



**NassauVincent**

# **Klachtenregeling**

NassauVincent

Vastgesteld cvb 10 juni 2024  
Evaluatie regeling voor juni 2028

## INLEIDING

Schoolbesturen zijn verplicht om een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Ouders, leerlingen en medewerkers kunnen klachten indienen over gedragingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, van het bevoegd gezag en het personeel. Met deze regeling wordt een zorgvuldige behandeling van klachten bij NassauVincent beoogt, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school kunnen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding worden afgehandeld. Dit is ook uitdrukkelijk het uitgangspunt van het beleid. Deze klachtenregeling is bedoeld voor situaties waarin men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Afhandeling van klachten in een zo vroeg mogelijk stadium, in zo klein mogelijke kring en met zo weinig mogelijk ophef is in het belang van alle partijen. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, dient deze klachtenregeling ervoor een zorgvuldige afhandeling te bevorderen.

## KLACHTENREGELING

### Artikel 1: Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school of instelling: een school of instelling van NassauVincent;
2. bevoegd gezag: college van bestuur NassauVincent;
3. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 6;
5. klager: een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling/student, (een (ex-)lid van) het personeel, (een (ex-) lid van) de directie, (een (ex-) lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
6. vertrouwenscontactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. externe vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
8. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
9. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

### Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet. Indien dit het geval is, kan de klager over het probleem contact opnemen met de vertrouwenscontactpersoon of de externe vertrouwenspersoon.
3. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 9.

### **Artikel 3: Benoeming en taken van de vertrouwenscontactpersoon**

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt, na overleg met het medezeggenschapsorgaan, op iedere vestiging een vertrouwenscontactpersoon.
2. Ontslag of schorsing van de vertrouwenscontactpersoon vindt plaats door het bevoegd gezag, na overleg met het medezeggenschapsorgaan.
3. De vertrouwenscontactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de vertrouwenscontactpersoon de klager naar de externe vertrouwenspersoon.
4. De vertrouwenscontactpersoon brengt jaarlijks verslag uit van zijn werkzaamheden aan het bevoegd gezag.

### **Artikel 4: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan een externe vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
5. De externe vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
6. De externe vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict, een vermoeden van kindermishandeling of anderszins sprake is van een strafbaar feit.
7. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. Indien er meer vertrouwenspersonen zijn, bieden zij een gezamenlijk verslag aan.
9. De externe vertrouwenspersoon wordt benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag.

### **Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling**

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

### **Artikel 6: 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. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel aan het bevoegd gezag over:
  - a. de (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag te nemen maatregelen.
3. 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 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.
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden, eventueel met adviezen over verbetering van de organisatie en/of het beleid.

#### **Artikel 7: Samenstelling klachtencommissie**

De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste drie leden die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag. De leden van de commissie mogen geen deel uitmaken van het bevoegd gezag. Daarnaast kunnen leden van het personeel van het bevoegd gezag, alsmede ouders/voogden/verzorgers, leerlingen, externe vertrouwenspersoon en vertrouwenscontactpersoon geen lid zijn van de klachtencommissie.

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

#### **Artikel 8: Zittingsduur**

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

#### **Artikel 9: Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a. het bevoegd gezag; of
  - b. de klachtencommissie.
2. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, dan zal deze de klacht doorgeleiden naar de klachtencommissie en de klager hierover informeren.
3. Het bevoegd gezag neemt zelf geen klachten in behandeling.
4. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag waarbij de klacht is ingediend anders beslist.
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 klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.

6. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag en/of de directeur van de betrokken school, de klager en het verweerder schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
7. Klager(s) en verweerder(s) kunnen zich, op eigen kosten, laten bijstaan door een gemachtigde.
8. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging dan wel dient klager de klacht voor akkoord mede te ondertekenen. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.
9. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie bevestigt schriftelijk, binnen 10 dagen na ontvangst aan klager de ontvangst van de klacht.

#### **Artikel 10: Intrekken van de klacht**

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

#### **Artikel 11: Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Indien redelijkerwijs niet van klager gevraagd kan worden de klacht op schrift te stellen, maakt de secretaris van de mondeling ingediende klacht een verslag dat door klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school of de instelling 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. 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 verweerder, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

#### **Artikel 12: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie**

1. Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en daarbij vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.
2. De klachtencommissie is bevoegd om deskundigen in te schakelen indien zij dat wenselijk acht. Indien aan het inschakelen van een deskundige kosten zijn verbonden, dient de klachtencommissie daarover voorafgaande goedkeuring aan het bevoegde gezag te vragen. Indien het bevoegd gezag haar goedkeuring hieraan onthoudt, zal zij dat schriftelijk gemotiveerd aan de klachtencommissie mededelen.

### **Artikel 13: Hoorzitting**

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

### **Artikel 14: Advies**

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie stelt het advies vast binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en het bevoegd gezag.
3. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan het bevoegd gezag, de klager, de verweerder.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.
5. Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraad over ieder oordeel van de klachtencommissie.

### **Artikel 15: Niet-deelneming aan de behandeling**

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

### **Artikel 16: Informeren medezeggenschapsorgaan**

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

### **Artikel 17: Beslissing op advies**

1. 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.
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 klachtencommissie.

**Artikel 18: Vertrouwelijkheid**

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

**Artikel 19: Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de vertrouwenscontactpersoon, de externe vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

**Artikel 20: Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling NassauVincent'.

**Artikel 21: Vaststelling en wijziging regeling**

1. Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd door het CvB.
2. Voorgenomen besluiten tot vaststelling of wijziging van deze regeling legt het CvB ter instemming voor aan de GMR.
3. De regeling treedt in werking op 10 juni 2024.