

Klachtenbeleid



OPGESTELD DOOR Voorzitter CvB
INSTEMMING GMR OP 2 februari 2026
VASTGESTELD DOOR Ivo Hartgerink, Voorzitter CvB
VASTGESTELD OP 2 februari 2026
TE EVALUEREN IN 2029/30

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1 Klachtenprocedure	4
2 Taakomschrijvingen	6
2.1 Contactpersoon	6
2.2 Onafhankelijke vertrouwenspersoon	7
2.3 Klachtencommissie	8
2.4 Vertrouwensinspecteur	8
2.5 De onderwijsconsulent	9
2.6 Gevolgen van voorstel Wet Vrij en Veilig Onderwijs	10
3 Aangifte en meldingsplicht	11
4 Rehabilitatie	13
5 Financiële paragraaf	14
6 Communicatie en evaluatie	15
Bijlage 1 Klachtenregeling	16
1.1 Begripsbepalingen	16
1.2 Behandeling van de klachten	16
1.3 Bijzondere bepalingen	19
1.4 Slotbepalingen	19
Bijlage 2 Gegevens Landelijke Klachtencommissie	21
Bijlage 3 Begripsbepaling	22
Bijlage 4 Rehabilitatie beleid	24
4.1 Inleiding	24
4.2 Klacht is ongegrond	24
4.3 Klacht ongegrond op valse gronden	26
4.4 Communicatie en evaluatie	26

Inleiding

Heb je een klacht, vraag of opmerking over gedragingen of besluiten van jouw school: laat het ons weten en neem contact op. In veel gevallen biedt een gesprek echt al uitkomst.

In sommige situaties is meer nodig, dit document kan hierbij ondersteunend.

Invitare Openbaar Onderwijs is verplicht op grond van de Wet op het Primair Onderwijs een klachtenregeling te hebben. Deze regeling waarborgt dat ouders, leerlingen en medewerkers klachten kunnen indienen over gedragingen, beslissingen of het nalaten daarvan door schoolpersoneel, bestuur of andere betrokkenen.

Een klacht gaat over (het nalaten van) gedragingen en over (het niet nemen van) beslissingen. Veruit de meeste onvrede over de dagelijkse gang van zaken in de school wordt in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, medewerkers en schoolleiding naar tevredenheid besproken en afgehandeld. En dat is erg fijn. Voor die situaties waarin dit niet direct lukt of te moeilijk is, staat in dit beleid beschreven hoe dan gebruik te maken van de interne en externe klachtenregeling.

Het klachtenbeleid heeft als doel:

- Een zorgvuldige en objectieve behandeling van klachten te waarborgen;
- Duidelijkheid te bieden over de procedure voor klagers en aangeklaagden;
- Een veilige omgeving te creëren waarin klachten bespreekbaar zijn zonder angst voor represailles;
- Het bevorderen van een cultuur van openheid en verbeteringen in de schoolpraktijk.

Het beleid geldt zowel voor klachten van onderwijskundige en organisatorische aard, als voor klachten over ongewenst gedrag van leerlingen of volwassenen.

Expliciet wordt gemeld dat bij een vermoeden van een zedenmisdrijf of kindermishandeling er een aangifte- en/of meldingsplicht geldt. Verder verwijzen wij naar onze gedragscode.

1 Klachtenprocedure

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

- **Klachten van onderwijskundige aard.** Hierbij kan gedacht worden aan methodes die worden gebruikt, wijze van toetsing, wijze van beoordeling en dergelijke. Deze klachten worden primair met de leerkracht besproken, of zo nodig met de directie.
 - **Klachten van school organisatorische aard.** Gedacht kan worden aan vakantiedagen, schoonmaken, schoolbijdrage en dergelijke. Deze klachten worden met de schooldirectie besproken.
 - **Klachten over ongewenste gedragingen van kinderen.** Hierbij kan gedacht worden aan agressie, geweld, racisme, pesten, en dergelijke. De eerste gesprekken zullen plaatsvinden met de leerkracht. Mocht men er niet uitkomen, wordt vervolgens met de schooldirectie gesproken. Contactpersonen kunnen de klager bijstaan en wanneer gewenst de onafhankelijke vertrouwenspersoon.
 - **Klachten over ongewenste gedragingen van volwassenen.** Hierbij kan gedacht worden aan seksueel misbruik, (seksuele) intimidatie, fysiek- of geestelijk misbruik, racisme en discriminatie. De klager kan worden bijgestaan door de contactpersoon en wanneer wenselijk door de vertrouwenspersoon. Afhankelijk van de situatie vindt er een gesprek plaats met de schoolleiding dan wel het bestuur. Een klacht kan worden ingediend bij het bevoegd gezag dan wel de LKC.
- Voor onze mensen dragen wij zorg voor een veilige werkomgeving, waaronder ook vallend het voorkomen/beperken van psychosociale arbeidsbelasting. Ook in kader van preventie van ongewenst gedrag kunnen medewerkers zich altijd wenden tot de externe vertrouwenspersoon. Zie hiervoor ons veiligheidsbeleid.

