

## KLACHTENREGELING

Het bevoegd gezag van de stichting openbaar voortgezet onderwijs Utrecht<sup>1</sup>, verder te noemen NUOVO Scholengroep, heeft op 18.04.16 en met instemming van de GMR de klachtenregeling vastgesteld. De regeling is van kracht met ingang van 01.08.16 en strekt ter vervanging van de regeling van 22.09.98.

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Bevoegd gezag: College van Bestuur NUOVO Scholengroep;
- b. LKC: de landelijke klachtencommissie onderwijs, als bedoeld in artikel 8;
- c. Melding of klacht: (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder. Hieronder valt ook ongewenst gedrag zoals seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten;
- d. Melder of klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
- e. School: een vestiging van de NUOVO scholengroep;
- f. Schoolleider: directeur of rector van een vestiging van de NUOVO Scholengroep;
- g. Verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend.

### Artikel 2: Voorfase klachtindiening

1. Waar mogelijk neemt degene die een probleem ervaart, hierover contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt teneinde zelf tot een oplossing te komen, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Van het probleem wordt melding gemaakt bij de contactpersoon van de school of, als de aard van het probleem zich hiertegen verzet, bij de externe vertrouwenspersoon van de stichting.
3. Als stap 1 niet tot een oplossing leidt, wordt het probleem voorgelegd aan de schoolleider, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
4. Als het probleem niet binnen de school op te lossen is c.q. wordt opgelost, is het mogelijk een klacht in te dienen als bedoeld in artikel 6.

### Artikel 3: De contactpersoon

1. Iedere schoolleider wijst een medewerker aan die de rol van contactpersoon vervult.
2. De contactpersoon informeert over de mogelijkheden die deze klachtenregeling biedt.
3. De taken van de contactpersoon zijn nader uitgewerkt in de bijlage van de klachtenregeling.

### Artikel 4: De externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De vertrouwenspersoon biedt begeleiding op verzoek van de melder of klager.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of de kwestie via bemiddeling kan worden opgelost.
4. De vertrouwenspersoon informeert over instanties of instellingen die behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de melding en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
5. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
6. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
7. De taken van de externe vertrouwenspersoon zijn nader uitgewerkt in de bijlage van deze klachtenregeling.

---

<sup>1</sup> Klachten kunt u sturen naar het College van Bestuur via [bestuur@nuovo.eu](mailto:bestuur@nuovo.eu) of via NUOVO Scholengroep, Postbus 1415, 3500 BK UTRECHT

## **Artikel 5: Informatie over de klachtenregeling**

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door publicatie in de schoolgidsen en op de websites.

## **Artikel 6: Het indienen van een klacht**

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag van NUOVO Scholengroep.
2. De klager kan ook een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).
3. Het klaagschrift bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school waar de klacht betrekking op heeft;
  - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
  - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
  - e. de dagtekening.
4. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
5. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
6. Het bevoegd gezag of de LKC bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

## **Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag NUOVO**

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de LKC.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de LKC.

## **Artikel 8 De klachtencommissie**

1. Een klacht indienen bij het bevoegd gezag van NUOVO kan rechtstreeks aan het College van Bestuur, Postbus 1415, 3500 BK Utrecht, [bestuur@nuovo.eu](mailto:bestuur@nuovo.eu), 030-2969040.
2. NUOVO Scholengroep is aangesloten bij de LKC, Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, 030-2809590, [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl).  
Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het Reglement van de Commissie van toepassing. Dit reglement is te vinden op: <http://www.onderwijsgeschillen.nl/klachten/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-po-vo-bve-en-hbo/reglement-commissie/>

## **Artikel 9 Informatieverstrekking aan de LKC**

Medewerkers in dienst van NUOVO Scholengroep zijn verplicht door de LKC gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

**Artikel 10: Beslissing op advies**

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

**Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan**

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen over elk oordeel van de LKC waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen (conform artikel 8, lid 2 WMS).

