

B2021-100 Klachtenregeling INOS

Waar mensen werken gaat heel veel goed, maar ook weleens wat mis. Wij vinden het in beide gevallen belangrijk van ouders/verzorgers te horen. De verouderde klachtenreling is geactualiseerd. Het CvB stelt, met instemming van de GMR d.d. 21 oktober 2021, de geactualiseerde INOS Klachtenregeling, vast.

INOS Klachtenregeling



Ik ben, omdat wij zijn!

Voorwoord

Ik ben, omdat wij zijn!

Wij geloven dat wij allen onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Op onze scholen geven wij vorm en inhoud aan dit motto. Wij helpen leerlingen hun talenten te ontdekken. Wij begeleiden hen in hun groei tot zelfbewuste en verantwoordelijke mensen. Onze inzet is dat kinderen in een steeds veranderende wereld blijven leren, verschillen accepteren en respectvol samenleven.

Op scholen werken mensen. Waar mensen werken gaan een heleboel dingen goed en er gaat ook wel eens wat mis. Wij vinden het in beide gevallen belangrijk van ouders/verzorgers te horen. Onderwijs en opvoeding gaan immers hand in hand. Voorop staat voor ons het onderhouden van de relatie leerkracht - ouder - kind en eerlijke open communicatie.

Klachtenregeling

Een klacht willen we graag oplossen en we willen er graag van leren. Vandaar dat deze klachtenregeling de volgende doelen dient:

- Vangnet voor iedere betrokkene die zich onterecht behandeld/benadeeld voelt door gedragingen of beslissingen van medewerkers van INOS.
- Instrument om als organisatie te leren van eerdere fouten.
- Voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Aan de wettelijke verplichting is voldaan doordat INOS zich heeft aangesloten bij de Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO) dit 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. Maar de drempel naar deze landelijke klachtencommissie kan groot zijn en INOS wil meer dan alleen het voldoen aan de wettelijke verplichting. Daarom voorziet INOS daarnaast in een eigen klachtenregeling die de verbinding tussen de betrokkenen opzoekt.

Leeswijzer

- De klachtenregeling richt zich zowel op leerlingen en hun ouders/verzorgers als op personeel binnen INOS. Daar waar in de tekst geen specifiek onderscheid wordt gemaakt tussen deze groepen, is de tekst voor beide doelgroepen van toepassing.
- Er is voor gekozen om de eigenlijke klachtenregeling beperkt te houden en extra informatie op te nemen in de bijlagen.

Inhoud

Voorwoord	2
Inhoud	4
Artikel 1 Begripsbepaling	5
Artikel 2 Gesprek met de betrokkene	5
Artikel 3 De interne vertrouwenspersoon	6
Artikel 5 Betrek de directeur	6
Artikel 6 Het College van Bestuur	6
Artikel 7 De interne klachtencommissie	6
Artikel 8 De landelijke klachtencommissie	7
Artikel 9 De geschillencommissie Passend Onderwijs	7
Artikel 10 Inspectie voor het Onderwijs.....	8
Artikel 11 Vertrouwensinspecteur	8
Artikel 12 Vermoeden van een (bestuurlijke) misstand	8
Toelichting stroomschema.....	9
Bijlage 1: Tekst voor de schoolgidsen.....	10
Bijlage2: De interne school-vertrouwenspersonen en de coördinator van het netwerk van vertrouwenspersonen	13
De coördinator van het netwerk van schoolvertrouwenspersonen.....	13
Bijlage 3: Het reglement van de landelijke klachtencommissie GCBO	15

Klachtenregeling voor INOS

Artikel 1 Begripsbepaling

In dit reglement worden de volgende begrippen gehanteerd:

Interne klachtencommissie:	De klachtencommissie op INOS-niveau die een advies kan uitbrengen aan het College van Bestuur.
College van Bestuur:	Het bestuur van INOS.
Bevoegd gezag:	Het bevoegd gezag van INOS wordt uitgeoefend door het College van Bestuur.
Regisseur Jeugd, gezin en samenleving:	Begeleidt, ondersteunt, ontwikkelt, verzorgt en adviseert op het gebied van onderwijs(begeleiding)
Directeur:	De directeur van een (of meerdere) INOS-school (of scholen).
Leerling:	Iedereen die als leerling ingeschreven is op één van de INOS-scholen.
Ouder(s)/Verzorger(s):	Degene(n) met de ouderlijke macht over een leerling van INOS.
Personeelslid:	Iedereen die met een dienstverband (vast of tijdelijk) voor INOS werkt.
Externe vertrouwenspersoon:	De door INOS aangewezen persoon die de taken conform artikel 4 uitoefent.
Interne vertrouwenspersoon:	De door de directeur van de school aangewezen persoon (eigen medewerker) die de taken conform artikel 3 uitoefent.
Landelijke klachtencommissie:	De landelijke klachtencommissie katholiek onderwijs conform artikel 8.

Artikel 2 Gesprek met de betrokkene

Ieder (zowel leerling, ouder/verzorger, als personeelslid) die zich onterecht behandeld/benadeeld voelt, wordt altijd gevraagd eerst in gesprek te gaan met de betrokkene en/of de interne vertrouwenspersoon.

Artikel 3 De interne vertrouwenspersoon

1. Elke school heeft één, of meerdere interne vertrouwenspersoon/personen. (Bij voorkeur een man en een vrouw.) Deze INOS medewerker biedt een luisterend oor en kent de weg in de regelingen en procedures.
2. De interne vertrouwenspersoon kan bemiddelen, of naar anderen binnen en buiten de school verwijzen.
3. De naam/namen van de interne vertrouwenspersoon wordt in de schoolgids vermeld.

Artikel 4 De externe vertrouwenspersonen

Als het niet wenselijk (of mogelijk) is de interne vertrouwenspersoon te betrekken in de klacht, is het mogelijk een externe vertrouwenspersoon te benaderen.

Voor alle INOS scholen is dat Jacqueline Klerkx van www.vertrouwenwerk.nl Zij is bereikbaar op 06 22 34 81 29 en/of via jacquelineklerkx@vertrouwenwerk.nl

Daarmee valt een gesprek met haar in het kader van deze klachtenregeling onder het beroepsgeheim. De externe vertrouwenspersoon kan bemiddelen, doorverwijzen of adviseren een formele klacht in te dienen.

Ook wanneer het seksuele intimidatie betreft kan men zich wenden tot Jacqueline Klerkx. Of tot: Landelijk centraal meldpunt vertrouwensinspecteurs, tel. 0900-1113111

Artikel 5 Betrek de directeur

Als een goed gesprek (al of niet met betrokkenheid van één van de vertrouwenspersonen) niet tot een bevredigende oplossing leidt, is de directeur van de school de volgende gesprekspartner. Vanuit een andere verantwoordelijkheid en een ander perspectief kan de directeur oplossingen zoeken, of een uitspraak doen.

Artikel 6 Het College van Bestuur

1. Mocht ook de betrokkenheid van de directeur van de school niet tot een bevredigende oplossing hebben geleid, dan kan een schriftelijke klacht worden ingediend bij het College van Bestuur van INOS (Postbus 3513, 4800 DM Breda of Inos_cvb@inos.nl).
2. Afhankelijk van de aard van de klacht, kan het College van Bestuur besluiten de klacht zelf in behandeling te nemen, of de klacht voor te leggen aan de interne klachtencommissie.
3. Er zal een gesprek volgen met de indiener van de klacht en met degene over wie de klacht gaat.
4. Binnen zes weken na indienen van de klacht zal het College van Bestuur schriftelijk een uitspraak doen. Daarbij zal gewezen worden op de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij de landelijke klachtencommissie.

Artikel 7 De interne klachtencommissie

1. Als het College van Bestuur besluit de schriftelijke klacht voor te leggen aan de interne klachtencommissie, zal deze klachtencommissie een gesprek aangaan met de indiener

van de klacht en met degene over wie de klacht gaat. Daarna wordt schriftelijk advies uitgebracht aan het College van Bestuur.

