

## Klachtenregeling Conexus

Conexus is bevoegd gezag van 31 scholen in Nijmegen en Heumen. Het bevoegd gezag van Conexus stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende klachtenregeling vast.

### Uitgangspunten

- 1 Klachten zijn vaak een blijk van betrokkenheid waar lering uit getrokken kan worden. Vaak zijn klachten te voorkomen door tijdige communicatie en handelen. Het is in het belang van het kind dat er een directe en constructieve communicatie is tussen school en ouders. Alle acties zijn erop gericht dit doel (weer) te bereiken.
- 2 Zo min mogelijk schakels tussen ouder en school om ruis in communicatie te voorkomen.
- 3 Ook als partijen het met elkaar oneens zijn of er zelfs sprake is van een conflict, hechten wij aan:
  - Respectvolle communicatie. Dat betekent dat wij op beleefde wijze (toon en volume) zullen communiceren, zowel in mondelinge als schriftelijke communicatie. Vanzelfsprekend verwachten wij dat ook van de andere partij. Dit kan betekenen dat bij disrespectvolle communicatie het bestuur de beslissing neemt een externe partij in te schakelen om het proces te begeleiden.
  - Het doorlopen van de juiste stappen in de klachtenprocedure. Dat betekent dat van ons een heldere procedure verwacht mag worden, zoals in dit stuk beschreven. Wij verwachten daarentegen van de klagende partij(en) dat zij de stappen in de procedure doorlopen. Dit is belangrijk om de klacht zo snel en zorgvuldig mogelijk op te kunnen lossen.

### Preventie

Het voorkomen van klachten heeft onze prioriteit. Het verleden heeft geleerd dat een goede communicatie tussen school en ouders een cruciale rol speelt in het soepel laten verlopen van de samenwerking tussen leerling, ouders en school. Als dit niet het geval is, lopen verwachtingen vaker uiteen, is er een grotere kans op misverstanden over en weer en is het voor ouders lastiger om erop te vertrouwen dat hun kinderen in goede handen zijn.

Daarom zet Conexus op verschillende aspecten in op preventief handelen:

- 1 In de Conexus Academie is er professionaliseringsaanbod voor directeuren en intern begeleiders.
- 2 De directeur heeft de mogelijkheid ondersteuning of advies te vragen bij:
  - Collega-directeuren
  - Onderwijsondersteuner vanuit Stroomland (bij passend onderwijs casuïstiek)
  - Leerplicht [leerplicht@nijmegen.nl](mailto:leerplicht@nijmegen.nl) 14024
  - Bestuur
  - Afdeling Onderwijs (bij passend onderwijs casuïstiek)
  - Interne vertrouwenspersoon op de school (voorheen intern contactpersoon ICP)

- Externe vertrouwenspersoon: Klaartje Thierry 06-36463811 [info@werkinvertrouwen.nl](mailto:info@werkinvertrouwen.nl) en Anke van Oostveen 06-46194624 [info@werkinvertrouwen.nl](mailto:info@werkinvertrouwen.nl)  
De onderwijsconsulenten <https://www.onderwijsconsulenten.nl/>
  - Vertrouwensinspecteur van de Onderwijsinspectie 0900-113111
  - Landelijke Klachtencommissie/Geschillencommissie Passend Onderwijs  
[info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl) 030-2809590
- 3 Jaarlijkse evaluatie van klachten om rode draad/trends te ontdekken en daarop te kunnen interveniëren op bestuursniveau. Een weerslag hiervan is te vinden in het jaarverslag.

## Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school of instelling: een school of instelling vallende onder Conexus;
2. bevoegd gezag: College van Bestuur Conexus;
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 8;
5. klager: een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of (een lid van) het bevoegd gezag;
6. interne vertrouwenspersoon van de school (voorheen intern contactpersoon ICP)
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. De klager kan over het probleem te alle tijden contact opnemen met de interne vertrouwenspersoon van de school. Deze kan de klager ondersteunen in het proces m.b.t. de klacht en eventueel doorverwijzen naar de gepaste persoon om de klacht neer te leggen. Dit kan de directeur zijn, maar bijvoorbeeld ook de externe vertrouwenspersoon.
3. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6 (dan wel artikel 8).

Zie Bijlage 1. Beslisboom

### Artikel 3: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon

Er is op iedere school ten minste één interne vertrouwenspersoon (voorheen intern contactpersoon ICP).

