

# KLACHTENREGELING

## INNOVO

**Instemming door GMR 14-02-2017**  
**(Opnieuw) vastgesteld door College 21-03-2017**  
**van Bestuur**

## **INHOUDSOPGAVE**

Algemene toelichting INNOVO klachtenregeling	3
Vragen en antwoorden	7
De regeling	10
Bijlage 1: protocol vertrouwenspersonen	22
Bijlage 2: klachtmeldingsformulier INNOVO en Vragenformulier Landelijke Klachtencommissie	24
Bijlage 3: klachtregistratieformulier A en B	32

## ALGEMENE TOELICHTING INNOVO KLACHTENREGELING

### INNOVO en klachten

INNOVO heeft als missie: *inspireren om te leren* en 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

INNOVO hecht aan herkenbaarheid en narekenbaarheid. Dezelfde dingen verlopen zoveel mogelijk op dezelfde wijze. Uiteraard is er ruimte voor verschillen, want wij koersen niet op overal eenheidsworst. De omgang met leerlingen in de klas, is de omgang met leerkrachten in de school en dat is ook de omgang met directeurs, medewerkers en ouders en omgeving binnen INNOVO. Deze analogie verwachten wij in de omgang met elkaar, in de toepassing van regels, in het bieden van ruimte, in de aanpak van innovatie, in het open tegemoet treden van het nieuwe en onbekende en dat alles in het belang van goed onderwijs.

INNOVO werkt aan een professionele organisatie, waarbij de taken van leerkrachten, management en bestuur helder ingevuld kunnen worden. Daarmee bieden we ruimte aan professionals om het onderwijsproces op een optimale wijze te regelen. Via instrumenten als managementgesprekken en inspectierapporten monitoren wij de kwaliteit van het onderwijs en sturen daar waar nodig bij. Ook klachten zijn een meetinstrument. Soms blijken jarenlang goed lopende processen erosiegevoelig. Een klacht dwingt ons weer eens kritisch naar die processen te kijken en daar waar nodig te verbeteren. 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.

INNOVO is zich bewust van de kracht van de klacht als instrument om kwaliteit steekproefsgewijs te meten en als instrument om verbeterprocessen op te starten. Daarom neemt het bestuur de verantwoordelijkheid op om klachten op een professionele en zorgvuldige wijze te behandelen. Daarom is er 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 uiteindelijk besluit over de klacht. Op dat besluit staat vervolgens 'beroep open' bij de Landelijke Klachtencommissie Katholiek Onderwijs (voluit Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk, Katholiek, algemeen bijzonder en Gereformeerd onderwijs) van de GCBO (Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs).

Bij het onderzoeken van een klacht staat zorgvuldigheid voorop. Hoor- en wederhoor is daarbij een belangrijk element. Bij de behandeling van de klacht kijkt de interne klachtencommissie niet alleen naar inhoud, maar ook met name naar de processen die tot de klacht hebben geleid. In het advies 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 oppakken wordt gemonitord en komt bijvoorbeeld aan bod bij de toetsing van het schoolplan.

### Waarom een klachtrecht?

De onderwijswetgeving is met ingang van 1 augustus 1998 gewijzigd in verband met de invoering van het schoolplan, de schoolgids en het klachtrecht, ook wel de Kwaliteitswet genoemd.

De inwerkingtreding van de Kwaliteitswet betekent onder meer dat de schoolbesturen verplicht zijn met ingang van 1 augustus 1998 een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. 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 beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat).

### **Voor alle klachten?**

De onderhavige klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. 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 men een beroep doen op deze klachtenregeling.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de commissie van beroep bij examens, niet via de klachtenregeling onderwijs worden ingediend. Hetzelfde geldt voor een klacht die via een geschillencommissie kan worden ingediend.

### **Bij wie kan ik terecht?**

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 bestuur of de landelijke klachtencommissie, heeft het niet de voorkeur om meteen de weg van de officiële klacht 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.

Naast de schoolcontactpersonen zijn er ook nog de onafhankelijke vertrouwenspersonen, waarbij u uw verhaal kwijt kunt. 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 adviseren. Ook kunnen zij soms bemiddelen tussen school en ouders om met name de communicatie op gang te brengen. 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 zijn de verschillen van mening te groot. Op zo'n moment kunt u ervoor kiezen een klacht in te dienen. Om één en ander in goede banen te leiden is er een duidelijke klachtenprocedure ontwikkeld. Zoiets als een stappenplan: eerst dit, dan dat.

