seksuele intimidatie, lichame-lijk geweld en grof pesten. Ieder bevoegd gezag van een school is wettelijk verplicht bij een vermoeden van seksueel misbruik contact op te nemen met de vertrouwensinspec-teur. Een leerling dan wel ouder/ verzorger/ voogd kan ook zelf contact opnemen met de vertrouwensinspecteur. De vertrouwensinspecteur heeft geheimhoudingsplicht bij klach-ten over seksueel misbruik. Hij of zij zal in alle gevallen in overleg met de klager komen tot afspraken over de verdere afhandeling van de klacht en de stappen die worden geno-men.

4. Aangifte en meldingsplicht

Schoolbesturen zijn verplicht direct contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur indien op enigerlei wijze bekend is geworden dat een ten behoeve van zijn school met ta-ken belast persoon, zich schuldig heeft gemaakt aan een misdrijf tegen de zeden zoals bedoeld in het wetboek van Strafrecht, jegens een leerling van de school. De wetgever denkt bij "een met taken belaste persoon ten behoeve van de school" aan personen met een dienstverband of overeenkomst tot het verrichten van enkele diensten. Hieronder vallen: leerkrachten, ondersteunend personeel, schoonmakers, vrijwilligers, en derge-lijke. Voor het onderwijs is vooral artikel 249 van belang. In dit artikel is onder meer het plegen van ontucht door een leerkracht met een minderjarige leerling als zedenmisdrijf strafbaar gesteld.

Als er twijfel bestaat of er al dan niet sprake is van een zedenmisdrijf moet een bestuur overleggen met de vertrouwensinspecteur. Zelfs als er sprake is van grote twijfel is het bestuur verplicht de vertrouwensinspecteur te raadplegen. Indien het bestuur na deze raadpleging concludeert dat er een redelijk vermoeden bestaat dat een personeelslid zich heeft schuldig gemaakt aan een zedenmisdrijf, doet het bestuur aangifte bij de opspo-ringsambtenaar en doet daarvan melding aan de vertrouwensinspecteur. Voordat het schoolbestuur aangifte doet, dient het de ouders van betreffende leerling en de mogelijke dader hiervan op de hoogte te stellen.

Het personeel van de school heeft de verplichting het bestuur direct te informeren over een geval waarvan het personeelslid op enigerlei wijze op de hoogte is. Deze meldings-plicht betekent dat het schoolbestuur als werkgever het personeelslid hierop in rechtspo-sitionele zin kan aanspreken. Een personeelslid heeft ook een meldingsplicht en het be-stuur een aangifteplicht als ter ore komt dat een ten behoeve van zijn school met taken belaste persoon, vermoedelijk een zedenmisdrijf heeft gepleegd buiten de reguliere schooltijden.

Een externe persoon (die geen personeelslid is) heeft geen meldingsplicht. De wetgever gaat er wel vanuit dat ook de onafhankelijke vertrouwenspersoon bij het vermoeden van een zedenmisdrijf de betrokkene zal aansporen om aangifte te doen of zich te wenden tot het schoolbestuur. Voor alle duidelijkheid: de meldingsplicht, de overlegplicht met de vertrouwensinspecteur en de aangifteplicht zijn bij een vermoeden van een zedenmisdrijf altijd, dus ook in de voorfase van toepassing.

5. Rehabilitatie

Als de klacht door de klachtencommissie ongegrond is verklaard of ongegrond is ver-klaard op valse gronden, of, als na justitieel onderzoek blijkt dat de klacht op valse gron-den is ingediend, kan bevoegd gezag de aangeklaagde een rehabilitatietraject aanbieden (zie het beleidsdocument Rehabilitatie) een dergelijk traject wordt in overleg met betrok-kene samengesteld. Bevoegd gezag kan tevens maatregelen nemen tegen degene die de

(valselijke) beschuldigingen heeft geuit. Dit kan variëren van de eis dat er in het openbaar excuses worden aangeboden tot schorsing of verwijdering. De aangeklaagde kan na een incorrecte behandeling door bevoegd gezag een klacht indienen bij de klachtencommissie. De aangeklaagde wordt daarmee klager.