1. De interne vertrouwenspersoon is schoolmedewerker, maar heeft geen directietaken.
2. De interne vertrouwenspersoon wordt door de directeur voor onbepaalde of bepaalde duur benoemd. Dit wordt schriftelijk vastgelegd. Voor de werkzaamheden vanuit de functie van vertrouwenspersoon is alleen verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag.
3. De interne vertrouwenspersoon is eerste aanspreekpunt voor klachten en vangt de klager op.
4. De interne vertrouwenspersoon onderzoekt de mogelijkheden en de wensen van de klager om verdere stappen te ondernemen.
5. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager welke mogelijkheden de klachtenregeling biedt en begeleidt de klager bij de klachtafhandeling.
6. Als de klacht met de school geen relatie heeft, verwijst de interne vertrouwenspersoon de klager naar de juiste functionaris.
7. Afhankelijk van het soort klacht en de mogelijkheden van de klager verwijst de interne vertrouwenspersoon de klager door naar de aangeklaagde, schooldirectie of bevoegd gezag of verwijst de klager door naar de externe vertrouwenspersoon.
8. De interne vertrouwenspersoon gaat na of bemiddeling tussen klager en aangeklaagde tot de mogelijkheden hoort. Zo mogelijk organiseert de interne vertrouwenspersoon de bemiddeling. De interne vertrouwenspersoon bemiddelt nooit zelf.
9. De interne vertrouwenspersoon verleent na doorverwijzing desgewenst nazorg aan de klager.
10. De interne vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De interne vertrouwenspersoon is verplicht om vertrouwelijk om te gaan met alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn functie als interne vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
11. De interne vertrouwenspersoon geeft voorlichting en informatie op zijn school.
12. De interne vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies aan directie en bevoegd gezag indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.

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

1. Het bevoegd gezag van Conexus benoemt in overleg met het gemeenschappelijk medezeggenschapsorgaan ten minste één externe vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Een externe vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids) relatie tot een medewerker van de school.

4. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
5. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
6. 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.
7. De externe vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
8. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
9. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

### **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 interne contactpersonen en externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de websites van de school en Conexus.

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

1. De klager kan een klacht indienen bij de school, het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie.
2. 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 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.
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde. Dit betekent niet dat de kosten hiervoor door Conexus worden gedekt.
5. De school, het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Anonieme en/of telefonische klachten worden niet in behandeling genomen. Teneinde de klacht(en) goed te kunnen oplossen is het nodig te weten met wie/welke partijen er iets op te lossen valt.

### **Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag (zie ook beslisboom)**

1. Als klager zijn klacht indient bij de school en/of het bevoegd gezag, kan het de klacht zelf afhandelen.
2. De school of het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen. Hier maakt in ieder geval hoor en wederhoor van betrokken partijen deel van uit.
3. Als de behandeling van de klacht door de school of het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie waarbij de stichting is aangesloten (zie artikel 8).

### **Artikel 8: De klachtencommissie**

Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag van Conexus, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

Conexus heeft haar scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90 E: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl), W: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

Op de samenstelling van de Commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement van de LKC van toepassing. Dit reglement is te vinden op:

<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

### **Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie**

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie 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 bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of zij 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 klachtencommissie.

### **Artikel 11: 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. Dit gebeurt geanonimiseerd. In het jaarverslag wordt de GMR jaarlijks op de hoogte gebracht van het aantal klachten, de aard en de eventueel genomen maatregelen.

### **Artikel 12: 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 13: Evaluatie**

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

### **Artikel 14: Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Conexus'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 maart 2022

De regeling is vastgesteld op 22 februari 2022

## Algemene toelichting

In het funderend onderwijs is het schoolbestuur (bevoegd gezag) verplicht een klachtenregeling vast te stellen.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/studenten, personeel en schoolleiding kunnen worden afgehandeld. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend.

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 de Awb-procedures. 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 het college van beroep voor de examens, niet via deze klachtenregeling worden behandeld. Verder is de Geschillencommissie passend onderwijs in eerste instantie de aangewezen commissie om geschillen tussen ouders en bevoegd gezag te behandelen over toelating van leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte, het vast- en bijstellen van ontwikkelingsperspectief en de verwijdering van leerlingen.

## Artikelsgewijze toelichting

### Artikel 1: vijfde lid

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, stagiairs en leraren in opleiding.

### Artikel 1: achtste lid

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/student. 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 (bijvoorbeeld als overblijfkraacht, of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

### Artikel 4

Hoewel de functie van vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, 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.

Als er geen sprake is van een externe maar van een interne vertrouwenspersoon, valt deze onder de meld- en aangifteplicht bij een vermoeden van een zedenmisdrijf (artikel 4a WPO).

Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" op zowel de interne als externe vertrouwenspersoon van toepassing.

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.



#### **Artikel 4: eerste lid**

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

#### **Artikel 4: vierde 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.

Hoewel de vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, 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**

Een klager kan voorafgaand aan een procedure bij de klachtencommissie zich tot de vertrouwenspersoon wenden, maar dit kan ook in een later stadium in de klachtprocedure.

