

## **KLACHTENREGELING NUTSSCHOLEN DEPARTEMENT GELDROP**

### Artikel 1. Begripsbepalingen

1. In deze regeling wordt verstaan onder:  
*Bestuur*: Het bevoegd gezag van de Nutsscholen departement Geldrop;  
*Directeur*: De directeur van één van de Nutsscholen departement Geldrop;  
*Klager*: Een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger, een bestuurslid, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend.  
*Klacht*: Een klacht over een gedraging of beslissing dan wel het nalaten van gedragingen of het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde, waaronder begrepen een klacht over seksuele intimidatie, discriminerend gedrag of agressie;  
*Aangeklaagde*: Een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, een personeelslid, een directielid, een bestuurslid, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend.  
*Vertrouwensinspecteur*: De als zodanig aangewezen inspecteur van het primair onderwijs.
2. Waar in deze regeling ‘hij’ of een andere mannelijke persoonsvorm wordt gebruikt, is het gestelde evenzeer op vrouwen van toepassing.

### Artikel 2. Voorafgaand aan de indiening van een klacht

Degene die overweegt een klacht in te dienen, wordt geacht, indien de omstandigheden dat redelijkerwijs toelaten, het voornemen tot indiening van een klacht in eerste instantie te bespreken met degene jegens wie de klacht gericht zal zijn. Dit geldt niet voor klachten die betrekking hebben op seksuele intimidatie, discriminatie of agressie; deze klachten kunnen altijd direct bij de directeur of bij het bestuur (overeenkomstig artikel 5 lid 1) worden ingediend.

Klachten die betrekking hebben op seksuele intimidatie kunnen ook bij het Meldpunt Vertrouwensinspecteurs worden ingediend op het volgende telefoonnummer:  
076 5244477.

### Artikel 3. Contactpersoon

1. Er is op iedere school een contactpersoon aanwezig, die klager kan verwijzen naar de vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon.
3. De contactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
4. De contactpersoon informeert en adviseert de klager over de verschillende mogelijkheden tot klachtafhandeling.
5. De contactpersoon informeert de klager (indien van toepassing) over zijn meldplicht bij vermoedens van zedendelicten.
6. De contactpersoon registreert de meldingen/klachten die in hij/zij in zijn of haar functie als contactpersoon verneemt.
7. De contactpersoon brengt jaarlijks in augustus over het afgelopen jaar aan het bestuur op hoofdlijnen schriftelijk verslag uit van de ingediende meldingen/klachten en van haar/zijn werkzaamheden.

#### Artikel 4. Vertrouwenspersoon

1. Voor de scholen van het Nut departement te Geldrop wordt door het bestuur een vertrouwenspersoon aangewezen.  
De directeur draagt er zorg voor dat voor alle bij de school betrokkenen bekend zijn wie als vertrouwenspersoon is aangewezen.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing van de klacht kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. De vertrouwenspersoon begeleidt de klager bij de verdere procedure en verleent desgewenst hulp bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
3. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
4. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen aan het bestuur.
5. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in de hoedanigheid van vertrouwenspersoon verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak van vertrouwenspersoon beëindigd heeft.
6. Tevens bestaat de mogelijkheid contact op te nemen met de externe vertrouwenspersoon van het Nut Geldrop:  
Irma van Hezewijk  
Vertrouwenswerk.nl  
Snaphaan 12  
5126 WP GILZE  
Tel. 06-54647212  
e-mail: [irmavanhezewijk@vertouwenswerk.nl](mailto:irmavanhezewijk@vertouwenswerk.nl)

#### Artikel 5. Indiening klacht

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend, al dan niet door tussenkomst van de vertrouwenspersoon, en ondertekend door de klager.  
Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger van de klacht een verslag gemaakt dat door de klager wordt ondertekend en waarvan deze een afschrift ontvangt.  
De klacht bevat ten minste:
  - de naam en het adres van de klager
  - de dagtekening
  - een omschrijving van de klacht
  - een duidelijke aanduiding van de aangeklaagdeEen klacht wordt ingediend zodra dat redelijkerwijs mogelijk is.

