Klachtenregeling INNOVO

Versie 4.0
Datum: november 2023

	Geleding	**Datum**
Overleg	Vertrouwenspersonen	17 april 2023
Voorgenomen besluit	CvB	21 november 2023
Instemming	GMR	16 januari 2024
Vaststelling	CvB	30 januari 2024
Evaluatie	CvB, vertrouwenspersonen en GMR	September 2027

Inhoudsopgave

Algemene toelichting klachtenregeling INNOVO 3

De klachtenprocedure in het kort 6

De klachtenregeling van INNOVO 7

Artikelsgewijze toelichting 12

Bijlage 1: Protocol schoolcontactpersonen 14

Bijlage 2: klachtmeldingsformulier INNOVO.....15

Bijlage 3: Vragen en antwoorden 20

Algemene toelichting klachtenregeling INNOVO

INNOVO heeft als missie: *inspireren om te leren*. Deze vloeit voort uit onze diepgewortelde overtuiging dat iedereen het liefst zelf met zijn eigen ontwikkeling aan de slag wil. Het gaat dan om van '*moeten leren*' naar '*willen leren',* om open staan voor nieuwe dingen en het koesteren van nieuwsgierigheid, maar ook over steeds zelf blijven nadenken en veel werkplezier. Onderwijs op maat en persoonlijk leren lukt het beste in een omgeving met veel ruimte en daarbij passende controle.

We werken aan een professionele organisatie, waarbij we de taken van medewerkers, directeuren en bestuur helder beschrijven en invullen. We bieden ruimte aan onze professionals om het onderwijsproces op een optimale wijze te regelen. Via instrumenten als monitorgesprekken en interne audits monitoren wij de kwaliteit van het onderwijs en sturen daar waar nodig bij.
Ook klachten zijn een meetinstrument. Een klacht dwingt ons om kritisch naar onze organisatie te kijken en daar waar nodig verbeteringen aan te brengen. De klacht is in onze visie daarmee een krachtig instrument voor kwaliteitsverbetering. Daar waar een klacht serieus wordt opgepakt, kan de organisatie daar veel profijt van hebben. De klacht kan in zoverre een katalysator van leren en verbeteren zijn. We hechten er om die reden aan klachten op een professionele en zorgvuldige wijze te behandelen.

Waarom een klachtenregeling?
Op grond van artikel 14 Wet op het Primair Onderwijs (WPO) zijn schoolbesturen verplicht een klachtenregeling te hebben. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de school op eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.
Met de regeling wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat). Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan een beroep gedaan worden op deze klachtenregeling.

Bij wie kunt u terecht met uw klacht?
Een succesvolle samenwerking is gebaseerd op communicatie en vertrouwen. Op de momenten dat de communicatie faalt of het vertrouwen er niet meer is, kunt u ervoor kiezen om een klacht in te dienen. Ofschoon u natuurlijk een klacht direct kunt neerleggen bij het college van bestuur of de interne klachtencommissie, heeft het de voorkeur om niet meteen deze weg te kiezen. U kunt het probleem vaak samen op school oplossen. Door met elkaar te praten en vooral goed te luisteren zal een officiële klachtenprocedure meestal te voorkomen zijn. U kunt daarbij geholpen worden door de op alle scholen aanwezige **schoolcontactpersonen,** die uw verhaal aanhoren en eventueel u 'de weg' kunnen wijzen binnen school of naar de **eerstelijns helpdesk van INNOVO.**

Naast de schoolcontactpersonen zijn er ook twee **onafhankelijke vertrouwenspersonen** waarbij u uw verhaal kwijt kunt en waarmee u rechtstreeks - al dan niet anoniem - contact kunt opnemen (zonder eventuele tussenkomst van de schoolcontactpersonen). De vertrouwenspersonen kennen de cultuur binnen het onderwijs en hebben veel ervaring op het gebied van klachten binnen het onderwijs. Zij kunnen reflecteren op uw situatie en u begeleiden en adviseren om de communicatie met school te behouden of te herstellen. Veelal blijkt zo'n interventie voldoende om het probleem op te lossen.