#### **Stap 1**

Zoals reeds gezegd proberen we de klacht eerst binnen de schoolorganisatie op te lossen tussen de direct betrokkenen.

#### **Stap 2**

Lukt stap 1 niet, of niet naar genoegen, dan kunnen klagers met hun klacht naar de contactpersoon binnen de school stappen. De contactpersoon zal samen met de klager beoordelen of het al dan niet noodzakelijk is de vertrouwenspersoon in te schakelen dan wel een officiële klacht in te dienen.

#### **Stap 3**

De klager kan overgaan tot actie a of b:

- a. bemiddeling tussen klager en aangeklaagde bijvoorbeeld door inschakeling van de vertrouwenspersoon;
- b. een officiële klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie of het bevoegd gezag.

Bij optie a. proberen we er samen uit te komen.

Bij optie b. wordt de aangeklaagde officieel aangeklaagd.

#### **Stap 4**

Indien *een* officiële klacht wordt ingediend bij de landelijke klachtencommissie of bij het bevoegd gezag, wordt de klacht onderzocht door een klachtencommissie (landelijk of intern) en adviseert het bevoegd gezag hierover. De klachtencommissie geeft advies over:

- a. de (on)gegrondheid van de klacht

- b. het nemen van maatregelen
- c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten

### **Stap 5**

Binnen 4 weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie zal het bevoegd gezag het besluit hierop kenbaar maken aan:

- a. de klager
- b. aangeklaagde
- c. klachtencommissie
- d. directie school

### **De contactpersoon**

De contactpersoon zal samen met de klager beoordelen om al dan niet de vertrouwenspersoon in te schakelen. Op elke school binnen onze stichting zijn in principe twee contactpersonen aangesteld. Een ouder en een leerkracht. En indien mogelijk een man en een vrouw. Dit betekent niet dat indien de klager een ouder is naar de oudercontactpersoon moet en de leerkracht naar de leerkrachtcontactpersoon. De klager is hier vrij in.

De namen van de contactpersonen van uw school staan in de schoolgids van uw school vermeld.

### **De vertrouwenspersoon**

De vertrouwenspersoon gaat eerst na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Mocht de vertrouwenspersoon tot de conclusie komen dat dit niet wenselijk is, dan gaat deze na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. Verder begeleidt de vertrouwenspersoon de klager. De klager zelf bepaalt uiteindelijk of deze een klacht wel/niet indient bij de klachtencommissie, desgewenst bij de verdere procedure.

De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover 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: Paul Nijpels en Bert van Oosterbosch.

Bert van Oosterbosch  
045 – 531 29 81 / 06 119 270 04  
E-mail: [bert@bct-bv.nl](mailto:bert@bct-bv.nl)

Paul Nijpels  
043 – 407 82 82 / 06 463 459 16  
[paul.nijpels@home.nl](mailto:paul.nijpels@home.nl)

### **De klachtencommissie**

Ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen neemt de klachtencommissie de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van alle zaken. Ook de leden van de klachtencommissie hebben geheimhoudingsplicht van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Wij als Stichting INNOVO zijn aangesloten bij de Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO) waaronder de landelijke klachtencommissie katholiek onderwijs ressorteert.\*

*\* In de Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO) werken 4 klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs samen (één loket): klachtencommissie voor het katholiek onderwijs; klachtencommissie voor het protestants-christelijk onderwijs; klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs; de klachtencommissie voor het gereformeerd onderwijs.*

### **Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO)**

t.a.v. de Landelijke Klachtencommissie Katholiek Onderwijs  
Postbus 82324  
2508 EH Den Haag  
E-mail: [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)  
[www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)  
Telefoon: 070 – 386 16 97

Fax: 070 – 302 08 36

### **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 en seksueel misbruik
- Psychisch en fysiek geweld
- Extremisme en radicalisering

Ernstige klachten die vallen binnen deze categorieën kunnen voorgelegd worden aan de vertrouwensinspecteur. Deze zal luisteren, informeren en zo nodig adviseren.

Zo 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).