De klachtenprocedure heeft een aantal volgordelijke niveaus.

Niveau van directe bespreking
Klager bespreekt de klacht informeel met de aangeklaagde.
Niveau van leidinggevende
Indien de klacht niet is opgelost, bespreekt klager dit informeel met de directe leidinggevende. Als de klacht een schooldirecteur betreft, dan kan klager met het schoolbestuur spreken.
Niveau van contactpersoon
Klager kan advies inwinnen bij de contactpersoon over vervolgstappen.
Niveau van vertrouwenspersoon
De onafhankelijke vertrouwenspersoon ondersteunt de klager bij verdere actie, waaronder het indienen van een formele klacht.
Niveau van bevoegd gezag
Indien de klacht nog niet is opgelost, kan deze formeel worden ingediend bij het bevoegd gezag.
Niveau van landelijke klachtencommissie (LKC)
Indien nodig kan de klacht extern worden voorgelegd.

Het bevoegd gezag kan tijdens de procedure maatregelen treffen om veiligheid en continuïteit te waarborgen (denk aan schorsingen, ontzeggen van contact).

Beslissing van het bevoegd gezag:

- Binnen vier weken na ontvangst van een advies van de klachtencommissie wordt schriftelijk meegedeeld of de klacht gegrond is en welke maatregelen worden genomen.
- De termijn kan eenmaal met maximaal vier weken worden verlengd.
- De aangeklaagde krijgt altijd de gelegenheid om zich mondeling of schriftelijk te verweren.

Goed om te weten: een advies van de LKC is niet (juridisch) bindend.

2 Taakomschrijvingen

In dit hoofdstuk staan de taakbeschrijvingen van de contactpersoon, de vertrouwenspersoon, de landelijke klachtencommissie en de vertrouwensinspecteur. Voor actuele contactgegevens en informatie verwijzen we naar onze website.

2.1 Contactpersoon

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

De belangrijkste taken van de contactpersoon zijn:

- Eerste aanspreekpunt bij klachten; biedt eerste opvang en advies.
- Verwijst door naar vertrouwenspersoon of bevoegd gezag indien nodig.
- Draagt zorg voor jaarlijkse voorlichting aan team, ouders en leerlingen over de klachtenregeling.

Indien de klager een personeelslid is verwijst hij deze door naar de leidinggevende of de onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Geheimhouding is verplicht, behalve voor doorverwijzing naar vertrouwenspersoon, klachtencommissie of bevoegd gezag. De contactpersoon kan de vertrouwenspersoon consulteren. De contactpersoon is gehouden aan de meldingsplicht (bij CvB); een klager wordt op de hoogte gesteld van deze meldingsplicht.

De acties die door de contactpersoon ten aanzien van een klacht ondernomen kunnen worden zijn onder andere:

- Het aanhoren en met de klager bespreken wat hij of zij zelf zou kunnen doen.
- Vraagt of de klager de geijkte wegen heeft bewandeld. Dat wil zeggen de klacht bespreekbaar maken met de leerkracht / directie / andere betrokkenen.
- Het maken van een afspraak met klager en aangeklaagde om te komen tot een gesprek of met diens direct leidinggevende.
- Het doorverwijzen naar de onafhankelijke vertrouwenspersoon indien de klager niet in staat is of bereid is met de leerkracht / directie / andere betrokkenen in gesprek te gaan.

Competenties: toegankelijk, invoelend, communicatief vaardig, kennis van procedures:

- Moet letterlijk en figuurlijk gemakkelijk te benaderen zijn.
- Heeft een invoelend vermogen.

- Is in staat elke klacht serieus te nemen.
- Verstaat signalen van kinderen.
- Kan goed communiceren.
- Geniet het vertrouwen van alle betrokkenen.
- Heeft kennis van de procedure.
- Kent de grenzen binnen zijn/haar taak als contactpersoon.

De contactpersoon neemt deel aan de deskundigheidsbevordering dat op stichtingsniveau wordt georganiseerd.

2.2 Onafhankelijke vertrouwenspersoon

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

De belangrijkste taken van de onafhankelijke vertrouwenspersoon zijn:

- Ondersteunt klager op verzoek; beoordeelt of bemiddeling mogelijk is. De vertrouwenspersoon bemiddelt zelf niet, kan indien gewenst ter ondersteuning van de klager wel bij het gesprek aanwezig zijn.
- Verstrekt bijstand bij indienen klacht of aangifte.
- Verwijst de klager eventueel naar andere instanties gespecialiseerd in de opvang en nazorg;
- Heeft een signaalfunctie en geeft gevraagd/ongevraagd advies aan bevoegd gezag, brengt jaarlijks verslag uit.