Soms lukt het niet om het gesprek weer op gang te brengen of verschillen de meningen te zeer. Op zo'n moment kunt u ervoor kiezen een klacht in te dienen bij de **interne klachtencommissie**. In dat geval is

onderhavige klachtenregeling van toepassing. In onze klachtenprocedure staat zorgvuldigheid voorop. Hoor- en wederhoor is daarbij een belangrijk element. Bij de behandeling van de klacht wordt niet alleen gekeken naar de inhoud, maar met name ook naar de processen die tot de klacht hebben geleid. In het advies van de interne klachtencommissie staan dan ook primair de verbeterpunten en leermomenten centraal. Dit advies komt tot stand na overleg met school en klager. Het is immers de school die met dit advies aan de slag moet. De wijze waarop de school dit advies oppakt wordt gemonitord en komt bijvoorbeeld aan bod bij de toetsing van het schoolplan.

De schoolcontactpersoon
De schoolcontactpersoon beoordeelt samen met de klager om al dan niet een van de vertrouwenspersonen in te schakelen. Op elke school binnen onze stichting is een schoolcontactpersoon aangesteld. De schoolcontactpersoon kan enkel een personeelslid van de betreffende school zijn. De naam van de schoolcontactpersoon van uw school staan in de schoolgids van uw school vermeld.

De vertrouwenspersoon
De vertrouwenspersoon gaat eerst na of door begeleiding en advisering een oplossing kan worden bereikt. Mocht de vertrouwenspersoon tot de conclusie komen dat dit niet haalbaar is, dan gaat deze na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht bij de interne klachtencommissie. De klager zelf bepaalt uiteindelijk of deze een klacht wel/ niet indient bij de interne klachtencommissie.

De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding.

Voor alle scholen van onze stichting hebben we twee vertrouwenspersonen, die overigens niet verbonden zijn aan één van onze scholen, dit zijn:



Amanda Klein
info@prettigwerkenlimburg.nl
06 - 444 74 692



Patrick van Well
pvwell@qccinfo.com
06 - 466 31 403

De interne klachtencommissie
INNOVO beschikt over een interne klachtencommissie die namens het College van Bestuur de behandeling van een binnengekomen klacht op zich neemt en daarover adviseert richting het College van Bestuur. Het College van Bestuur neemt op basis van het advies van de interne klachtencommissie een besluit over de klacht. Wanneer klager het niet eens is met het besluit van het College van Bestuur, kan klager terecht bij de Landelijke Klachtencommissie.



Daniëlle Schaepkens-Offermans
secretaris interne klachtencommissie

De landelijke klachtencommissie
Het bevoegd gezag heeft zijn scholen ook aangesloten bij één van de klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs, die ondergebracht zijn bij de GCBO, Postadres: Postbus 82324, 2508 EH Den Haag, T: 070-3861697 E: info@gcbo.nl

Op de samenstelling van de commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO van toepassing. Dit reglement is te vinden op: http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf

De vertrouwensinspecteur
Bij de Inspectie van het Onderwijs werkt een klein team van vertrouwensinspecteurs. Ouders, leerlingen, leerkrachten, directies en besturen kunnen de vertrouwensinspecteur raadplegen wanneer zich in of rond de school problemen voordoen op het gebied van:
Seksuele intimidatie
Seksueel misbruik (zedenmisdrijven)
Psychisch en fysiek geweld (waaronder pesten)
Discriminatie en radicalisering

Ernstige klachten die vallen binnen deze categorieën kunnen voorgelegd worden aan de vertrouwensinspecteur. Deze zal luisteren, informeren en zo nodig adviseren.
Waar nodig kan de vertrouwensinspecteur ook begeleiden in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte. De vertrouwensinspecteur is alle werkdagen tijdens kantooruren bereikbaar op 0900-1113111 (lokaal tarief).

De klachtenprocedure in het kort

De klachtenprocedure is verwoord in een stappenplan. Dit stappenplan is de route die *bij voorkeur* wordt gevolgd bij de behandeling van een klacht opdat deze zo zorgvuldig en efficiënt mogelijk wordt opgelost. Degene tot wie een klager zich met zijn klacht wendt, informeert de klager over dit stappenplan.

Stap 1
Getracht wordt de klacht eerst binnen de schoolorganisatie op te lossen tussen de direct betrokkenen.