## 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:
- onafhankelijk vertrouwenspersoon
  - (interne klachtencommissie) bestuur
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:
- er is niets ernstigs aan de hand, een evt. bemiddelend gesprek is voldoende om het probleem op te lossen
  - er is mogelijk iets aan de hand, u dient een klacht in bij het bevoegd gezag (bestuur INNOVO), stap 4
  - 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 het bestuur / de landelijke klachtencommissie? U kunt een klacht mondeling / telefonisch of schriftelijk melden. Na deze melding wordt u:
- indien u de melding bij het bestuur wenst te doen, het INNOVO klachtenformulier toegezonden
  - indien u de melding bij de landelijke klachtencommissie wenst te doen, stuurt u een ondertekende brief naar Postbus 82324, 2508 EH Den Haag of een e-mail naar [info@gcbo.nl](mailto: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 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 vervolgesprekken nodig zijn.

7. Ik ben het niet eens met het besluit van het bestuur, wat kan ik verder ondernemen?

De klachtenregeling biedt u de mogelijkheid om twee stromen te volgen om een klacht aan te kaarten: die van de rechtstreekse behandeling door de interne klachtencommissie van het bestuur, of door de Landelijke Klachtencommissie. In het geval dat u voor de weg langs het bestuur kiest, staat u altijd nog een gang naar de landelijke klachtencommissie open. 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 de bestuurssecretaris, primair verantwoordelijk voor een zorgvuldige procesmatige aanpak, en de bestuursadviseur onderwijs en identiteit, verantwoordelijk voor de inhoudelijke context.

9. Ik kies voor behandeling van de klacht bij de landelijke klachtencommissie, daartoe heb ik het LKC formulier ingevuld. Wat gebeurt er nu met mijn klacht?

De LKC stuurt alle stukken door naar de aangeklaagden en het bestuur. Het bestuur wordt verzocht binnen een 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](http://www.gcbo.nl)**

## **DE REGELING**

### **1. AANHEF**

Het bevoegd gezag van INNOVO, Stichting voor Katholiek Onderwijs;

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

gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraden;

stelt de volgende klachtenregeling vast.

### **2. BEGRIPSBEPALINGEN**

#### Artikel 1

1. 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. commissie: de Landelijke Klachtencommissie voor Katholiek Onderwijs als bedoeld in artikel 4;
- c. klachtencommissie: de interne klachtencommissie en/of de landelijke klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 4;
- d. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorgers 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;
- e. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- f. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- g. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- h. aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorgers 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;
- i. benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden van de GMR en het bevoegd gezag, waarin vertegenwoordigd zijn de geledingen ouders/leerlingen en personeel.

### **3. 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 mandateert de directeur tot aanwijzing en benoeming van de contactpersoon. Benoemingen worden doorgegeven aan het bevoegd gezag.
3. Benoemingen vinden plaats voor een minimale benoemingstermijn van vier jaar en worden stilzwijgend verlengd.

#### ***Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon***

##### Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over tenminste twee vertrouwenspersonen die functioneren als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersonen. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
3. De vertrouwenspersonen gaan na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersonen gaan na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Zij begeleiden de klager desgewenst bij de verdere procedure en verlenen desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersonen verwijzen de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersonen slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kunnen zij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersonen geven gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De vertrouwenspersonen nemen bij hun werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersonen zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkenen hun taak als vertrouwenspersoon hebben beëindigd.
8. De vertrouwenspersonen brengen jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van hun werkzaamheden.

#### ***Paragraaf 3 De klachtencommissie***

##### Artikel 4 Instelling en taken klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. Het bevoegd gezag kan zich ook, na hierover instemming te hebben verkregen van de medezeggenschapsraad, aansluiten bij een regionale of landelijke commissie.
3. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
4. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de 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 klachtencommissie heeft beëindigd.
5. De klachtencommissie brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

#### Artikel 5a Samenstelling interne klachtencommissie

1. De interne klachtencommissie bestaat uit de bestuurssecretaris en de bestuursadviseur Onderwijs en Identiteit.
2. De interne klachtencommissie is gemandateerd om namens het bevoegd gezag klachten te onderzoeken en advies uit te brengen aan het bevoegd gezag.