De vertrouwenspersoon heeft levenslange geheimhouding, behoudt onafhankelijkheid van schoolbestuur. Aan geheimhouding zijn enkele voorwaarden verbonden. Het “vertrouwelijkheid tenzij” principe, bij ernstige (strafbare) feiten, zoals seksueel misbruik, ernstig geweld of direct gevaar voor de melder of derden. Dit gebeurt indien de veiligheid in het geding is, de vertrouwenspersoon in gewetensnood komt en er geen andere oplossing is. Voordat de vertrouwelijkheid wordt doorbroken, is de vertrouwenspersoon verplicht om te overleggen met een deskundige en alles in het werk te stellen om toestemming te krijgen van de melder en de melder op de hoogte te stellen van het voornemen tot doorbreking. De vertrouwenspersoon moet kunnen motiveren waarom het doorbreken noodzakelijk is om de veiligheid op school te waarborgen.

De vertrouwenspersoon handelt conform het Klachtenbeleid van Invitare en treedt alleen in actie op verzoek van een klager. Het initiatief hiervoor ligt bij de klager.

De naam en het telefoonnummer van de vertrouwenspersoon zijn te vinden op de website van Invitare en in de schoolgids en website van de scholen. Ook vind je op de website van GMD en in het veiligheidsbeleid van Invitare meer informatie over de rol van de vertrouwenspersoon.

2.3 Klachtencommissie

Invitare is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC) en beschikt niet over een eigen klachtencommissie.

De belangrijkste taken van de LKC zijn:

- Onderzoekt officiële klachten (via LKC).
- Geeft advies aan bevoegd gezag over gegrondheid, te nemen maatregelen en overige besluiten.

De klachtencommissie neemt geen klachten in behandeling die elders ingediend moeten worden, zoals:

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

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

De leden van de klachtencommissie zijn levenslang verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in de hoedanigheid als leden van de klachtencommissie vernemen. Deze plicht geldt niet ten aanzien van het bevoegd gezag en ten aanzien van de klager, aangeklaagde en raadslieden van de partijen. De plicht tot geheimhouding vervalt niet na beëindiging van de functie.

2.4 Vertrouwensinspecteur

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

- Een adviserende en ondersteunende taak bij **ernstige klachten**: onveilig en grensoverschrijdend gedrag zoals seksueel misbruik, seksuele intimidatie, psychisch of fysiek geweld (waaronder pesten), discriminatie of radicalisering. De vertrouwensinspecteur geeft aan wanneer aangifte mogelijk is of zelfs verplicht is.

Ieder bevoegd gezag van een school is wettelijk verplicht bij een vermoeden van seksueel misbruik contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur.

Een leerling dan wel ouder/ verzorger/ voogd kan ook zelf contact opnemen met de vertrouwensinspecteur.

Voor andere klachten dan de genoemde ernstige klachten kan je als klager niet terecht bij de vertrouwenspersoon / inspectie van het onderwijs. Zij zullen als toezichthouder geen klachten behandelen (eventueel kan de inspectie de informatie gebruiken bij het toezicht op de school).

De vertrouwensinspecteur zoekt niet uit wat er gebeurd is (waarheidsvinding). De vertrouwensinspecteur kan ook niet zelf zorgen voor een oplossing, maar wel helpen om een oplossing te bereiken. Bovendien doet de vertrouwensinspecteur niet zelf aangifte, maar zal wel aangeven wanneer aangifte mogelijk of zelfs verplicht is.

Verschil met een vertrouwenspersoon

Een vertrouwenspersoon binnen een organisatie (zoals een bedrijf of school) richt zich op het informele traject van ongewenst gedrag binnen de organisatie zelf.

De vertrouwensinspecteur daarentegen is een externe, onafhankelijke deskundige die specifiek is ingeschakeld om meldingen over de gang van zaken op scholen te behandelen, vooral als het gaat om ernstige zaken zoals seksueel misbruik.

De vertrouwensinspecteur heeft geheimhoudingsplicht bij klachten over seksueel misbruik. Hij of zij zal in alle gevallen in overleg met de klager komen tot afspraken over de verdere afhandeling van de klacht en de stappen die worden genomen.

Op de website van de onderwijsinspectie is uitgebreide informatie te vinden.

2.5 De onderwijsconsulent

Een onderwijsconsulent is een onafhankelijke expert die ouders, scholen en samenwerkingsverbanden adviseert en begeleidt bij complexe onderwijskwesties, vooral als een kind met extra ondersteuningsbehoefte (zoals bij ADHD, autisme of een beperking) dreigt vast te lopen, niet naar school kan of een passend plek nodig heeft. Ze bemiddelen bij conflicten, zoeken naar maatwerkoplossingen en helpen bij plaatsings-, schorsings- of verwijderingsproblemen, vaak met zorg erbij. Deze dienst is gratis voor ouders.

Wat doet een onderwijsconsulent?