Stap 2
Lukt dit niet, of niet naar genoegen, dan kunnen klagers met hun klacht naar de schoolcontactpersoon binnen de school stappen. De schoolcontactpersoon zal het verhaal aanhoren en met u bekijken welke stappen u wilt en kan maken. Vervolgstappen kunnen zijn:

a) om met tips, opnieuw de klacht met de verweerder en/ of directie van de school te bespreken en tot concrete afspraken te komen
b) contact opnemen met de eerstelijns helpdesk bij klachten. Deze helpdesk is bereikbaar via 045-5447144 of mail@innovo.nl.
c) aanvragen van begeleiding/ bijstand/ advies door vertrouwenspersoon
d) het indienen van een officiële klacht

Het kan ook dat u *geen* vervolgstappen wilt zetten. In dat geval wordt de klacht wel anoniem geregistreerd. De eerstelijns helpdesk kan u informeren over de mogelijkheid van advies, begeleiding en bijstand in het klachttraject door een van de vertrouwenspersonen.

Stap 3
De klager kan overgaan tot achtereenvolgens de in stap 2 genoemde acties a, b c en/ of d. Bij optie a, b en c proberen we er gezamenlijk uit te komen. Bij optie d wordt een officieel klachttraject gestart.

Stap 4
Indien een officiële klacht wordt ingediend bij de interne klachtencommissie, wordt de klacht onderzocht door de interne klachtencommissie en brengt deze advies uit aan het bevoegd gezag hierover. De interne klachtencommissie geeft advies over:

a. de (on)gegrondheid van de klacht
b. het nemen van maatregelen

Stap 5
Binnen 4 weken na ontvangst van het advies van de interne klachtencommissie maakt het bevoegd gezag het besluit per brief kenbaar aan:

a. klager
b. verweerder
c. interne klachtencommissie
d. directie school
e. eventueel andere direct betrokkenen bij de klacht

De klachtenregeling van INNOVO

Het bevoegd gezag van INNOVO I Onderwijs op Maat stelt;

gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs en de Wet op de expertisecentra;

en met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad;

de navolgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. *school:* een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
b. *bevoegd gezag:* college van bestuur van Stichting INNOVO I Onderwijs op Maat
c. *directie:* degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
d. *klachtencommissie:* de interne klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 6;
e. *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;
f. *klacht:* klacht over (nagelaten) gedragingen en/ of beslissingen van de verweerder;
g. *schoolcontactpersoon:* de persoon als bedoeld in artikel 3;
h. *vertrouwenspersoon:* de persoon als bedoeld in artikel 4;
i. *verweerder:* (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan tegen wie een klacht is ingediend;
j. *benoemingsadviescommissie:* een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit twee leden van de GMR (waarbij zowel ouder- als personeelsgeleding zijn vertegenwoordigd) en het bevoegd gezag zelf.

Artikel 2 Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de schoolcontactpersoon, de eerstelijns helpdesk of de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij de interne klachtencommissie.

Artikel 3 Benoeming en taken schoolcontactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één schoolcontactpersoon, zijnde een personeelslid, die de klager informeert over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt.
2. Het bevoegd gezag mandateert de directeur, na overleg met de medezeggenschapsraad (MR), tot aanwijzing en benoeming van de schoolcontactpersoon. Benoemingen worden doorgegeven aan het bevoegd gezag.

3. Benoemingen vinden plaats voor een minimale benoemingstermijn van vier jaar en worden stilzwijgend verlengd.

Artikel 4 Benoeming 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 vertrouwenspersonen. De benoeming vindt plaats na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR).
3. Een vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
4. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
5. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
6. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
7. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
8. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling. De geheimhoudingsplicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
9. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
10. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5 Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de interne klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de schoolcontactpersoon en de vertrouwenspersonen voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids en op de websites van de school of instelling en de website van de stichting.

Artikel 6 Instelling en taken interne klachtencommissie

1. Er is een interne klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. De interne klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel aan het bevoegd gezag over:
   a. (on)gegrondheid van de klacht;
   b. het nemen van maatregelen.
3. De interne 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 interne 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 interne klachtencommissie heeft beëindigd.
4. De interne klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden, eventueel met adviezen over verbetering van de organisatie en/of het beleid.

Artikel 7 Samenstelling interne klachtencommissie

1. De interne klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.

2. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
3. De interne klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. Personen op wiens gedraging de klacht rechtsreeks betrekking heeft kunnen geen zitting hebben in de commissie.
5. De interne klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan. De voorzitter maakt geen deel uit van het bevoegd gezag en is niet werkzaam voor of bij het bevoegd gezag.
6. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

Artikel 8 Zittingsduur

1. De (plaatsvervangende) leden van de interne klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar tot een totale periode van maximaal 8 jaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden.