#### Artikel 5b Samenstelling landelijke klachtencommissie

1. De landelijke klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door de GCBO. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
2. De GCBO benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
3. De landelijke klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. Leden van het personeel, van het bevoegd gezag, alsmede ouders/voogden/verzorgers en leerlingen/deelnemers van de schoolgemeenschap, de vertrouwenspersoon en contactpersoon kunnen geen zitting hebben in de landelijke klachtencommissie.
5. De landelijke klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
6. De GCBO wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

#### Artikel 6 Zittingsduur

1. De (plaatsvervangende) leden van de landelijke klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

#### ***Paragraaf 4 De procedure bij de interne en landelijke klachtencommissie***

#### Artikel 7 Indienen van een klacht

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

### Artikel 8 Intrekken van de klacht

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

### Artikel 9 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.
3. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

### Artikel 10 Vooronderzoek

De 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 11 Hoorzitting landelijke klachtencommissie

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

### Artikel 12 Advies

1. De landelijke klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De landelijke klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de landelijke klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.

3. De landelijke klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school.
4. De landelijke klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

#### Artikel 13 Quorum

Voor het houden van een zitting is vereist, dat tenminste twee leden van de landelijke klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

#### Artikel 14 Niet-deelneming aan de behandeling

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

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

#### Artikel 15 Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de landelijke klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de landelijke 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 landelijke 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 landelijke 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.

#### Artikel 16 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 17 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersonen, de vertrouwenspersonen, de landelijke klachtencommissie en de GMR geëvalueerd.

#### Artikel 18 Wijziging van het reglement

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

#### Artikel 19 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 01 mei 2005

De regeling is definitief vastgesteld door het College van Bestuur van INNOVO op

1) 3 oktober 2006

2) 21 maart 2017 (geactualiseerde versie)

## ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

### Artikel 1 onder b en c

In het modelreglement wordt geen onderscheid gemaakt tussen een interne en een landelijke klachtencommissie. In de artikelen waar gesproken wordt over commissie wordt daarom specifiek bedoeld op de landelijke klachtencommissie voor katholiek onderwijs.

Daar waar in de regeling gesproken wordt over klachtencommissie, kan hier zowel de interne klachtencommissie van het bevoegd gezag, als de landelijke klachtencommissie mee bedoeld worden. De reden waarom geen er onderscheid wordt gemaakt, ligt in de reikwijdte van de regeling besloten. De bepalingen m.b.t. de werkwijze van de klachtencommissie worden zoveel mogelijk gevolgd door de interne klachtencommissie.

Verskil tussen de landelijke en de interne klachtencommissie is dat de laatste geen besluiten neemt, maar dat deze enkel hierover adviseert richting bevoegd gezag, in deze College van Bestuur. Het College kan afwijken van het advies van de interne klachtencommissie. Een tweede verschil tussen beide commissies, is dat de landelijke klachtencommissie onafhankelijk van de stichting is. Op een uitspraak van de landelijke klachtencommissie is bovendien geen beroep mogelijk. Dit is wel mogelijk op een besluit van het College van Bestuur, d.m.v. het volgen van de procedure bij de landelijke klachtencommissie.

### Artikel 1 onder d

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de landelijke klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 7, tweede lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiairs, leraren in opleiding, maar ook aan medewerkers van het servicebureau.

### Artikel 1 onder e

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt, indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Onder discriminerend gedrag wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder agressie, geweld en pesten worden verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of



lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

## Artikel 2

De contactpersoon 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. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

## Artikel 3

De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. 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 leiden.

Overwogen kan worden te kiezen voor twee vertrouwenspersonen: een vrouw en een man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

### Artikel 3, tweede lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### Artikel 3, derde lid

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg 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 landelijke klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag (interne klachtencommissie), dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

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 dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de landelijke klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

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 3, zevende lid

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie.

#### Artikel 4

INNOVO heeft zich aangesloten bij de landelijk opererende Klachtencommissie Katholiek Onderwijs. In de bijlage bij deze klachtenregeling zijn adresgegevens opgenomen.

#### Artikel 4, vierde lid

Deze plicht tot geheimhouding geldt niet ten aanzien van het bevoegd gezag, secretaris van de landelijke klachtencommissie, de klager en de aangeklaagde, de raadsleden van partijen alsmede politie/justitie.