- Adviseren en bemiddelen: Ze geven onpartijdig advies en helpen ouders en scholen om samen tot een oplossing te komen.
- Ondersteuning bij 'vastlopers': Ze helpen kinderen die dreigen thuis te komen zitten (thuiszitters) of die niet de juiste ondersteuning krijgen.
- Passend onderwijs: Ze adviseren bij vragen over de invulling van een handelingsplan, het gebruik van rugzakmiddelen, en de juiste schoolkeuze.
- Gratis dienst: Ouders kunnen kosteloos een beroep doen op hun expertise.

Wanneer schakel je een onderwijsconsulent in?

- Als je er met de school en het samenwerkingsverband niet uitkomt over het onderwijs voor je kind.
- Als je kind een extra ondersteuningsbehoefte heeft (bv. door een stoornis, ziekte, handicap) en dreigt uit te vallen.
- Bij problemen met plaatsing, schorsing of dreigende verwijdering.

2.6 Gevolgen van voorstel Wet Vrij en Veilig Onderwijs

De Wet Vrij en Veilig Onderwijs is een nieuw wetsvoorstel (d.d. januari 2026 nog niet vastgesteld). Het heeft als doel de sociale veiligheid in het Nederlandse onderwijs nog verder te versterken. Als gevolg van deze wet zal het klachtenbeleid niet meer vrijblijvend zijn, maar een juridisch verankerd onderdeel van het veiligheidsbeleid. Het moet duidelijk, toegankelijk en verbonden zijn met vertrouwenspersonen, incidentregistratie en evaluatie. Actiepunten voortkomende uit deze wet zijn verwerkt in deze klachtenregeling.

Bij de eerstvolgende evaluatie van het veiligheidsbeleid moeten deze effecten nog verwerkt worden; het gaat dan bijvoorbeeld om de wijze van jaarlijks evalueren van de veiligheid op onze scholen en het gebruiken van signalen uit klachten voor beleidsaanpassing (en vermelden van deze signalen in het jaarverslag van de vertrouwenspersoon).

De wet is opgebouwd rond drie thema's.

Goed zicht op veiligheid

- Registratie en meldplicht incidenten*
- Uitbreiding meld-, overleg- en aangifteplicht (MOA)
- Uitbreiding leerlingmonitor veiligheid

Ondersteuning & begeleiding

- Verplichte vertrouwenspersonen
- Verplichte interne klachtenregeling
- Aansluiting bij landelijke klachtencommissie

Evaluatie en borging

- Sociale veiligheid als structureel beleid
- Veiligheidscoördinator

*De school registreert veiligheidsincidenten die plaatsvinden onder haar verantwoordelijkheid. Het gaat dan om incidenten die onder schooltijd of gedurende een door de school georganiseerde activiteit plaatsvinden. Daarnaast registreert het schoolbestuur eveneens veiligheidsincidenten die ernstige gevolgen hebben voor de orde of veiligheid op school, ook wanneer deze niet onder zijn verantwoordelijkheid hebben plaatsgevonden.

Het gaat in ieder geval om veiligheidsincidenten zoals: fysiek geweld met letsel, seksuele intimidatie of misbruik, stelselmatige discriminatie, bedreiging, grove pesterijen, diefstal en het bezit, gebruik of verhandelen van drugs of wapens. Welke incidenten de school registreert zal worden opgenomen in ons veiligheidsbeleid.

3 Aangifte en meldingsplicht

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

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

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

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

Meldcode huiselijk geweld

Als onderwijs zijn wij verplicht de 'meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' te gebruiken. De meldcode is bedoeld voor (vermoedens van) fysiek, psychisch of seksueel geweld en verwaarlozing. De professional doorloopt bij de meldprocedure een vijftal stappen om af te wegen en besluiten of melden bij Veilig Thuis noodzakelijk is in verband met acute of structurele onveiligheid. In de situatie van Invitare zal deze melding veelal door de directeur in samenspraak met leerkrachten gedaan worden. De zorgen die een school heeft worden

besproken met ouders/het gezin, dit vraagt om zorgvuldigheid. De handelwijze met betrekking tot de meldcode staat beschreven in ons veiligheidsbeleid.



4 Rehabilitatie

Als de klacht door de klachtencommissie ongegrond is verklaard of ongegrond is verklaard op valse gronden, of, als na justitieel onderzoek blijkt dat de klacht op valse gronden is ingediend, kan bevoegd gezag de aangeklaagde een 'rehabilitatietraject' aanbieden.

Het rehabilitatiebeleid gaat in op de stappen die door een medewerker en het schoolbestuur gezet kunnen worden in het geval van de conclusie dat een klacht op valse gronden is ingediend of ongegrond is. Dit beleid is opgenomen als bijlage van dit klachtenbeleid.

Bevoegd gezag kan tevens maatregelen nemen tegen degene die de (valselijke) beschuldigingen heeft geuit. Dit kan variëren van de eis dat er in het openbaar excuses worden aangeboden tot schorsing of verwijdering.