Artikel 9 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht schriftelijk in bij de interne klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de interne klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan in het eerst genoemde lid, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de interne klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
4. De interne klachtencommissie bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht en deelt klager en verweerder mede dat de klacht zal worden onderzocht door de interne klachtencommissie.
5. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
6. Klager(s) en verweerder(s) kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
7. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging dan wel dient klager de klacht voor akkoord mede te ondertekenen. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.

Artikel 10 Intrekken van de klacht

1. Klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de interne klachtencommissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken.
2. Indien de klager de klacht intrekt deelt de interne klachtencommissie dit aan verweerder, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school of instelling mee.

Artikel 11 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt kennisgenomen. Terstond wordt de klager het klachtmeldingsformulier toegezonden of wordt de klager doorverwezen naar de klachtenregeling op de website van INN. Indien redelijkerwijs niet van klager gevraagd kan worden de klacht op schrift te stellen, maakt de secretaris van de mondeling ingediende klacht een verslag dat door klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
   - de naam en het adres van de klager;
   - de naam van verweerder en de naam en het adres van de school waar de klacht betrekking op heeft;

- een omschrijving van de klacht en de datum/ periode waarop de klacht betrekking heeft;
- afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
- de dagtekening.

4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen een nader te stellen termijn 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 verweerder, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

Artikel 12 Vooronderzoek
De interne klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.

Artikel 13 Informatieverstrekking aan de interne klachtencommissie
Personeelsleden in dienst van de stichting zijn verplicht door de interne klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en daarbij vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Artikel 14 Hoorzitting
1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting.
2. De zittingen van de interne klachtencommissie zijn niet openbaar.
3. Tijdens de zitting krijgen de klager en de verweerder de gelegenheid om hun zienswijze naar voren te brengen.
4. De hoorzitting vindt in beginsel plaats binnen zes weken na de beslissing om de klacht in behandeling te nemen.
5. Klager en verweerder kunnen zich ter zitting laten vergezellen door één aan hen vertrouwd persoon.
6. De interne klachtencommissie kan klager en verweerder in elkaars aanwezigheid horen, tenzij zwaarwichtige redenen zich daartegen verzetten.

Artikel 15 Advies
1. De interne klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De interne klachtencommissie stelt het advies vast binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de interne klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en het bevoegd gezag.
3. De interne 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 het bevoegd gezag, de klager, de verweerder.
4. De interne klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Artikel 16 Vereiste aanwezigheid commissie ter zitting
Voor het houden van een zitting is vereist dat ten minste twee leden van de interne klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

Artikel 17 Niet deelneming aan de behandeling
De voorzitter en de leden van de interne klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Artikel 18 Beslissing bevoegd gezag op het advies van de interne klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de interne klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de interne klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de interne klachtencommissie.

Artikel 19 Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk oordeel van de interne klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 20 Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 21 Evaluatie

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

Artikel 22 Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 23 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling INNOVO'.
3. Deze regeling treedt in werking op 30 januari 2024.

De regeling is definitief vastgesteld door het College van Bestuur van INNOVO op
1) 3 oktober 2006
2) 21 maart 2017 (geactualiseerde versie)
3) 30 januari 2024 (geactualiseerde versie)

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 lid e
Ook een ex-leerling kan een klacht indienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de interne klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Daarom is in artikel 9, tweede lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de interne klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen of organen die anderszins functioneel betrokken zijn bij de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld vrijwilligers, stagiairs en leraren in opleiding.

Artikel 1 lid h
Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel geen klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling. Een ouder of een leerling kan slechts als verweerder worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de school (bijvoorbeeld als overblijfkracht, of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

Artikel 2
Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding worden afgehandeld. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een formele klacht indienen.

Artikel 3
De schoolcontactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De schoolcontactpersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en verweerder. De contactpersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

Artikel 4
Zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid kenmerken het werk van de vertrouwenspersoon. Uit de aard van de functie volgt dat de vertrouwenspersoon een geheimhoudingsplicht heeft, tenzij er sprake is van wettelijke verplichtingen. Hij/ zij is alleen verantwoording schuldig aan het hoogste gezag van de organisatie en legt geen inhoudelijke verantwoording af aangaande individuele gevallen. De functie van vertrouwenspersoon is onverenigbaar met het lidmaatschap van de interne klachtencommissie.