#### Artikel 5a

Indien gekozen wordt om de klacht bij het bevoegd gezag neer te leggen, dan zal een interne klachtencommissie het onderzoek verder oppakken namens het bevoegd gezag. Deze interne klachtencommissie bestaat altijd uit minimaal twee personen, die na hoor- en wederhoor te hebben toegepast, een advies formuleren aan het College van Bestuur (bevoegd gezag). Het College van Bestuur zal op basis van het advies een besluit nemen. In het advies aan het College staan ook altijd de maatregelen voorgesteld die genomen dienen te worden.

In de samenstelling van de interne klachtencommissie is de bestuurssecretaris primair verantwoordelijk voor de procedurele afwikkeling. De bestuurssecretaris wordt bijgestaan door de manager Onderwijs en Identiteit, die vanuit de expertise van het onderwijsveld betrokken is bij het onderzoeken van een klacht.

#### Artikel 5b

INNOVO is aangesloten bij de Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs. De GCBO is een samenwerkingsverband van alle landelijke klachten-, beroeps-, bezwaren- en geschillencommissies ingesteld door het katholiek, protestants-christelijk, algemeen bijzonder en gereformeerd onderwijs op grond van de wet en/of de cao's. De GCBO is opdrachtgever voor de Landelijke Klachtencommissie voor Katholiek Onderwijs

De GCBO streeft zo veel mogelijk naar een gelijk aantal mannelijke en vrouwelijke leden van de klachtencommissie. Bij de samenstelling van de commissie wordt rekening gehouden met de mogelijke diversiteit van de schoolbevolking. In de klachtencommissie moeten diverse deskundigheden vertegenwoordigd zijn. De commissie beschikt in ieder geval over juridische, sociaal-medische en onderwijskundige deskundigheid.

De commissie bepaalt zelf haar werkwijze. Een aantal mogelijkheden is aan de orde:

- a. De voltallige commissie behandelt alle klachten.
- b. De commissie stelt verschillende kamers in:
  - seksuele intimidatie;
  - agressie en geweld;
  - schoolorganisatorische zaken;
  - etc.
- c. Per klacht wordt bezien welke commissieleden de klacht behandelen.

De te kiezen werkwijze is afhankelijk van de omvang van de klachtencommissie en de te behandelen zaken.

#### Artikel 5, vierde lid

De commissie dient onafhankelijk te functioneren. De leden van de commissie dienen daarom geen binding te hebben met de betrokken schoolgemeenschap.

#### Artikel 5, zesde lid

De secretaris is belast met de administratieve werkzaamheden, vergelijkbaar met die van de secretaris van de commissie bezwaar en beroep, van de ombudscommissie, geschillencommissie etc.

#### Artikel 7, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de landelijke klachtencommissie indient (een klacht kan niet bij de vertrouwenspersoon worden ingediend). Niet altijd zal de klacht bij de klachtencommissie worden ingediend, bijvoorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht. Dit neemt niet weg dat de klager in het laatste geval het recht heeft alsnog zijn klacht in te dienen bij de klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet.

In het geval dat een klacht bij het bevoegd gezag wordt neergelegd, zal de interne klachtencommissie van het bevoegd gezag een onderzoek instellen. Het bevoegd gezag kan ook besluiten om een klacht door te verwijzen naar de landelijke klachtencommissie.

Er dient voor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt doordat de landelijke klachtencommissie niet wordt ingeschakeld. In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de klachtencommissie te vragen. Ook bij gereede twijfel of indien er sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling eerst advies te vragen aan de klachtencommissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht 'binnenskamers' wordt afgedaan.

#### Artikel 7, vierde lid

Indien de klager dit wenst, dient het bevoegd gezag aan de klachtencommissie te melden dat hij een klacht zelf heeft afgehandeld.

#### Artikel 7, zesde lid

Het bevoegd gezag kan 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 tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over de klacht.

#### Artikel 7, achtste lid

De klachtencommissie kan, in het belang van het onderzoek en/of in het belang van de positie van de klager, naar de aangeklaagde de klacht sturen, waarin het adres van de klager ontbreekt. Dit gegeven is immers niet van direct belang voor de aangeklaagde. In dat geval wordt volstaan met de schriftelijke mededeling: 'adresgegevens bij de commissie bekend'. De commissie dient dan wel over deze gegevens te beschikken.

#### Artikel 7, tiende lid

De klager en de aangeklaagde hebben het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of zich te laten vertegenwoordigen.