De aangeklaagde kan na een incorrecte behandeling door bevoegd gezag een klacht indienen bij de klachtencommissie. De aangeklaagde wordt daarmee klager.



5 Financiële paragraaf

Kosten verbonden aan klachtenbehandeling en externe mediation worden op stichtingsniveau gedragen.



6 Communicatie en evaluatie

Het klachtenbeleid, met daarin opgenomen de klachtenregeling, wordt ter instemming voorgelegd aan de GMR en gepubliceerd op de website.

Evaluatie vindt plaats door bevoegd gezag, contactpersonen, vertrouwenspersoon, GMR (en waar wenselijk met de LKC).

Eventuele wijzigingen worden na overleg met betrokkenen door het bevoegd gezag vastgesteld.

We zorgen er voor dat ons klachtenbeleid en gerelateerde personen, adressen en gegevens voldoende bekend zijn door deze in ieder geval op onze website en schoolgidsen te publiceren.



Bijlage 1 Klachtenregeling

Het bevoegd gezag Stichting Invitare Openbaar Onderwijs,

- gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
- gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad;

stelt de volgende Klachtenregeling vast.

Deze regeling heeft tot doel een zorgvuldige, onafhankelijke en transparante behandeling van klachten te waarborgen, waarbij de belangen van alle betrokkenen en de bescherming van kinderen voorop staan.

De modelklachtenregeling VOS ABB is van toepassing en vertaald naar de situatie van Invitare. Deze regeling is eveneens opgenomen als bijlage in dit klachtenbeleid.

1.1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Klacht: een schriftelijke uiting van ongenoegen over gedragingen of beslissingen van (een lid van) het bevoegd gezag, personeel, leerlingen of derden die werkzaamheden verrichten voor de school;
- Klagers: ouders, leerlingen, personeelsleden of anderen die in een directe relatie staan tot de school;
- Contactpersoon, vertrouwenspersoon, klachtencommissie, bevoegd gezag: zoals nader uitgewerkt in deze regeling.

1.2 Behandeling van de klachten

De contactpersoon

- Iedere school van Invitare heeft ten minste één contactpersoon die fungeert als eerste aanspreekpunt bij klachten.
- De contactpersoon luistert naar de klacht, legt de procedure uit en kan de klager verwijzen naar de vertrouwenspersoon.

Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de schooldirecteur. De contactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De contactpersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als contactpersoon heeft beëindigd.

De externe vertrouwenspersoon

- De vertrouwenspersoon ondersteunt de klager, onderzoekt of informele oplossing mogelijk is en kan bemiddelen.
- Indien geen oplossing wordt bereikt, kan de klager de klacht formeel indienen bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie.
- De vertrouwenspersoon begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
- De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
- Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij/zij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
- De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden.

De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

Termijn voor indienen

- Een klacht dient in beginsel binnen één jaar na de gedraging of beslissing schriftelijk te worden ingediend.
- De klachtencommissie of het bevoegd gezag kan besluiten een klacht toch in behandeling te nemen bij gegronde redenen.
- Klachten op het niveau van bevoegd gezag of LKC worden schriftelijk ingediend, voorzien van gegevens van klager en verweerder, omschrijving van de klacht, eventuele onderliggende stukken en dagtekening.

Ontvangstbevestiging en afhandeling

- Elke klacht wordt door het bevoegd gezag binnen 5 werkdagen schriftelijk bevestigd.
- Interne behandeling vindt zo mogelijk binnen 6 weken plaats. Indien verlenging nodig is, wordt dit schriftelijk gemotiveerd meegedeeld aan de klager met vermelding van de nieuwe termijn.

Ontvankelijkheid

- Een klacht kan niet-ontvankelijk worden verklaard indien:
 - a) de klacht betrekking heeft op een rechtspositionele aangelegenheid van personeel;
 - b) de klacht al via een andere rechtsgang wordt behandeld;
 - c) de klacht te laat is ingediend zonder geldige reden;
 - d) de klacht kennelijk ongegrond is.

- De klager ontvangt altijd een gemotiveerd besluit bij niet-ontvankelijkheid.

De klachtencommissie

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

- Klachten die niet intern opgelost worden, kunnen worden voorgelegd aan de LKC.
- De commissie onderzoekt de klacht en brengt binnen de vastgestelde termijn een gemotiveerd advies uit aan het bevoegd gezag.
- Het bevoegd gezag besluit binnen 4 weken na ontvangst van het advies en deelt dit schriftelijk mee aan de klager.