De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren.
INNOVO heeft gekozen voor twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

Artikel 4, lid 1
De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

Artikel 4, lid 5
De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor worden gekozen.
De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de interne klachtencommissie dan wel aangifte te doen bij politie/ justitie. De vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan de interne klachtencommissie. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de schoolgemeenschap verzwakken.
Hoewel de vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de vertrouwenspersoon zelf gaat bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht.

Welke rol de vertrouwenspersoon ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/ verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 4, lid 6
Een klager kan voorafgaand aan een procedure bij de interne klachtencommissie zich tot de vertrouwenspersoon wenden, maar dit kan ook in een later stadium in de klachtprocedure.

Artikel 4, lid 9
De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag naar aanleiding van signalen adviseren, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

Artikel 18, lid 1
Deze termijn is voor het primair onderwijs vastgelegd in artikel 14, zevende lid WPO en artikel 23, zevende lid WEC. Indien het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bevoegd gezag in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.

Artikel 19
Zie ook artikel 8, tweede lid onder e van de Wet medezeggenschap op scholen (Wms).

Bijlage 1: Protocol schoolcontactpersonen

Dit protocol is bedoeld als handreiking voor de schoolcontactpersoon bij een melding van een klacht.

Wanneer een klager zich met een 'klacht' bij u meldt, dan is aan de orde:

- U hoort het verhaal, hebt een luisterend oor,
- U checkt bij de klager:
    - hebt u 'n formele klacht? Zo nodig overhandigt u het klacht meldingsformulier.
    - Wat is de aard van de klacht;
        - ongewenste intimiteiten
        - intimidatie
        - discriminatie
        - anderszins
- U checkt de doorlopen procedure tot op dat moment (is de klager bij de leerkracht, de directie, het bestuur geweest
- U beoordeelt samen met de klager om al dan niet de vertrouwenspersoon in te schakelen.

    ⇨ In geval van *niet inschakelen* van de vertrouwenspersoon of het bestuur, is het van belang dat u met de klager vaststelt dat de klacht naar tevredenheid is behandeld.

    ⇨ In geval van *inschakelen* van de vertrouwenspersoon of het bestuur, legt u de klager het klachtmeldingsformulier voor met het verzoek om dit zo volledig en concreet mogelijk in te vullen. Uiteraard kunt u afstemmen met de klager of hij/zij het invullen van het formulier in samenwerking met u wil doen. Het ingevulde formulier wordt vervolgens opgestuurd (aangereikt) naar/ aan de vertrouwenspersoon/ bestuur.

Bijlage 2: klachtmeldingsformulier INNOVO

Klachtmeldingsformulier INNOVO (vertrouwelijk)

te gebruiken door klager voor het melden van een klacht bij de interne klachtencommissie.

---

1. Deze klacht is ingediend door (klager/klaagster):

Naam en voornaam: _____
Adres: _____
Telefoonnummer: _____
E-mailadres: _____

2. In welke hoedanigheid dient u de klacht in? U bent*:

- o een leerling/ex-leerling
- o een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling/ex-leerling, naam van de leerling _____
- o een personeelslid
- o een directielid
- o een bestuurslid
- o een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school
- o een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, namelijk _____

3. Deze klacht is gericht tegen (verweerder):

na(a)m(en) verweerder(s):
a. _____
b. _____
c. _____
d. _____

positie/functie van verweerder(s) binnen de school:
a. _____
b. _____
c. _____
d. _____

* s.v.p. aankruisen wat van toepassing is.

4. (Volledige) gegevens van de school of instelling:

Naam van de school: _____
Adres: _____
Postcode + plaats: _____
Telefoonnummer: _____

5. Wanneer is de klacht ontstaan?

Datum: _____

6. Wat is puntsgewijs de inhoud van uw klacht?
(omschreven in termen van concreet waarneembaar gedrag en voldoen aan de definitie zoals opgenomen in de klachtenregeling)

7. Heeft u de klacht voorgelegd aan de verweerder(s)? ja/ neen*

Zo ja wanneer? Datum:
En wat was de uitkomst hiervan?
Zo nee, waarom niet?