**Artikel 12: Vertrouwelijkheid**

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

**Artikel 13: Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de instemmingsbevoegdheid van de GMR (artikel 10g WMS).

**Artikel 14: Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling NUOVO Scholengroep'.
3. Deze regeling treedt in werking op 01.08.16 en strekt ter vervanging van de regeling d.d. 22.09.98.

## Algemene toelichting

In het voortgezet onderwijs is het schoolbestuur c.q. bevoegd gezag op grond van artikel 24b WVO verplicht een klachtenregeling op te stellen. Klachten kunnen gaan over gedrag, omgang maar ook over beslissingen.

Formele klacht als probleem intern niet naar tevredenheid kan worden afgedaan Veruit de meeste problemen in de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding kunnen worden afgehandeld. Indien dat echter gelet op de aard van het probleem niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van deze regeling een formele klacht worden ingediend.

### Klachten en bezwaarprocedures (AWB)

De klachtenprocedure is geen vervanging van de procedure die iemand kan voeren tegen een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (AWB). Niettemin kan iemand ervoor kiezen om een klacht in te dienen in plaats van het voeren van een AWB-procedure. De commissie kan dan een oordeel geven over de klacht, maar kan, anders dan de rechter, het besluit van het bevoegd gezag niet vernietigen.

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 college van beroep voor de examens, niet via deze klachtenregeling onderwijs worden behandeld.

## Artikelsgewijze toelichting

### **Artikel 1 onder c**

- Ook een ex-leerling kan een klacht indienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Daarom is in artikel 6, derde 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 ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.
- Bij personen of organen die anderszins functioneel betrokken zijn bij de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld, vrijwilligers, stagiaires en leraren in opleiding.

### **Artikel 1 onder e**

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

### **Artikel 2**

Veruit de meeste problemen in de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding worden afgehandeld voordat er sprake is van een formele klacht. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. Indien dat echter gelet op de aard van het probleem niet

mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een formele klacht indienen.

### **Artikel 3**

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. De contactpersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De contactpersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

### **Artikel 4**

- Hoewel de functie van vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich meebrengt, kan van de vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht.
- De vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren.
- De "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" (artikel 3a WVO) is op de externe vertrouwenspersoon van toepassing, de bepalingen in de "verplichting tot overleg en aangifte inzake zedenmisdrijven" (artikel 3 WVO) niet. Overwogen kan worden om de externe vertrouwenspersoon tevens te belasten met de wettelijke taken "zorgplicht veiligheid op school"(artikel 3b WVO), inhoudende het coördineren van het beleid in het kader van het tegengaan van pesten en het fungeren als aanspreekpunt in het kader van pesten.
- Een vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.
- Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke, bij voorkeur externe vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne contactpersoon.
- 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 voeren.
- Overwogen kan worden te kiezen voor twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.
- Ook kan worden overwogen meerdere vertrouwenspersonen te benoemen zodat in voorkomende gevallen ook een verweerder zich door een vertrouwenspersoon kan laten bijstaan.

### **Artikel 4, eerste lid**

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan het bevoegd gezag.

### **Artikel 4, tweede lid**

- De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor worden gekozen.

- De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. De vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan het bevoegd gezag en de klachtencommissie. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de schoolgemeenschap verzwakken.
- Het is niet aan te raden dat de vertrouwenspersoon zelf gaat bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht.
- Welke rol de vertrouwenspersoon ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat.
- Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.
- Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de 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 4, vijfde lid**

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

#### **Artikel 6, eerste en tweede lid**

- Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de LKC. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de LKC voorleggen.
- Als de klacht rechtstreeks bij de LKC wordt ingediend, kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en deze de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school of het bevoegd gezag op te lossen (artikel 4a Reglement LKC).

#### **Artikel 10, eerste lid**

Deze termijn is voor het voortgezet onderwijs vastgelegd in artikel 24b, zevende lid WVO. Indien het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bevoegd gezag in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.