De klachtenprocedure (als er samen geen oplossing is gevonden en de klager een formele klacht wil indienen)

- Een klager kan een klacht indienen bij:
het bevoegd gezag; of
de externe klachtencommissie (LKC).
- Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
- Het bevoegd gezag zal een klacht primair via interne bemiddeling of door gebruikmaking van externe mediation proberen te beslechten.
- Mocht bemiddeling en externe mediation geen optie zijn, zal het bevoegd gezag de klacht via hoor en wederhoor in behandeling nemen.
- Na het horen en wederhoren zal het bevoegd gezag beoordelen of de klacht ontvankelijk is. Het oordeel wordt schriftelijk gecommuniceerd naar de klager, de aangeklaagde en de schooldirectie.
- Naast het oordeel wordt naar de klager, de aangeklaagde en de schooldirectie gecommuniceerd of er naar aanleiding van de klacht maatregelen worden genomen en zo ja welke.
- Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

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

Besluitvorming door het bevoegd gezag na ontvangst van het oordeel van de LKC

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

- Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
- 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.

1.3 Bijzondere bepalingen

Zedenmisdriven en meldingsplicht

- Bij vermoedens van een zedenmisdrif jegens een minderjarige leerling wordt altijd de vertrouwensinspecteur geraadpleegd.
- Indien het vermoeden gegrond is, doet het bevoegd gezag onverwijld aangifte bij politie/justitie.

Bescherming tegen represailles

- Het bevoegd gezag waarborgt dat klagers en betrokkenen niet worden benadeeld wegens het indienen van een klacht.
- Indien nodig kunnen voorlopige maatregelen worden genomen om veiligheid te waarborgen (zoals contactverbod of tijdelijke overplaatsing).

Privacy en bewaartermijnen

- Alle gegevens worden verwerkt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- Klachtdossiers worden maximaal 5 jaar bewaard, tenzij een wettelijke plicht tot langere bewaring geldt.
- Daarna worden dossiers vernietigd of geanonimiseerd.

1.4 Slotbepalingen

Kosten

De kosten van de behandeling van klachten door de klachtencommissie en eventuele mediation worden gedragen door het bestuur.

Publicatie

Deze klachtenregeling wordt gepubliceerd op de website van Invitare en opgenomen in de schoolgidsen.

Inwerkingtreding

- Deze regeling treedt in werking op het moment dat het Klachtenbeleid wordt vastgesteld en vervangt de eerdere klachtenregeling van Invitare. De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd. Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Overige bepalingen

- In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
- De toelichting uit de modelovereenkomst van VOS ABB maakt deel uit van de regeling.
- Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling onderwijs".



Bijlage 2 Gegevens Landelijke Klachtencommissie

De actuele contactgegevens en informatie over o.a. de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) vind je op de website van Stichting Onderwijsgeschillen

www.onderwijsgeschillen.nl

Bezoekadres

Gebouw Woudstede
Zwarte Woud 2
3524 SJ Utrecht

Contactgegevens

030 - 280 9590
9.00-12.00 en 13.00-16.30 uur
info@onderwijsgeschillen.nl

Bijlage 3 Begripsbepaling

In deze regeling worden de volgende begrippen gehanteerd.

Aangeklaagde

De persoon tegen wie een klacht is gericht. Dit kan zijn: een (ex-)leerling, ouder/verzorger/voogd van een minderjarige (ex-)leerling, een lid van het personeel, een lid van de directie, een lid van het bevoegd gezag, een vrijwilliger die werkzaamheden voor de school verricht, of een andere persoon die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

Agressie en geweld

Verbale of fysieke uitingen gericht tegen leerlingen of personeel, waardoor deze zich aangevallen of bedreigd voelen.

Beslissing volgend op rapport/advies

Het besluit van het bevoegd gezag naar aanleiding van het rapport en/of advies van de Landelijke Klachtencommissie (LKC) over de gegrondheid van een klacht en de te nemen maatregelen.

Bevoegd gezag

Het College van Bestuur van Stichting Invitare Openbaar Onderwijs.

Contactpersoon

De door het bevoegd gezag aangewezen persoon die als eerste aanspreekpunt fungeert bij klachten of vermoedens van klachten.

Discriminatie

Elke uiting in woord, geschrift of gedrag binnen de school die neerkomt op achterstelling, belediging of grievend handelen jegens anderen. Dit kan betrekking hebben op onder meer godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, sociaal-economische positie, intelligentie, onderwijsdeelname of uiterlijke kenmerken zoals kleding. Discriminatie kan plaatsvinden verbaal, non-verbaal, schriftelijk, digitaal of via (sociale) media.

Klacht

Een uiting van onvrede met betrekking tot gedragingen of beslissingen van de aangeklaagde, dan wel het nalaten van gedragingen of het uitblijven van beslissingen.

Klachtencommissie

De Landelijke Klachtencommissie (LKC), waarbij Stichting Invitare is aangesloten. De commissie onderzoekt ingediende klachten en brengt een rapport en advies uit aan het bevoegd gezag.