8. Heeft u een leerkracht/ directeur/ schoolcontactpersoon/ vertrouwenspersoon/ het bestuur* betrokken bij de klacht? Ja/ nee*

Zo ja wanneer? Datum:
En wat was de uitkomst hiervan?
Zo nee, waarom niet?

9. Heeft de leerkracht/ directeur/ schoolcontactpersoon/ vertrouwenspersoon* een voorstel gedaan om de klacht op te lossen? Ja/ nee*
Zo ja, hoe luidt dit:

* s.v.p. doorhalen wat niet van toepassing is.

10. Wat is uw voorstel ter oplossing van de klacht?

Het bovenstaande is door mij naar waarheid ingevuld,

datum:

plaats:

handtekening klager/klaagster:

Belangrijk: Denkt u aan het bijvoegen van de gevraagde stukken en voorts aan alles wat uw klacht zou kunnen verduidelijken!

Ingevulde klachtenformulieren kunnen toegezonden worden naar:
INNOVO
t.a.v. het College van Bestuur
Postbus 2602
6401 DC Heerlen

Bijlage 3: Vragen en antwoorden

In onderstaand overzicht vindt u de belangrijkste vragen en antwoorden met betrekking tot een klacht. In zoverre is dit een verkorte samenvatting en toelichting op de belangrijkste uitgangspunten van de INNOVO klachtenregeling, die grotendeels gebaseerd is op de modelklachtenregeling zoals die door de Landelijke Klachtencommissie Katholiek Onderwijs van de GCBO (hierna landelijke klachtencommissie /LKC) wordt gehanteerd.

1. Ik heb een klacht, bij wie kan ik als eerste terecht?	INNOVO is van mening dat een klacht op een zo laag mogelijk niveau ter sprake moet worden gebracht en dat op dat niveau een oplossing moet worden gezocht. De eerste bij wie u terecht kunt is uiteraard de leerkracht. Is dit om een of andere reden niet mogelijk, dan is de directeur degene bij wie u zich kunt melden.
2. Bij wie kan ik terecht als ik geen gehoor vind bij de leerkracht of directeur of de klacht daar niet wens te bespreken?	Binnen elke school is een schoolcontactpersoon bij wie u terecht kunt met een klacht. De schoolcontactpersoon is degene die u de weg kan wijzen in het klachtrecht. Het is verstandig om als u erover nadenkt een klacht in te dienen, waarbij u bij leerkracht of directeur om redenen niet terecht kunt, de klacht voor te leggen aan de schoolcontactpersoon. Na bespreking kan de schoolcontactpersoon u verwijzen naar de: a. onafhankelijk vertrouwenspersoon b. interne klachtencommissie
3. Wat is de rol van de vertrouwenspersoon?	Bij de twee onafhankelijke vertrouwenspersonen die verbonden zijn aan INNOVO, kunt u uw verhaal kwijt. De vertrouwenspersonen kunnen u vervolgens adviseren: a. er is niets ernstigs aan de hand, een evt. bemiddelend gesprek is voldoende om het probleem op te lossen b. er is mogelijk iets aan de hand, u dient een klacht in bij de interne klachtencommissie stap 4 c. er is mogelijk iets aan de hand, u dient een klacht in bij de landelijke klachtencommissie, stap 4
4. Hoe meld ik een klacht bij de interne klachtencommissie/ de landelijke klachtencommissie?	U kunt een klacht mondeling/ telefonisch of schriftelijk melden. a. indien u de melding bij de interne klachtencommissie wenst te doen, wordt u het INNOVO klachtenformulier toegezonden b. indien u de melding bij de landelijke klachtencommissie wenst te doen, stuurt u een ondertekende brief naar Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO), t.a.v. de Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs, Postbus 82324,