#### Artikel 6. Ontvanger klacht

1. De klager dient een klacht in:
  - Bij de directeur, indien het een klacht betreft jegens een (ex-) leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, een personeelslid niet zijnde een directielid, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, dit tenzij de klager de klacht direct bij het bestuur wenst in te dienen.
  - Bij het bestuur, indien het een klacht betreft jegens een directielid, een vertegenwoordiger van het bestuur, alsmede in alle andere gevallen.
2. De directeur zendt een afschrift van een door hem ontvangen klacht per omgaande aan het bestuur.  
Indien de directeur vaststelt dat hij persoonlijk bij een bij hem ingediende klacht betrokken kan zijn, dan wel indien hem de klacht ernstig voorkomt, dan verzoekt hij het bestuur de behandeling van de klacht over te nemen.
3. De klager ontvangt zo spoedig mogelijk een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht. Daarin wordt tevens gemeld op welke termijn en door wie de klacht afgehandeld zal worden.  
Het bestuur zendt een afschrift van een door het bestuur ontvangen klacht alsmede een afschrift van de ontvangstbevestiging per omgaande aan de directeur.  
Het bestuur draagt er zorg voor dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging of nalaten de klacht rechtstreeks betrekking heeft.

#### Artikel 7. Reactietermijn

1. De klager ontvangt als regel binnen vier weken na de ontvangst van zijn klacht een gemotiveerde schriftelijke reactie op de klacht.
2. Indien bijzondere omstandigheden ertoe leiden dat binnen deze termijn niet afdoende schriftelijk kan worden gereageerd, dan kan de termijn ten hoogste twee maal met vier weken worden verlengd. Van bijzondere omstandigheden is ten minste sprake indien door het bestuur de klachtencommissie wordt ingeschakeld.  
De klager ontvangt binnen de lopende termijn van vier weken gemotiveerd schriftelijk bericht omtrent de termijnverlenging.

#### Artikel 8. Afhandeling door de directeur

1. Indien de directeur schriftelijk reageert op een bij hem ingediende klacht, dan zendt hij een afschrift van zijn reactie per omgaande aan het bestuur.
2. De klager kan binnen vier weken na ontvangst van de reactie van de directeur het bestuur schriftelijk verzoeken om een nadere beoordeling van de klacht en de daarop ontvangen reactie. Het in deze regeling gestelde met betrekking tot de behandeling van klachten is in dat geval van analoge toepassing.

#### Artikel 9. Klachtencommissie

1. Het bestuur is aangesloten bij de Landelijke klachtencommissie Verenigde Bijzondere Scholen. Deze onderzoekt een klacht en adviseert het bevoegd gezag hierover.
2. De klachtencommissie geeft advies aan het bestuur over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
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.
5. Adresgegevens:  
*GCBO*  
*Postbus 82324*  
*2508 EH Den Haag*  
*Tel.: 070 – 386 16 97*  
*Email: [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)*

#### Artikel 10. Intrekken klacht

Een klager kan een ingediende klacht op elk moment intrekken, mits dit schriftelijk gebeurt bij degene bij wie de klacht is ingediend of die de klacht in behandeling heeft. Bericht omtrent intrekking van een klacht wordt door de ontvanger per omgaande doorgegeven aan de directeur, het bestuur, de klachtencommissie en de aangeklaagde. Een ingetrokken klacht blijft buiten verdere behandeling, tenzij het bestuur om haar moverende redenen anders besluit.

#### Artikel 11. Vertrouwelijkheid

1. Alle bij een klacht betrokkenen houden in alle stadia van behandeling van een klacht zoveel mogelijk rekening met de belangen en de privacy van zowel de klager als de aangeklaagde.

2. Degenen die betrokken zijn bij de behandeling van klachten en daarbij de beschikking krijgen over gegevens waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden, zijn verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens indien enig wettelijk voorschrift hen tot mededeling verplicht of uit hun taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
3. Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor leden van de klachtencommissie en het bestuur, alsmede voor de directeur voor zover het klachten betreft die door de directeur zijn afgedaan.

#### Artikel 12. Bekendmaking regeling

De directeur draagt er zorg voor dat het bestaan van deze regeling bekend is bij alle bij de school betrokkenen, ten minste middels vermelding in de schoolgids, en dat de regeling verkrijgbaar is voor eenieder die erom vraagt.

#### Artikel 13. Werkingsduur

De regeling treedt in werking op 1 augustus 2007 en geldt voor onbepaalde tijd.

#### Artikel 14. Slotbepaling

In de gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur.

## TOELICHTING KLACHTENREGELING STICHTING NUTSSCHOLEN GELDROP

### *Algemeen*

Schoolbesturen zijn verplicht om een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Voor het Nut in Geldrop is reeds een klachtenregeling op hoofdlijnen vastgesteld. Deze klachtenregeling is in de schoolgidsen van de Nutsscholen opgenomen.

De voorliggende klachtenregeling is een nadere uitwerking van de klachtenregeling op hoofdlijnen.