2. Binnen zes weken na indienen van de klacht zal het College van Bestuur schriftelijk een uitspraak doen, daarbij zal gewezen worden op de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij de landelijke klachtencommissie. Hierbij ontvangt de klager en degene over wie de klacht gaat een afschrift van het advies van de interne klachtencommissie.
3. De interne klachtencommissie van INOS bestaat uit de Regisseur jeugd, gezin en samenleving, de bestuurssecretaris en klachtenfunctionarissen. De Regisseur jeugd, gezin en samenleving neemt samen met de bestuurssecretaris de binnenkomende klachten door.
4. Per klacht wordt beoordeeld, (evt. in overleg met College van Bestuur) of de Regisseur zelf een rol kan spelen bij het afhandelen van de klacht of dat 1 van de pensionado's deze klacht in onderzoek kan nemen. Bij elke klacht weegt mee dat de commissie deskundig, efficiënt en onafhankelijk haar taak moet kunnen verrichten.

Artikel 8 De landelijke klachtencommissie

1. Als de interne klachtenprocedure niet tot het gewenste resultaat heeft geleid kan een schriftelijke klacht worden ingediend bij de landelijke klachtencommissie katholiek onderwijs. (Zie ook artikel 9 in geval van klachten over toelating tot de school van een kind met extra ondersteuningsbehoefte, klachten over de verwijdering van een leerling of klachten over het ontwikkelingsperspectief van een leerling.)
2. Ook als de klager geen gebruik wenst te maken (of kan maken) van de interne procedures kan een klacht worden ingediend bij de landelijke klachtencommissie katholiek onderwijs.
3. Voor de details over de procedure voor het indienen van een klacht bij de landelijke commissie katholiek onderwijs wordt verwezen naar bijlage 3 bij dit reglement.
4. De landelijke klachtencommissie katholiek onderwijs staat bekend onder de naam Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs en is bereikbaar via Postbus 82324, 2508 EH Den Haag, 070-3861697, zie ook: www.gcbo.nl

Artikel 9 De geschillencommissie Passend Onderwijs

1. De landelijke geschillencommissie Passend Onderwijs kan klachten behandelen met betrekking tot:
 - a. De (weigering van) toelating van een kind met extra ondersteuningsbehoefte;
 - b. De verwijdering van een leerling;
 - c. De vaststelling en bijstelling van het ontwikkelingsperspectief van een leerling die extra ondersteuning nodig heeft
2. Een klacht moet worden ingediend binnen 6 weken na het bekendmaken van de beslissing.
3. Meer gedetailleerde informatie over deze geschillencommissie is te vinden op www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/geschillencommissie-passend-onderwijs-gpo

Artikel 10 Inspectie voor het Onderwijs

1. Iedere ouder die een klacht over een school heeft, kan hierover een signaal afgeven aan de inspectie voor het onderwijs. De onderwijsinspectie geeft het signaal door aan het inspectieteam van de betreffende school. Zij nemen het op in het dossier van de school en nemen het eventueel mee in het volgend onderzoek naar de school. Ook kunnen meerdere signalen leiden tot een onderzoek naar de betreffende school. Het hoofdkantoor in Utrecht is bereikbaar op 088-6696000 (algemeen) en voor zowel scholen als ouders zijn zij maandag tot vrijdag bereikbaar tussen 9.00 en 12.00 uur en tussen 13.00 en 16.00 uur op het nummer 088-6696060.
Voor details zie: www.onderwijsinspectie.nl
2. Hiernaast heeft de inspectie voor het onderwijs een bijzondere rol als het gaat om signalen van intimidatie, geweld en discriminatie. Zie hiervoor artikel 11 van dit reglement.