6. Financiële paragraaf

De kosten die verbonden zijn met de activiteiten voortvloeiende uit deze klachtenregeling worden op bovenschools niveau betaald.

7. Communicatie en evaluatie

Deze regeling wordt ter instemming voorgelegd aan de GMR. De regeling wordt op de site van Invitare gepubliceerd.

Bijlage I: Interne Klachtenregeling

Het bevoegd gezag Stichting Invitare Openbaar Onderwijs,

- 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;

stelt de volgende Klachtenregeling vast.

Hoofdstuk 1. Begripsbepalingen

Artikel 1. Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b) commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- 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) klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- e) contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- f) vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- g) 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;

Hoofdstuk 2. Behandeling van de klachten

Paragraaf 1. De contactpersoon

Artikel 2. Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de schooldirecteur.
3. De contactpersoon is het eerste aanspreekpunt bij klachten en zorgt voor de eerste opvang van de klager;
4. De contactpersoon is niet iemand die een klacht oplost en is niet iemand die bemiddelt. Hij treedt op als betrouwbare wegwijzer.
5. De contactpersoon 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 plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als contactpersoon heeft beëindigd.

Paragraaf 2. De vertrouwenspersoon

Artikel 3. Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van het directiebestuur.
3. De vertrouwenspersoon gaat 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 de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. 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.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Paragraaf 3. De klachtencommissie

Artikel 4. Instelling klachtencommissie

Stichting Invitare Openbaar Onderwijs is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC).

Paragraaf 4. De klachtenprocedure

Artikel 5. Indienen en behandeling van een klacht

1. Een klager kan een klacht indienen bij:
 - a) het bevoegd gezag; of
 - b) de externe klachtencommissie (LKC).
2. 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. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
3. Het bevoegd gezag zal een klacht primair via interne bemiddeling of door gebruikmaking van externe mediation proberen te beslechten.
4. Mocht bemiddeling en externe mediation geen optie zijn, zal het bevoegd gezag de klacht via hoor en wederhoor in behandeling nemen.
5. Na het horen en wederhoren zal het bevoegd gezag beoordelen of de klacht ontvankelijk is. Het oordeel wordt schriftelijk gecommuniceerd naar de klager, de aangeklaagde en de schooldirectie.
6. Naast het oordeel wordt naar de klager, de aangeklaagde en de schooldirectie gecommuniceerd of er naar aanleiding van de klacht maatregelen worden genomen en zo ja welke.

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

Artikel 6. Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, deelt het bevoegd gezag dit aan de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school mee.

Paragraaf 5. Besluitvorming door het bevoegd gezag na ontvangst van het oordeel van de LKC

Artikel 7. Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, 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 klachtencommissie.
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.

Hoofdstuk 3. Slotbepalingen

Artikel 8. Openbaarheid

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.