#### **Artikel 12**

Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.

## **Bijlage: taken contactpersonen en externe vertrouwenspersoon**

### **De contactpersoon heeft tot taak:**

- De contactpersoon is eerste aanspreekpunt voor leerlingen, ouders en medewerkers bij meldingen/klachten.
- De contactpersoon laat zich informeren over de melding/klacht en de eventueel al ondernomen acties.
- De contactpersoon hoort de melding/klacht aan, maar neemt deze niet zelf in behandeling.
- De contactpersoon wijst de klager op de mogelijkheden van de klachtenregeling.
- De contactpersoon onderhoudt contact met de klager over het proces van klachtafhandeling en gaat na of de melding/klacht is afgedaan.
- De contactpersoon registreert het aantal en soort meldingen/klachten.
- De contactpersoon levert een bijdrage aan de bekendheid bij leerlingen, ouders en medewerkers van de klachtenregeling en de externe vertrouwenspersoon.
- De contactpersonen van de scholengroep onderhouden gezamenlijk hun deskundigheid.

### **Profiel contactpersoon**

- De contactpersoon heeft goede contactuele en communicatieve vaardigheden.
- De contactpersoon geniet het vertrouwen van alle bij de school betrokken partijen.
- De contactpersoon kan scherp onderscheid maken tussen een melding/klacht en een zorg/hulpvraag.
- De contactpersoon kan omgaan met vertrouwelijke, privacygevoelige gegevens.
- De contactpersoon heeft en onderhoudt kennis van de klachtenprocedure en de daaraan gerelateerde wet- en regelgeving.

### **De externe vertrouwenspersoon heeft tot taak:**

- De externe vertrouwenspersoon fungeert op verzoek van melder/klager als aanspreekpunt.
- De externe vertrouwenspersoon gaat dan samen met de melder/klager na welke mogelijkheden er zijn om binnen de school tot een oplossing te komen en geeft daarbij ondersteuning en advies.
- De externe vertrouwenspersoon gaat na of de melding/klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
- De externe vertrouwenspersoon geeft de klager in overweging om, afhankelijk van de ernst:
  - geen klacht in te dienen;
  - een klacht in te dienen bij het bevoegd gezag;
  - een klacht in te dienen bij de klachtencommissie (met de mogelijkheid tot mediation);
  - aangifte te doen bij de politie.
- De externe vertrouwenspersoon kan de klager op zijn verzoek begeleiden bij het indienen van de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie en kan desgewenst bijstand verlenen bij het doen van aangifte bij de politie. De begeleiding houdt ook in dat de externe 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.
- De externe vertrouwenspersoon informeert de melder/klager over instanties of instellingen die de melder/klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de melder/klager zo nodig bij het leggen van contact.
- De externe vertrouwenspersoon geeft op verzoek van het bevoegd gezag voorlichting en informatie die is gericht op het treffen van maatregelen ter voorkoming van



klachten, met name op het gebied van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten.

- De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren als de ontvangen signalen daartoe aanleiding geven.
- De externe vertrouwenspersoon houdt een anonieme registratie bij van de meldingen en klachten.
- De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks verslag uit van de werkzaamheden aan het bevoegd gezag.

## **Profiel externe vertrouwenspersoon**

- De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en heeft geen binding met de NUOVO Scholengroep.
- De externe vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen.
- De externe vertrouwenspersoon heeft zicht op het onderwijs (incl. kennis van wetten regelgeving) en de participanten daarin.
- De externe vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

De externe vertrouwenspersoon is onder kantoortijden op een adequate wijze bereikbaar, ook tijdens de schoolvakanties. Contact binnen 48 uur wordt gegarandeerd evenals vervanging bij ziekte en afwezigheid. Over elke verandering wordt tijdig gecommuniceerd met het bevoegd gezag.