Artikel 11 Vertrouwensinspecteur

1. Ouders, leerlingen, docenten, directies en besturen, maar ook vertrouwenspersonen kunnen de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs raadplegen wanneer zich in of rond de school (ernstige) problemen voordoen op het gebied van:
 - seksuele intimidatie en seksueel misbruik (zedemisdrijven)
 - psychisch en fysiek geweld
 - discriminatie en radicaliseringMeldingen die binnen deze bovengenoemde categorieën vallen, kunnen voorgelegd worden aan de vertrouwensinspecteur.
2. Let wel: Bij (het vermoeden van) seksuele intimidatie en seksueel misbruik door een medewerker van de school: personeel, stagiairs of vrijwilligers, geldt voor het personeel een meldplicht aan het College van Bestuur. Het College van Bestuur heeft vervolgens de plicht in overleg te treden met de vertrouwensinspecteur en aangifte te doen. Alvorens over te gaan tot aangifte, stelt het schoolbestuur de klager en de aangeklaagde op de hoogte. Met betrekking tot klachtmeldingen inzake seksueel misbruik hebben de vertrouwensinspecteurs een geheimhoudingsplicht.
3. De externe vertrouwenspersoon (zie artikel 4) heeft geen aangifte- of meldplicht. Wel zal de externe vertrouwenspersoon vrijwel zeker aandringen op het doen van aangifte als het gaat om seksuele intimidatie of geweld.
4. In het geval dat er een vermoeden is van seksueel misbruik (zedemisdrijf) dan geldt in een aantal gevallen de meld-, overleg- en aangifteplicht. De vertrouwensinspecteur is bereikbaar op: 0900-1113111.

Artikel 12 Vermoeden van een (bestuurlijke) misstand

INOS heeft een regeling voor de melding van vermoedens van een misstand, ook wel klokkenluidersregeling genoemd. Deze regeling beschrijft de mogelijkheden voor het melden van vermoedens van onbehoorlijk handelen door leden van het College van Bestuur, de Raad van Toezicht of directeuren.

Deze regeling maakt geen onderdeel uit van deze klachtenregeling. U treft de regeling voor melding van vermoedens van een misstand aan op de website van INOS:

<https://inos.nl/wp-content/uploads/2019/10/klokkeluidersregeling-april-18.pdf>

Toelichting stroomschema



Bijlagen

Bijlage 1: Tekst voor de schoolgidsen

Onderstaande tekst is bedoeld voor publicatie in de schoolgidsen.

Hebt u een klacht?

Op scholen werken mensen. Waar mensen werken, gaat wel eens wat mis. Dat willen we graag oplossen en we willen daarvan leren. Er zijn afspraken gemaakt over de manier waarop we op school omgaan met een klacht. Deze afspraken zijn vastgelegd in de Klachtenregeling INOS die op school aanwezig is. In het kort zijn er de volgende mogelijkheden:

1) Eerst een gesprek met de leerkracht of de betrokken medewerker en/of de interne schoolvertrouwenspersoon

Een goed gesprek kan veel problemen oplossen. Vertel wat u zelf hebt gedaan om het probleem op te lossen. Vertel ook wat u van de leerkracht (of medewerker) verwacht. In de meeste gevallen lukt het om er samen uit te komen. De interne vertrouwenspersoon kan bij het gesprek aanwezig zijn. Als ouder heeft u ook de mogelijkheid nadien met de interne vertrouwenspersoon in gesprek te gaan.

2) De directeur van de school

Als het niet lukt om een goede oplossing te vinden, kunt u praten met de directeur van de school. Hij (of zij) is verantwoordelijk voor de school. De directeur kan een beslissing nemen in een conflict. Op deze school is ...INVULLEN... de directeur.

3) De school heeft een schoolvertrouwenspersoon

Elke school van INOS heeft een schoolvertrouwenspersoon. Als u dat wilt, kan de schoolvertrouwenspersoon meedenken in het oplossen van een klacht. Het is meestal een leerkracht die de regels goed kent. Hij (of zij) kan u helpen in het zoeken van een manier om uw klacht te bespreken. Op deze school zijn de vertrouwenspersonen: ...INVULLEN...