Artikel 9. Evaluatie

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

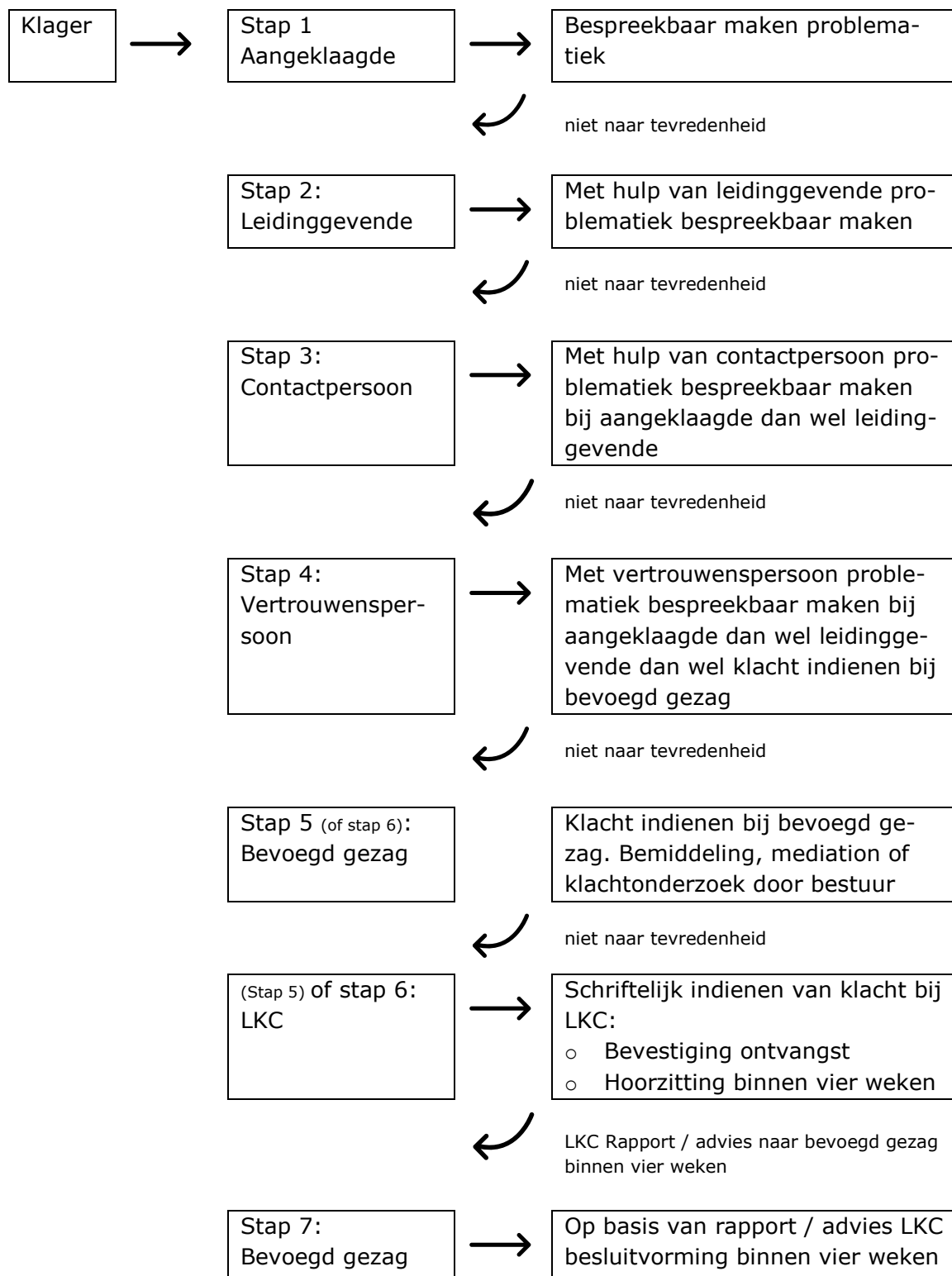
Artikel 10. Wijziging van het reglement

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

Artikel 11. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling onderwijs".
4. Deze regeling treedt in werking op het moment dat het Klachtenbeleid wordt vastgesteld.

Bijlage II: Stroomschema



Bijlage III: Gegevens Landelijke Klachtencommissie

Telefoon : 030 - 280 9590
medewerkers kunnen alleen informatie geven over de procedure en kunnen geen inhoudelijke adviezen geven.

Voor inhoudelijke vragen kunt u terecht bij Ouders en Onderwijs

: 088 - 605 0101 (ouders)

E-mail

: info@onderwijsgeschillen.nl

Brief

: Onderwijsgeschillen
Postbus 85191
3508 AD Utrecht

Bezoekadres

: Gebouw Woudstede
Zwarte Woud 2 te Utrecht

Bijlage IV: Begripsbepaling

In deze regeling worden de volgende begrippen gehanteerd.

Aangeklaagde:

Een (ex-) leerling, ouders/ verzorger/ voogd 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 de klacht is gericht.

Agressie en geweld:

Verbale en fysiek uitingen gericht tegen leerlingen en personeel, waardoor zij zich aangevallen voelen.

Beslissing volgend op rapport/advies:

Volgend op het rapport/advies van de landelijke klachtencommissie (LKC), besluit het bevoegd gezag of zij de klacht gegrond beschouwen en of en welke maatregelen er genomen zullen worden.

Bevoegd gezag:

Het College van Bestuur van Stichting Invitare Openbaar Onderwijs.