## Artikel 8

Als de klager de klacht intrekt, kan de commissie besluiten of de procedure al dan niet wordt voortgezet. Van dit besluit worden de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.

Indien er aanwijzingen zijn dat de klager onder druk de klacht heeft ingetrokken, ligt voortzetting van de procedure voor de hand. De commissie brengt in dat geval een ongevraagd advies uit aan het bevoegd gezag.

## Artikel 9, vierde lid

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag anders beslist.

## Artikel 10

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht de door de commissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent verzoek en informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Het kan voor het onderzoek nodig zijn dat getuigen of deskundigen door de commissie worden gehoord. De vraag die zich dan voordoet, is hoe de commissie dient om te gaan met de verkregen informatie naar de klager en de aangeklaagde. De commissie bepaalt welke informatie in de rapportage aan het bevoegd gezag wordt opgenomen.

Ten aanzien van de geheimhouding geldt dat ook aan betrokken ouders en leerlingen vooraf gevraagd moet worden zich te verbinden om deze geheimhouding in acht te nemen.

## Artikel 11, tweede lid

De klachtencommissie kan bepalen dat de klager en de aangeklaagde in elkaars aanwezigheid worden gehoord. Als een van beide partijen dit niet wenst, worden de klager en de aangeklaagde apart gehoord.

## Artikel 15

Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de landelijke klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het bevoegd gezag, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bevoegd gezag zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd.

Bijvoorbeeld: een leerling heeft een klacht ingediend over seksuele intimidatie. De klachtencommissie hoort via deskundigen dat er zich ook iets dergelijks in het privéleven van de aangeklaagde heeft afgespeeld. Dergelijke informatie is niet van belang voor de klager. Uit privacy overwegingen kan besloten worden de betreffende passage uit het advies niet aan de klager kenbaar te maken.

Indien de klacht door het bevoegd gezag ongegrond wordt verklaard kan het bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.

#### Artikel 15, derde lid

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen ter zake van hoor en wederhoor in acht genomen. De bepalingen neergelegd in Titel II van het Rechtspositiebesluit onderwijspersoneel en de AWB, zijn van toepassing op een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school voor primair onderwijs. Voor het bijzonder primair onderwijs zijn de overige voorwaarden, behorend bij de akte van benoeming, van toepassing. Bij het openbaar en bijzonder voortgezet onderwijs dienen de bepalingen van de CAO VO in acht te worden genomen.

Het bevoegd gezag van het openbaar onderwijs is verplicht aangifte te doen van een misdrijf aan de officier van justitie of één aan van zijn hulpofficieren.

Schoolbesturen worden verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf met een minderjarige leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het bevoegd gezag verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie. Deze verplichting zal de staatssecretaris in de onderwijswetgeving vastleggen, als uitwerking van haar voorstellen gedaan in haar beleidsbrief Preventie en bestrijding van seksuele intimidatie.

Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het bevoegd gezag maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het bevoegd gezag heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

#### Artikel 16

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids. Namen en telefoonnummers van de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie, van de vertrouwenspersoon en van de contactpersoon kunnen in de schoolgids worden vermeld. Ook kan een en ander in een folder worden opgenomen.

**BIJLAGE 1: PROTOCOL CONTACTPERSONEN**

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

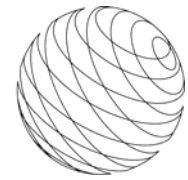
1. Wanneer een klager zich met een 'klacht' bij u meldt, dan is aan de orde:
  - u hoort het verhaal,
  - hebt een luisterend oor,
  - u checkt bij de klager: hebt u 'n formele klacht? Zonodig overhandigt u het klacht meldingsformulier.
  - Wilt u 'n klacht indienen?
  - wat is de aard van de klacht;
    - ongewenste intimiteiten
    - intimidatie
    - discriminatie
  - u checkt de gelopen 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.
2. 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.
3. 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.
4. U registreert elke klacht (**zowel klachten, die doorgaan als klachten die niet doorgaan**) op INNOVO klachtenregistratieformulier, zowel op het klachtenregistratieformulier voor het schooldossier (A) als voor het klachtenregistratieformulier voor het INNOVO dossier (B). Dit formulier is bedoeld voor:
  - Uw schooldossier
  - de organisatie om een overzicht te realiseren van:
    - de soort klachten
    - de hoeveelheid klachtenHet overzicht is vervolgens bedoeld om vast te stellen of we als organisatie dienen te anticiperen op bepaalde trends om curatief reageren om te zetten in preventief handelen.
  - er is dus 'n registratie van formele klachten, die doorgaan naar het bevoegd gezag, danwel de landelijke klachtencommissie, en een registratie van "informele klachten". Wat betreft de formele klacht is het van belang dat u de klager aangeeft dat de registratie hiervan doorgaat naar het bevoegd gezag. De registratie van de informele klachten is bedoeld voor uw eigen organisatie. De overdracht van het formele dossier vindt plaats op het einde van het schooljaar.