#### **Artikel 4: achtste lid**

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

### **Artikel 6: eerste lid (dan wel artikel 9 eerste lid bijlage)**

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de klachtencommissie. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen.

Als de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en die de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag op te lossen.

### **Artikel 7: eerste lid (dan wel artikel 10 eerste lid bijlage)**

Een klacht over het (persoonlijk) optreden van (een lid van) het College van Bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de geldende interne klachtenregeling van de school.

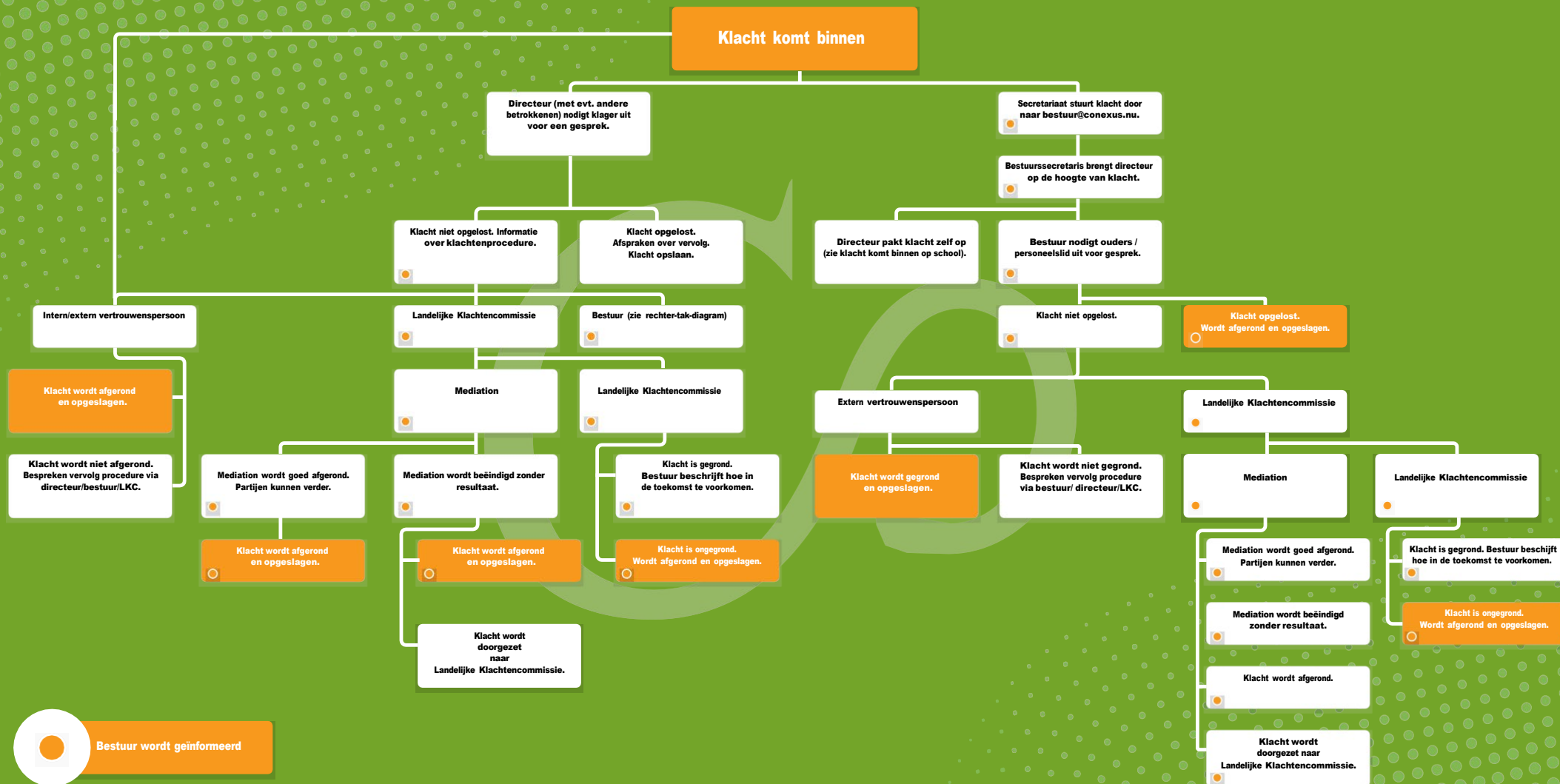
### **Artikel 7: vierde lid (dan wel artikel 10 vierde lid bijlage)**

Als het bevoegd gezag de klacht niet zelf behandelt maar naar de klachtencommissie verwijst, kan het de klager ook verwijzen naar de vertrouwenspersoon.

# Bijlage 1: Beslisboom

Conexus

## Beslisboom klachtbehandeling



Bestuur wordt geïnformeerd

Beslisboom klachtbehandeling