	2508 EH Den Haag of een e-mail naar info@gcbo.nl Bij het in behandeling nemen van uw klacht gebruikt de Commissie een vragenformulier dat dient ter ondersteuning van de door u zelf opgestelde klachtbrief. U kunt dit dus meesturen met uw klachtbrief. Zie bijlage 2. De vertrouwenspersoon kan u helpen bij het invullen van de formulieren.
5. Waarom moet ik opnieuw een klachtenformulier invullen?	Het klachtenformulier van zowel INNOVO als de landelijke klachtencommissie is zodanig opgesteld dat u de klacht op een zo gestructureerd mogelijke wijze kenbaar kunt maken bij de klachtencommissies.
6. Ik heb het INNOVO klachtenformulier ingevuld, wat gebeurt er nu met mijn klacht?	Nadat u het klachtenformulier heeft opgestuurd, krijgt u binnen een week een ontvangstbevestiging toegestuurd. De aangeklaagde ontvangt een afschrift van uw klacht. De klacht wordt inhoudelijk besproken door de interne klachtencommissie. Deze interne klachtencommissie nodigt u vervolgens uit om gehoord te worden. U bent dan in de gelegenheid om uw klacht nog eens toe te komen lichten. Ook de aangeklaagde partij wordt (in een apart gesprek) gehoord. Nadat beide partijen gehoord zijn, formuleert de interne klachtencommissie een advies aan het College van Bestuur met betrekking tot de klacht (ontvankelijk, niet-ontvankelijk, klacht (deels) gegrond, klacht (deels) ongegrond) en de vervolgstappen. Het College van Bestuur neemt vervolgens binnen vier weken een besluit t.a.v. de klacht en de verdere stappen die de interne klachtencommissie voorstelt. Van dit besluit wordt u binnen een week op de hoogte gesteld. Al naar gelang het advies wordt bepaald of er nog vervolggesprekken nodig zijn.
7. Ik ben het niet eens met het besluit van het bestuur, wat kan ik verder ondernemen?	Bent u het inhoudelijk of procesmatig niet eens met het besluit van het bestuur m.b.t. de afhandeling van uw klacht, dan kunt u de klacht dus opnieuw voorleggen bij de Landelijke Klachtencommissie.
8. Hoe ziet de interne klachtencommissie samenstelling eruit?	De interne klachtencommissie wordt gevormd door een (onafhankelijke) voorzitter, de bestuurssecretaris van INNOVO, primair verantwoordelijk voor een zorgvuldige procesmatige aanpak en voor de secretariaatsvoering, de bestuursadviseur onderwijs en identiteit van INNOVO, verantwoordelijk voor de inhoudelijke context
9. Ik kies voor behandeling van de klacht bij de landelijke	De LKC stuurt alle stukken door naar de aangeklaagden en het bestuur. Het bestuur wordt verzocht binnen een

klachtencommissie, daartoe heb ik het LKC formulier ingevuld. Wat gebeurt er nu met mijn klacht?	door de LKC vast te stellen termijn, een reactie te formuleren en zelf onderzoek te doen naar de klacht. Daartoe zal in de meeste gevallen de interne klachtencommissie alle partijen horen. Op basis van deze hoor- en wederhoor gesprekken formuleert de interne klachtencommissie een advies aan het bestuur. Het bestuur neemt vervolgens een besluit en communiceert dit naar de LKC. Al naar gelang de aard van de klacht en evt. verzoek van de klager, kan de LKC alle partijen oproepen voor een besloten hoorzitting. Tijdens de hoorzitting zal de LKC op basis van de aangeleverde stukken trachten een beeld te schetsen van de aard en omvang van de klacht. Na de hoorzitting zal de LKC, op basis van de stukken en hetgeen aan de orde is gekomen tijdens de zitting, binnen 4 weken een advies formuleren (klacht (deels) gegrond, (deels) ongegrond). In het advies kan de LKC tevens aanbevelingen doen richting bestuur om de klacht op te lossen/in de toekomst te voorkomen. Alle partijen worden op de hoogte gebracht van het advies. Het is de verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag om wel of niet iets met het oordeel van de LKC te doen. Wel is het bevoegd gezag verplicht om klager en LKC binnen vier weken na ontvangst van het advies, mee te delen of het oordeel van de commissie wordt gedeeld en of naar aanleiding van het oordeel maatregelen worden genomen, en zo ja, welke.
10. Ik ben het niet eens met het besluit van de LKC, wat kan ik verder ondernemen?	Tegen een besluit van de LKC staat geen beroep open. Met het uitbrengen van het advies is de inhoudelijke behandeling van de klacht door de LKC geëindigd.
11. Hoe ziet de commissiesamenstelling eruit?	De commissie is onpartijdig en onafhankelijk en zij is samengesteld uit een voorzitter, bij voorkeur een jurist die in het dagelijks leven werkzaam is als rechter, en twee leden. In de commissie zijn diverse deskundigheden vertegenwoordigd, zoals een juridische, sociaal-medische en onderwijskundige.

Meer informatie over de landelijke klachtencommissie: zie www.gcbo.nl