Tijdens de geplande bijeenkomsten met de vertrouwenspersoon dient de registratie voor u als informatie om zaken in te brengen.

Jaarlijks wordt u benaderd om uw dossier vóór 1 juli van desbetreffend schooljaar aan de organisatie over te dragen.

**BIJLAGE 2: KLACHTMELDINGSFORMULIER INNOVO EN VRAGENFORMULIER  
LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE**





**klachtmeldingsformulier**

*te gebruiken door de klager voor het melden van een klacht; het formeel voorleggen van de klacht aan de vertrouwenspersoon of het College van Bestuur INNOVO*

*vertrouwelijk*

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

naam: \_\_\_\_\_  
school: \_\_\_\_\_  
adres: \_\_\_\_\_  
postcode + plaats: \_\_\_\_\_  
telefoonnummer: \_\_\_\_\_

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

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

3. Deze klacht is gericht tegen (aangeklaagde):

na(a)m(en) aangeklaagde(n):

a. \_\_\_\_\_  
b. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

positie/functie van aangeklaagde(n) binnen de school:

a. \_\_\_\_\_  
b. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

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







## Vragenformulier Landelijke Klachtencommissie voor Katholiek Onderwijs

➤ zie [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl) voor actuele informatie en downloaden van het formulier

---

Bij het in behandeling nemen van uw klacht gebruikt de Commissie een vragenformulier. Dit vragenformulier dient ter ondersteuning van de door u zelf opgestelde klachtbrief en kan meegestuurd worden.

### Inhoud klacht

Voeg bij uw klacht alle papieren die met uw klacht te maken hebben en vermeldt in uw brief of e-mail in ieder geval:

- uw naam en adres;
- een precieze omschrijving: over wie gaat uw klacht, wat is er precies gebeurd, wanneer is het gebeurd en wie waren er nog meer bij betrokken;
- de naam en het adres van de school en eventueel de persoon over wie uw klacht gaat;
- plaats, datum en handtekening.

Ontbreken een of meer van deze gegevens, dan krijgt u van de voorzitter van de Klachtencommissie een bepaalde termijn om deze alsnog aan te leveren. Doet u dat niet binnen die termijn, dan kan de commissie besluiten om de klacht niet te behandelen.

---

## **LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE VOOR HET CHRISTELIJK, KATHOLIEK, ALGEMEEN BIJZONDER EN GEREFORMEERD ONDERWIJS VRAGENFORMULIER N.A.V. UW KLAAGSCHRIFT**

Wij verzoeken u dit formulier zo duidelijk en volledig mogelijk in te vullen.  
Dit formulier dient als bijlage bij uw klachtbrief.

### 1. Klager(s)

Mw/dhr\* Voorletters en achternaam:

a) .....

b) .....

Naam van de (ex-)leerling en geboortedatum:

.....

Correspondentieadres:

Straat : ..... Huisnummer : .....

Postcode : ..... Woonplaats : .....

Telefoonnr. privé : a) ..... b) .....

Telefoonnr. werk: a) ..... b) .....

E-mailadres: a) .....

b) .....

### 2. De Klachtencommissie dient te weten in welke relatie u staat tot de school

U bent \*\*

een leerling/ex-leerling\*

een ouder/voogd/verzorger\* van een minderjarige leerling/ex-leerling\*

een personeelslid

een directielid

een bestuurslid

een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, namelijk:

.....

een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, namelijk:

.....

### 3. Tegen wie is de klacht gericht?

(Deze persoon zullen wij vragen verweer te voeren en noemen wij "verweerder")

Volledige naam verweerder(s): functie:

a. ....

b. ....

c. ....