Klager

Eenieder die deel uitmaakt of heeft uitgemaakt van de schoolgemeenschap – waaronder (oud)leerlingen, hun ouders/verzorgers/voogden, studenten, stagiairs, leden van het onderwijsgevend of onderwijsondersteunend personeel, directieleden, bestuursleden of vrijwilligers – die meent geconfronteerd te zijn met seksuele intimidatie, pesten, agressie en geweld, discriminatie of andere problematiek, en hierover een melding of klacht heeft gedaan bij de contactpersoon, de onafhankelijke vertrouwenspersoon, het bevoegd gezag of de klachtencommissie.

Onafhankelijke vertrouwenspersoon

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

Pesten

Het systematisch en herhaaldelijk uitoefenen van psychische en/of fysieke druk of mishandeling door één of meerdere personen op een slachtoffer dat zich daar moeilijk tegen kan verdedigen. Pesten kan verbaal, non-verbaal, schriftelijk, digitaal of via (sociale) media plaatsvinden.

Rapport/advies klachtencommissie

Het gemotiveerde oordeel dat de klachtencommissie opstelt na vooronderzoek en hoorzitting, waarin de gegrondheid van de klacht wordt beoordeeld. Dit oordeel kan vergezeld gaan van een advies over de te nemen maatregelen.

Rehabilitatie

Het herstel van de goede naam en positie van de aangeklaagde nadat een klacht ongegrond is verklaard door het bevoegd gezag en/of de klachtencommissie, of na afronding van een justitieel onderzoek. Indien wenselijk kan in overleg een rehabilitatietraject worden vastgesteld.

Ongewenste intimiteiten of seksuele intimidatie

Handelingen, gedragingen en/of uitingen binnen of in samenhang met de onderwijssituatie die door degene op wie ze gericht zijn (of bij een minderjarige ook door diens ouders/verzorgers/voogd) als ongewenst, eenzijdig of dwangmatig seksueel getint worden ervaren. Voorbeelden hiervan zijn herhaaldelijke handtastelijkheden, opmerkingen, grappen, gebaren, toenaderingspogingen of intimiderende blikken. Seksuele intimidatie kan verbaal, non-verbaal, schriftelijk, digitaal of via (sociale) media plaatsvinden.

Vertrouwensinspecteur

De door de Inspectie van het Onderwijs aangewezen inspecteur die een adviserende en ondersteunende rol vervult bij klachten over seksueel misbruik, seksuele intimidatie, lichamelijk geweld en ernstig pesten.

Bijlage 4 Rehabilitatie beleid

4.1 Inleiding

Stichting Invitare Openbaar Onderwijs heeft een document “Klachtenbeleid” vastgesteld. In dit document staat beschreven hoe de stichting omgaat met klachten. De klacht wordt zoveel als mogelijk binnen de organisatie opgelost. Mocht blijken dat dit niet mogelijk is, kan er een klacht worden ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie (LKC). De klachtencommissie geeft na afronding van haar onderzoek een advies aan het bevoegd gezag. Daarbij zal worden vermeld of een klacht:

- Gegrond is;
- Ongegrond is;
- Ongegrond is op valse gronden.

Behalve het indienen van een klacht bij het LKC, kan de situatie zich hebben voorgedaan dat er een justitieel onderzoek heeft plaatsgevonden. Op basis van een dergelijk onderzoek kan ook blijken dat een klacht op valse gronden is ingediend.

Deze bijlage gaat in op de stappen die door een medewerker en het schoolbestuur gezet kunnen worden in het geval van de conclusie dat een klacht op valse gronden is ingediend of ongegrond is. Mogelijk heeft het bestuur richting de medewerker maatregelen genomen (bijvoorbeeld een schorsing) en mogelijk is de situatie bekend bij het overige personeel en de ouders. Het is dan van belang dat de werknemer gerehabiliteerd wordt. Dit houdt in het herstellen en zuiveren van zijn naam.

Het is denkbaar dat de werknemer niet meteen toe is aan rehabilitatie. De procedure heeft waarschijnlijk emotioneel een grote impact gehad. Het kan dus wat tijd kosten voordat er gestart kan worden met de rehabilitatie. Wel kan overwogen worden om de werknemer in deze fase externe hulp te bieden.

4.2 Klacht is ongegrond

Als uit justitieel onderzoek blijkt, of als de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht ongegrond is, dan kan rehabilitatie van de beschuldigde persoon aan de orde zijn. Een rehabilitatietraject wordt in overleg met de betrokkene persoon op maat opgesteld. Een aantal onderdelen die in dit traject aan de orde kunnen zijn, worden hieronder nader toegelicht.

Gesprekken met betrokkene

Het bevoegd gezag voert één of meerdere gesprekken met de betrokkene waarin:

- Stilgestaan wordt bij het gebeurde en de effecten ervan op de betrokkene, zijn werk en eventueel gezin en sociale leven;

- Begrip wordt getoond voor de positie van de betrokkene en uitgelegd wordt waarom het bevoegd gezag aldus gehandeld heeft hangende het klachtenonderzoek;
- Geïnformeerd wordt wat de betrokkene als genoegdoening beschouwt;
- Voorgelegd wordt welke maatregelen het bevoegd gezag voornemens is te treffen betreffende rehabilitatie;
- Een plan wordt voorgesteld tot re-integratie van de betrokkene in het arbeidsproces;
- Besproken wordt of persoonlijke begeleiding wenselijk geacht wordt door de betrokkene;
- Besproken wordt of een bericht aan de pers wenselijk is als deze ten tijde van de klachtafhandeling aandacht aan de beschuldiging heeft besteed;
- Bekend gemaakt wordt wat in het personeelsdossier wordt opgenomen.