Volgens de wetgeving kunnen ouders en leerlingen klachten indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het schoolbestuur en het personeel. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregeling ontvangt de school op eenvoudige wijze signalen die haar kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school. Met de regeling wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat).

Bijgaande regeling is breder dan de wet voorschrijft. De regeling voorziet ook in een klachtenprocedure in geval van discriminatie, seksuele intimidatie of agressie. Klachtenregelingen voor deze thema's zijn vaak op basis van andere regelingen verplicht. De regelingen zijn nu geïntegreerd in één tekst.

Bijgaande regeling en deze toelichting zijn gebaseerd op een landelijk model klachtenregeling. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze kunnen worden afgehandeld. Indien dat echter vanwege de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, dan kan een beroep worden gedaan op deze klachtenregeling.

Klachten waarvoor aparte regelingen en procedures bestaan, dienen langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de Commissie van Beroep bij Examens niet via de bijgaande klachtenregeling worden ingediend. Voor personeelsleden geldt dat klachten over hun rechtspositie evenmin via bijgaande regeling aan de orde kunnen worden gesteld.

### *Artikelsgewijze toelichting*

#### Artikel 1 lid 1

Klager en aangeklaagde hebben het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of door een vertrouwenspersoon, dan wel zich door deze te laten vertegenwoordigen.

Onder de 'gedragingen of beslissingen' worden niet begrepen besluiten van algemene strekking. Ouders kunnen bijvoorbeeld niet klagen over de algemene criteria voor bevordering tot een hoger leerjaar. Ze kunnen er wel over klagen dat de criteria in een bepaald geval niet juist zouden zijn toegepast.

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

leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk plaatsvinden.

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

Onder agressie, waaronder tevens begrepen geweld en pesten, wordt verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen – bedoeld of onbedoeld – die zijn gericht op, dan wel waar sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep van personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

Indien een bestuurslid klager of aangeklaagde is, dan dient dit bestuurslid zich bij de behandeling van de betreffende klacht te onthouden van besprekingen die binnen het bestuur over deze klacht gevoerd worden.

### Artikel 2

Door middel van deze bepaling wordt uitgedrukt dat het in de schoolgemeenschap normaal is dat eerst wordt getracht de weg van normaal overleg met de direct betrokkene te bewandelen alvorens een formele klachtenprocedure wordt gestart.

### Artikel 3

De contactpersoon die aan elke school verbonden is, bemiddelt niet, maar verwijst door. Zijn/haar taak is om informatie te geven over de klachtenregeling: hoe de regeling werkt, welke stappen kunnen of moeten worden gezet.

### Artikel 4

De vertrouwenspersoon dient enig zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en tevens affiniteit te hebben met opvang en verwijzing. De vertrouwenspersoon moet toegankelijk zijn voor alle betrokkenen in de scholen en het vertrouwen genieten van de betrokkenen bij de scholen.

### Artikel 5

De gekozen regeling voorkomt anonieme klachten.

### Artikel 6

Het derde lid van artikel 6 bevat een tamelijk ‘open’ formulering. De wet vereist echter dat de regeling de termijn bevat waarbinnen een klacht kan worden ingediend. De open formulering biedt overigens wel houvast in situaties waarin een klacht evident als ‘mosterd na de maaltijd’ komt.

### Artikel 8

De wettelijke bepalingen rond het klachtrecht gaan er van uit dat een klacht altijd behandeld moet kunnen worden door een klachtencommissie. In bijgaande regeling wordt deze mogelijkheid uiteindelijk wel geboden. Er wordt echter ook getracht een hanteerbare regeling te treffen voor minder ernstige klachten, die in eerste instantie door de directeur afgehandeld kunnen worden. Kan de klager zich met die afhandeling niet verenigen, dan kunnen in tweede instantie het bestuur respectievelijk de klachtencommissie nog ingeschakeld worden.

#### Artikel 9

Stichting Nutsscholen Geldrop is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie van de Verenigde Bijzondere Scholen  
Postbus 95572  
2509 CN Den Haag.  
Tel.: 070-3315215

#### Artikel 10

Indien een klacht wordt ingetrokken dan vervalt in de regel de grondslag voor verder onderzoek. Toch kan het bestuur tot verder onderzoek besluiten. Dat zal met name in twee gevallen aan de orde kunnen zijn:

Indien de indruk ontstaat dat de klacht op niet geheel zuivere gronden is ingetrokken;  
Indien de klacht de verdenking van een dermate ernstige misstand heeft gewekt dat ingrijpen van schoolleiding of het bestuur toch geïndiceerd is.