4. Welke school of instelling betreft het?

Volledige naam school/instelling: .....

Straat: ..... Huisnummer: .....

Postcode: ..... Plaats: .....

Telefoonnummer: ..... Faxnummer: .....

5. Wanneer is de klacht ontstaan en kunt u hierbij een datum aangeven?

.....

.....

6. Wat is puntsgewijs de inhoud van uw klacht? Indien u meerdere klachten wilt indienen verzoeken wij u deze eveneens puntsgewijs te noemen. Graag op een apart vel papier bijvoegen.

U kunt NIET volstaan met een verwijzing naar eerder geschreven brieven.

Let op:

De Commissie heeft als beleid dat zij slechts klachten in behandeling neemt die betrekking hebben op gedragingen die zich binnen één jaar voor het indienen van de klacht hebben afgespeeld. Dit is van belang voor de waarheidsvinding, zodat personen zich nog goed kunnen herinneren

wat er is gebeurd ten tijde van de gedraging of handeling. Deze termijn is ook gesteld in verband met het

rechtszekerheidsbeginsel.

Tevens wijzen wij u erop dat de bevoegdheid van de Commissie niet verder reikt dat het uitspreken van een

oordeel over het al dan niet gegrond zijn van een klacht, waarbij de Commissie het schoolbestuur aanbevelingen kan doen. Dit brengt mee dat de Commissie geen mogelijkheid heeft om zelf concrete maatregelen te treffen of vorderingen toe te wijzen.

•• .....

•• .....

•• .....

•• .....

•• .....

7. Heeft u de klacht voorgelegd aan verweerder(s) genoemd in vraag 3?

- Ja/nee\*

- Zo nee, waarom niet?

.....

- Zo ja, wanneer?

Datum: .....

- En wat was de uitkomst hiervan?

.....

.....

.....

.....

8. Heeft u andere aan school verbonden personen, zoals bijvoorbeeld de directeur, een vertrouwenspersoon of bestuursleden betrokken bij de klacht?

Ja/nee\*

- Zo nee, waarom niet?

.....

- Zo ja, aan wie en wanneer?

Aan wie: .....

Datum: .....

- Wat was de uitkomst hiervan?

.....

.....

.....

.....

.....

9. Welke maatregelen stelt u zelf voor ter oplossing van uw klacht?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Plaats: ..... Datum: .....

Handtekening:

Retouradres:

GCBO, Postbus 82324, 2508 EH Den Haag

**BELANGRIJK**

Denkt u aan het bijvoegen van relevante stukken en voorts aan alles wat uw klacht zou kunnen verduidelijken.

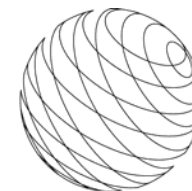
**VERGEET UW HANDTEKENING NIET!**

Voor de goede orde wijst de Commissie u erop dat alle stukken die door u worden ingebracht, doorgestuurd worden aan de wederpartij.

**BIJLAGE 3: KLACHTREGISTRATIEFORMULIER A EN B**



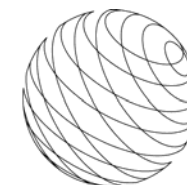
MELDINGEN SCHOOLJAAR \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_



**A.**  
**Klachtenregistratieformulier voor het schooldossier.**

Contactpersoon/vertrouwenspersoon/bovenschools management: \_\_\_\_\_ school: \_\_\_\_\_

aard van de klacht (compacte, concrete beschrijving)	klager heeft contact gehad over zijn klacht met: - leerkracht - directeur - college van bestuur/ stafbureau - de contactpersoon	datum, waarop de klacht is ingediend	behandeling - doorgeven aan, - zelf behandelen, als volgt	datum, waarop de klacht is 'afgehandeld'



**B.**  
**Klachtenregistratieformulier voor het INNOVO dossier.**

Contactpersoon/vertrouwenspersoon/bovenschools management: \_\_\_\_\_ school: \_\_\_\_\_

aard van de klacht (compacte, concrete beschrijving)	klager heeft contact gehad over zijn klacht met: - leerkracht - directeur - college van bestuur/ stafbureau - de contactpersoon	datum, waarop de klacht is ingediend	behandeling - doorgeven aan, - zelf behandelen, als volgt	datum, waarop de klacht is 'afgehandeld'