Mogelijkheden tot rehabilitatie zijn:

- Bevoegd gezag en schoolleiding spreken mondeling / schriftelijk hun vertrouwen uit in de betrokkene;
- Een teamgesprek waarin de betrokkene en teamleden hun ervaringen kunnen delen;
- Een brief vanuit het bevoegd gezag naar de ouders waarin het vertrouwen in de betrokkene wordt uitgesproken;
- Een bijeenkomst voor de leerlingen waarin het vertrouwen in de betrokkene wordt uitgesproken al dan niet in aanwezigheid van de betrokkene;
- Een persbericht als de pers aan de beschuldiging aandacht heeft besteed;
- Vergoeding van kosten gemaakt voor, tijdens en na het klachtenonderzoek voor: telefoon, porti, rechtsbijstand, gederfde inkomsten.

Informatie naar het team

Bevoegd gezag schrijft een team/ personeelsvergadering uit waarin hij:

- Het personeel informeert over de uitspraak van de klachtencommissie;
- Het personeel informeert over welke maatregelen bevoegd gezag zal treffen betreffende de rehabilitatie van de betrokkene;
- Het personeel voor zover bekend informatie geeft over hoe en op welke termijn de betrokkene het werk hervat;
- Wensen doorgeeft van de betrokkene – indien niet zelf aanwezig – over wel/geen persoonlijk contact met collega's;
- De tijd neemt voor vragen van personeelsleden;
- Aan het personeel een brief uitreikt die alle ouders zullen ontvangen;
- Het personeel instrueert dat ouders met vragen moeten worden doorverwezen naar bevoegd gezag c.q. schooldirectie;
- Het personeel informeert over de informatiebijeenkomst met direct betrokken leerlingen.
- Bevoegd gezag informeert de betrokkene over de voorgenomen inhoud van de teambijeenkomst. De betrokkene wordt in de gelegenheid gesteld om te reageren op de voorgenomen inhoud en wordt in de gelegenheid gesteld bij de bijeenkomst aanwezig te zijn. De vergadering blijft onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag.

Informatie naar alle ouders

Bevoegd gezag stelt een brief op gericht aan alle ouders/ verzorgers van de leerlingen, waarin:

- Ouders worden geïnformeerd over de beschuldiging en de uitslag van het onderzoek;
- Ouders worden geïnformeerd over welke maatregelen het bevoegd gezag zal treffen/ getroffen heeft betreffende de re-integratie van betrokkene;
- Ouders worden geïnformeerd over hoe en op welke termijn de betrokkene het werk hervat.
- Bevoegd gezag informeert de betrokkene over de conceptinhoud van de brief en stelt hem in de gelegenheid hierop te reageren. De briefinhoud blijft onder de verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag.

Informatiebijeenkomst direct betrokken leerlingen

Leerlingen die les hebben van betrokkene, worden in de klas mondeling geïnformeerd. De leerlingen ontvangen de informatie van de directeur. Daartoe instrueert het bevoegd gezag de schoolleiding:

- Leerlingen worden geïnformeerd over de maatregelen welke bevoegd gezag zal treffen/ getroffen heeft betreffende de re-integratie van betrokkene;
- Leerlingen worden geïnformeerd over hoe en op welke termijn de betrokkene het werk hervat.

4.3 Klacht ongegrond op valse gronden

Bij een valse beschuldiging treft bevoegd gezag maatregelen tegen die diegenen die de valse beschuldiging geuit hebben om enerzijds recht te doen aan de beschuldigde persoon en anderzijds om duidelijk te maken dat valse beschuldigingen niet worden getolereerd op school. Maatregelen tegen de klager zijn afhankelijk van de zwaarte van de beschuldiging en de toegebrachte schade. Hierin speelt ook de vraag mee of er sprake was van kwade opzet.

Mogelijke maatregelen tegen diegenen die een valse beschuldiging hebben geuit zijn:

- Mondeling excuses in besloten kring;
- Schriftelijk excuses;
- Mondelinge excuses in een openbare bijeenkomst voor leerlingen en/of personeel;
- Schorsing van een aantal dagen;
- Verwijdering van school.

4.4 Communicatie en evaluatie

Het rehabilitatiebeleid hangt samen met het klachtenbeleid en is om die reden per 2026 integraal opgenomen in het klachtenbeleid en via de gebruikelijke kanalen beschikbaar voor ouders en medewerkers.