Contactpersoon:

de door het bevoegd gezag aangestelde personen die als eerste aanspreekpunt functioneert bij klachten of vermoedens van klachten.

Discriminatie:

Ieder uiting in woord of geschrift van een persoon of een groep van personen binnen de school waarbij sprake is van ontoelaatbare opvattingen over achterstelling van mensen, van doelbewuste beledigingen of grievend handelen jegens anderen. Deze uitingen kunnen betrekking hebben op godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, leeftijd, sociaal economische positie, intelligentie, onderwijsdeelname, kleding of op welk terrein dan ook. Discrimineren kan non-verbaal, verbaal, schriftelijk of via e-mail en/of social media plaatsvinden.

Klacht:

Heeft betrekking op gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.

Klachtencommissie:

Invitare is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC). De LKC is belast met het onderzoeken van bij hun ingediende klachten en de rapportage en advisering hieromtrent aan het bevoegd gezag.

Klager:

Eenieder die deel uitmaakt of deel uitmaakte van de schoolgemeenschap – waaronder (ex-)leerling, de ouders/ verzorgers/ voogd van een (ex-)leerling, een student, een stagiaire, een lid van het onderwijsgevende of het onderwijsondersteunende personeel, een lid van de directie, een bestuurslid of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school – die meent geconfronteerd te zijn met seksuele intimidatie, pesten, agressie en geweld, discriminatie of problematiek van overige aard en hiermee bij de contactpersoon en/of de onafhankelijke vertrouwenspersoon is geweest of hierover een klacht heeft ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie.

Onafhankelijke vertrouwenspersoon:

De door het bevoegd gezag aangestelde persoon, die de klager adviseert en zo nodig begeleidt bij het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie.

Pesten:

Het systematisch uitoefenen van psychische en/of fysieke mishandeling door één of meerdere individuen op een persoon, die niet in staat is zichzelf te verdedigen. Bij pesten is de macht ongelijk verdeeld. Pesten heeft negatieve gevolgen voor het slachtoffer. Deze mag niet voor zichzelf opkomen noch zich verweren. Doet hij dit wel, kan dit voor de pester(s) een reden zijn om hem nog harder aan te pakken. Pesten kan non-verbaal, verbaal, schriftelijk, via e-mail e/of social media plaatsvinden.

Rapport/advies klachtencommissie:

Na een vooronderzoek en een hoorzitting, stelt de klachtencommissie een beargumenteerd oordeel op betreffende de gegrondheid van de klacht. Dit oordeel kan voorzien worden van een advies over de te treffen maatregelen.

Rehabilitatie:

Nadat een klacht door het bevoegd gezag of de klachtencommissie ongegrond is verklaard en het bevoegd gezag besloten heeft om het oordeel van de klachtencommissie te volgen, wordt de beklagde gerehabiliteerd. Ook kan dit het geval zijn na afronding van een justitieel onderzoek. Hiertoe kan een in wederzijds overleg vast te stellen reabilitatietraject worden vastgesteld.

Ongewenste intimiteiten of seksuele intimidatie:

Handelingen, gedragingen en/of uitingen die binnen of in samenhang met de onderwijssituatie plaatsvinden en die door degene op wie ze zijn gericht (of in geval het een minderjarige leerling betreft ook door de ouders/ verzorgers/ voogd van deze leerling) als ongewenst, eenzijdige en/of dwangmatige seksueel getinte aandacht worden aangemerkt. Ongewenst zijn in ieder geval herhaaldelijke handtastelijkheden, voortdurende op- en aanmerkingen, grappen of gebaren en herhaaldelijke toenaderingspogingen. Ook bepaalde manieren van kijken kunnen als te intiem en ongewenst worden beschouwd. Intimidatie kan non-verbaal, verbaal, schriftelijk, via e-mail en/of social media plaatsvinden.

Vertrouwensinspecteur:

Binnen de inspectie van het onderwijs is een aantal inspecteurs aangewezen als vertrouwensinspecteur. Deze vertrouwensinspecteurs hebben een adviserende en ondersteunende taak bij klachten rond seksueel misbruik, seksuele intimidatie, lichamelijk geweld en grof pesten.