4) Het College van Bestuur

Als het op school niet lukt om een goede oplossing te vinden (ook niet met de directeur), kunt u een brief sturen aan het College van Bestuur van INOS (Postbus 3513, 4800 DM Breda) of per mail naar inos_cvb@inos.nl. In die brief vertelt u wat uw klacht is en wat u al hebt gedaan om de klacht op te lossen. Het College van Bestuur kan een gesprek met u aangaan. Ook kan het College van Bestuur de interne klachtencommissie van INOS vragen een advies te geven over de klacht. Het College van Bestuur neemt een beslissing.

5) De landelijke klachtencommissie

Als het helemaal niet lukt om tot een goede oplossing te komen, kunt u een brief sturen aan de landelijke klachtencommissie katholiek onderwijs (Postbus 82324, 2508 EH Den Haag). Hoe dat moet, staat beschreven in de klachtenregeling. Het staat ook beschreven op de gezamenlijke website van de geschillencommissies in het bijzonder onderwijs www.gcbo.nl.

6) De geschillencommissie Passend Onderwijs

Klachten over de toelating tot de school van een kind met extra ondersteuningsbehoefte of verwijdering van een leerling of het ontwikkelperspectief van een leerling, worden door de landelijke geschillencommissie Passend Onderwijs behandeld. Meer informatie over deze geschillencommissie kunt u vinden op:

www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/geschillencommissie-passend-onderwijs-gpo

Er zijn nog een paar extra mogelijkheden om uw klacht te bespreken.

De medezeggenschapsraad of oudervereniging

De medezeggenschapsraad, of oudervereniging bespreekt geen klachten over personen. Klachten over het beleid van de school kunnen wel worden besproken.

De externe vertrouwenspersoon

INOS heeft ook een vertrouwenspersoon die niet op een school werkt. Dit is mevrouw Jacqueline Klerkx van www.vertrouwenswerk.nl (06 22 34 81 29). Zij heeft een beroepsgeheim. Dat is belangrijk als u met iemand in vertrouwen wilt praten.

De inspectie van het onderwijs

U kunt uw klacht ook melden bij de inspectie van het onderwijs. Zij zijn bereikbaar voor ouders op het nummer: 088-6696060. Voor details zie: www.onderwijsinspectie.nl
De inspectie geeft een signaal af aan de school, maar lost de klacht niet op. Daarvoor moet u in gesprek gaan met de school zelf.

Zijn er bijzondere afspraken bij (seksuele) intimidatie, (seksueel) misbruik en geweld?

Als een klacht te maken heeft met (seksuele) intimidatie, misbruik, of geweld, kunt u daarvoor de gewone klachtenprocedure doorlopen. Wanneer medewerkers van INOS op de hoogte zijn van een vermoeden van seksueel misbruik door een medewerker van de school met een minderjarige leerling, zijn zij verplicht dit te melden bij het College van Bestuur. Als u een klacht over intimidatie, misbruik of geweld wilt bespreken, maar (nog) geen aangifte wilt doen, kunt u contact opnemen met onze al eerder genoemde externe vertrouwenspersoon.

VOOR OUDERS: mevrouw Jacqueline Klerkx (06 22 34 81 29) van www.vertrouwenswerk.nl
Zij is ook via mail te bereiken op jacquelineklerkx@vertrouwenswerk.nl

VOOR PERSONEEL: Mevrouw Annelies de Waal (06 33 64 68 87) van www.vertrouwenswerk.nl. Zij is ook via mail te bereiken op anneliesdewaal@vertrouwenswerk.nl

Of u kunt zich richten tot de vertrouwensinspecteur van de inspectie van het onderwijs (0900-1113111). Deze mensen zullen u vragen zelf aangifte te doen bij de politie.

Wat kan ik doen bij het vermoeden van een (bestuurlijke) misstand?

INOS heeft een regeling voor de melding van vermoedens van een misstand, ook wel klokkenluidersregeling genoemd. Deze regeling beschrijft de mogelijkheden voor het melden van vermoedens van onbehoorlijk handelen door leden van het College van Bestuur, de Raad van Toezicht of directeuren. U treft de regeling voor melding van

vermoedens van een misstand aan op de website van INOS: <https://inos.nl/wie-zijn-wij/hebt-u-een-klacht/>

Als kinderen ergens mee zitten ...

