

Klachtenregeling

Instemming door GMR:
Vaststelling door CvB:
Ingang per:

26 september 2025
29 september 2025
1 november 2025

nuovo
scholen

NUOVO Klachtenregeling

Inhoud

Inleiding	4
Artikel 1: Uitleg woordgebruik.....	4
Artikel 2: Voortraject klachtindiening.....	4
Artikel 3: Benoeming en rol van de vertrouwenspersoon	5
Artikel 4: Publicatie en informatie	5
Artikel 5: Het indienen van een klacht.....	5
Artikel 6: Behandeling door het bevoegd gezag.....	5
Artikel 7: De Landelijke klachtencommissie	6
Artikel 8: Informeren medezeggenschap	6
Artikel 9: Vertrouwelijkheid	6
Artikel 10: Evaluatie.....	6
Artikel 11: Wijziging regeling	6

Vaststelling

Het college van bestuur besluit, in afstemming met managementteam schoolleiders en stafadviseurs, tot vaststelling van de klachtenregeling. Instemming van GMR wordt gevraagd voor de klachtenregeling.

Versie	Datum	Vastgesteld door
2025	29 september 2025	CvB

Inleiding

NUOVO streeft naar een veilige, transparante leer- en werkomgeving. Deze regeling beschrijft de route voor het melden en behandelen van klachten binnen NUOVO.

Artikel 1: Uitleg woordgebruik

School:	elke school vallende onder NUOVO
Schoolleiding:	rector / directeur / schoolleider
Bevoegd gezag:	College van bestuur NUOVO
Klacht:	uiting van onvrede over gedrag, beslissingen of nalaten door personeel, schoolleiding of bestuur, waaronder ook seksuele intimidatie, pesten, discriminatie of agressie
Melder/Klager:	leerling, ouder/verzorger, medewerker of andere betrokkene, leerlingen van 18 jaar en ouder mogen zelf een klacht indienen
Verweerder:	degene tegen wie de klacht is gericht
Aanspreekpunt pesten:	medewerker voor eerste opvang bij pestmeldingen
Interne vertrouwenspersoon:	een medewerker binnen de school die fungeert als eerste aanspreekpunt bij ongewenst gedrag en pesten. De vertrouwenspersoon staat ouders, leerlingen en personeelsleden met een klacht over het bevoegd gezag bij. Deze persoon verwijst, begeleidt en bewaakt de veiligheid.
Externe vertrouwenspersoon:	extern functionaris die onafhankelijk klachtbegeleiding biedt
LKC:	Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. De klager bespreekt het probleem met de direct betrokkene, tenzij dat niet mogelijk is.
2. Klager kan ook terecht bij de interne of externe vertrouwenspersoon.
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: Benoeming en rol van de vertrouwenspersoon

1. De vertrouwenspersoon functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
3. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom vraagt.
4. De 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.
5. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
6. De vertrouwenspersoon kan NUOVO gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen daar aanleiding toe geven.
7. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van de eigen werkzaamheden.

Artikel 4: Publicatie en informatie

De klachtenregeling, vertrouwenspersonen en contactgegevens worden gepubliceerd op de website van NUOVO. De school informeert op haar beurt via haar website of in de schoolgids. Hier worden de contactgegevens van de interne vertrouwenspersonen aan toegevoegd.

Artikel 5: Het indienen van een klacht

1. Klachten kunnen worden ingediend bij het college van bestuur van NUOVO of bij de LKC. Het postadres van het college van bestuur is: Postbus 1415, 3500 BK Utrecht, telefoon: 030-2969040, email: bestuur@nuovo.nl
2. De klacht bevat naam klager, verweerder, omschrijving van de klacht, naam van de school en de datum.
3. Binnen één jaar na het incident.
4. Ontvangst wordt bevestigd door LKC of het bevoegd gezag met de dagtekening.
5. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.

Artikel 6: Behandeling door het bevoegd gezag

1. NUOVO kan de klacht zelf afhandelen of doorverwijzen naar de LKC.
2. Klager wordt geïnformeerd over stappen en rechten.
3. Indien onbevredigend, kan de klacht alsnog naar de LKC.

Artikel 7: De Landelijke klachtencommissie

NUOVO is aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Postadres:
Stichting Onderwijsgeschillen
Postbus 85191
3508 AD Utrecht
T: 030 - 280 95 90
Email: info@onderwijsgeschillen.nl
www.onderwijsgeschillen.nl

Medewerkers van NUOVO verstrekken gevraagde informatie vertrouwelijk aan de LKC.

1. Binnen 4 weken besluit het bevoegd gezag over het advies van de LKC.
2. Deze termijn kan één keer met 4 weken worden verlengd.

Artikel 8: Informeren medezeggenschap

De GMR wordt geïnformeerd over gegronde klachten en maatregelen na uitspraken van de Landelijke Klachten Commissie. Deze klachten en maatregelen zijn geanonimiseerd. De (G)MR heeft informatierecht met betrekking tot een gegrond oordeel van een klachtencommissie en met betrekking tot de gevolgde maatregelen vanuit het bestuur/school. Dit vindt jaarlijks plaats via het bestuursverslag.

Artikel 9: Vertrouwelijkheid

Alle betrokkenen zijn tot geheimhouding verplicht, ook na afloop van de procedure.

Artikel 10: Evaluatie

De regeling wordt ten minste eens per vier jaar geëvalueerd met GMR en vertrouwenspersonen.

Artikel 11: Wijziging regeling

Wijzigingen worden vastgesteld na overleg met de vertrouwenspersonen, schoolleider en instemming van de GMR.