Kinderen kunnen met vragen en problemen zitten die ze niet thuis, of met de eigen leerkracht kunnen (of willen) bespreken. In die gevallen kunnen zij terecht bij de schoolvertrouwenspersoon (op onze school is dat **...ZELF INVULLEN...**). Hij/zij wijst eventueel de weg naar externe personen of instanties voor verdere hulp.

Bijlage2: De interne school-vertrouwenspersonen en de coördinator van het netwerk van vertrouwenspersonen

De schoolvertrouwenspersoon

In deze klachtenregeling speelt de schoolvertrouwenspersoon een belangrijke rol in het opvangen van klachten. Het doel is ervoor te zorgen dat de betrokkene zijn/haar klacht op de juiste plaats bespreekbaar maakt, zodat een goede oplossing voor de klacht gezocht kan worden.

De schoolvertrouwenspersoon zorgt ervoor dat:

- alle geledingen binnen de school voldoende worden geïnformeerd over aanspreekpunten, procedures en bereikbaarheid rondom klachten;
- ouders/leerlingen of personeelsleden met klachten opgevangen worden en advies krijgen over hoe om te gaan met de klacht. Daarbij zal de geldende klachtenregeling als uitgangspunt worden gehanteerd;
- ouders/verzorgers worden geïnformeerd, indien de klager een leerling is. Daarbij verdient het de voorkeur dat de leerling instemt met het informeren van de ouders/verzorgers. Naarmate de leerling in leeftijd ouder is, weegt deze instemming zwaarder;
- een bijdrage wordt geleverd aan de verbetering van het schoolklimaat door hierover gevraagd en ongevraagd adviezen te verstrekken aan de schooldirectie;
- hij/zij deelneemt aan het INOS-netwerk van schoolvertrouwenspersonen.

Randvoorwaarden:

- De schoolvertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van hetgeen hem in verband met de werkzaamheden als schoolvertrouwenspersoon ter kennis komt, met uitzondering bij meldingen van ouders en leerlingen waarbij de meld- en aangifteplicht van toepassing is. Deze plicht geldt niet ten overstaan van het bevoegd gezag, de klager (of diens ouders), de externe vertrouwenspersoon, de klachtencommissie, gerechtelijke autoriteiten en artsen. De geheimhouding vervalt niet na het beëindigen van de taak als schoolvertrouwenspersoon.
- De schoolvertrouwenspersoon is voor de wijze van uitvoering van deze taak, daaronder wordt niet begrepen het verstrekken van informatie over de inhoud van dossiers, uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.
- De schoolvertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van deze taak niet uit zijn functie worden ontslagen, disciplinair gestraft of op andere wijze benadeeld worden.
- De directie van de school zorgt voor laagdrempelige bereikbaarheid en stelt de schoolvertrouwenspersoon in staat om binnen het taakbeleid van de school deze taken naar behoren te kunnen vervullen.

De coördinator van het netwerk van schoolvertrouwenspersonen

Vanuit INOS heeft de Regisseur jeugd, gezin en samenleving de taak het netwerk van interne vertrouwenspersonen en coördinatoren sociale veiligheid aan te sturen. Tot deze taak behoren de volgende elementen:

- Onderhouden van het INOS-netwerk van interne vertrouwenspersonen.
- Organiseren van scholing en intervisie voor de interne vertrouwenspersonen.
- Gevraagd en ongevraagd adviseren aan directeuren van scholen en CvB met betrekking tot deze klachtenregeling.
- Gevraagd en ongevraagd adviseren aan directeuren van scholen en CvB met betrekking tot de verbetering van het INOS-klimaat.
- Jaarlijks rapporteren aan CvB en directeuren.

Bijlage 3: Het reglement van de landelijke klachtencommissie GCBO

Kijk op onderstaande link om het reglement van de landelijke klachtencommissie GCBO te openen (opent in pdf).

https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf

