



klachtenregeling

Versie februari 2026

Instemming GMR op 10-02-2026

Vaststelling college van bestuur op 11-02-2026

Inhoudsopgave

Preambule	5
1 Algemene bepalingen	4
2 Voortraject klachtindiening	4
3 De interne vertrouwenspersoon	5
4 De externe vertrouwenspersoon	5
5 Openbaarheid van de klachtenregeling	6
6 Het indienen van een klacht	6
7 Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag	7
8 De klachtencommissie	7
9 Informatieverstrekking aan Stichting Onderwijsgeschillen	7
10 Beslissing op advies	7
11 Informeren medezeggenschapsorgaan	8
12 Vertrouwelijkheid	8
13 Vermoeden van een zedenmisdrijf	8
14 Wijziging van het reglement	8
15 Overige bepalingen	8
Algemene toelichting	9

Het bevoegd gezag van Novia Onderwijs stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, de volgende klachtenregeling vast.

Preambule

Novia Onderwijs hecht groot belang aan een veilig en respectvol leer- en werkklimaat voor iedereen die bij haar scholen betrokken is. Leerlingen, ouder(s)/verzorger(s), medewerkers en andere betrokkenen moeten zich gehoord en serieus genomen voelen wanneer zij onvrede ervaren of een klacht hebben over handelen of nalaten binnen de school of instelling. Deze klachtenregeling biedt een duidelijke, zorgvuldige en laagdrempelige procedure voor het bespreken en behandelen van klachten. De regeling is erop gericht om klachten bij voorkeur in een vroeg stadium en in onderling overleg op te lossen, met respect voor alle betrokkenen. Indien dat niet mogelijk blijkt, voorziet de regeling in een onafhankelijke en objectieve behandeling van klachten.

Bij de toepassing van deze klachtenregeling staan zorgvuldigheid, vertrouwelijkheid, hoor en wederhoor en rechtsbescherming centraal. De regeling draagt daarmee bij aan de kwaliteit van het onderwijs, het professioneel handelen binnen de organisatie en het vertrouwen in de school en de instelling als veilige leer- en werkomgeving.

1 Algemene bepalingen

Begrip	Definitie
School	een school vallende onder het college van bestuur
Instelling	Novia Onderwijs
Bevoegd gezag	college van bestuur
Klachtencommissie	Stichting Onderwijsgeschillen als bedoeld in artikel 8;
Klager	een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
Verweerder	(een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
Klacht	klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder, waartoe uitdrukkelijk mede worden gerekend klachten over (seksuele) intimidatie, discriminatie, pesten, agressie en geweld, schending van sociale veiligheid, machtsmisbruik en andere vormen van ernstig ongewenst gedrag.
Interne vertrouwenspersoon	de persoon, zoals bedoeld in art. 3
Externe vertrouwenspersoon	de persoon, zoals bedoeld in art. 4

2 Voortraject klachtindiening

- 2.1 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.
- 2.2 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.
- 2.3 De klager kan het probleem bespreken met de interne vertrouwenspersoon. Indien de klager (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan betreft, kan de klager ook bespreken met de externe vertrouwenspersoon.
- 2.4 Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

3 De interne vertrouwenspersoon

- 3.1 Het bevoegd gezag van de school of instelling wijst, na overleg met het medezeggenschapsorgaan, op iedere school tenminste één interne vertrouwenspersoon aan.
- 3.2 De interne vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de interne vertrouwenspersoon, indien nodig en voorzover de klager betrekking heeft op de personen als bedoeld in art. 2 lid 3, de klager naar de externe vertrouwenspersoon.
- 3.3 Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
- 3.4 De interne vertrouwenspersoon functioneert onafhankelijk, kiest geen partij en ondersteunt de klager uitsluitend procedureel.
- 3.4 De interne vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding, behoudens wettelijke meldplichten zoals opgenomen in artikel 4 lid 6 en artikel 12.

Als interne vertrouwenspersonen van Novia Onderwijs zijn op de scholen aangesteld:

KSE

Mevrouw I. Rens	telefoonnummer 076-5015905
De heer T. van der Borst	telefoonnummer 076-5015905

Markland Oudenbosch

Mevrouw M.A. van den Broeke	telefoonnummer 0165-390390
Mevrouw A. Önder	telefoonnummer 0165-390390

Markland Zevenbergen

Mevrouw J. Godschalk	telefoonnummer 0168-331080
De heer C.J.M. van Leent	telefoonnummer 0168-331080

4 De externe vertrouwenspersoon

- 4.1 Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ook ten minste één externe vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
- 4.2 De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
- 4.3 De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. Bemiddeling of mediation geschiedt uitsluitend op basis van vrijwilligheid.
- 4.4 De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
- 4.5 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.

- 4.6 De externe vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
- 4.7 De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
- 4.8 De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Er kan contact worden opgenomen met de externe vertrouwenspersoon via het centrale landelijke telefoonnummer 088-2726026 van de Arbo Unie. Dit kan enkel indien de klager (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan betreft.

5 Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de bereikbaarheid van de interne contactpersonen en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids, op de websites van de scholen en de website van Novia Onderwijs.

6 Het indienen van een klacht

- 6.1 De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag of Stichting Onderwijsgeschillen.
- 6.2 Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van de 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. een afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de dagtekening.
- 6.3 De klacht dient binnen een 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.
- 6.4 De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
- 6.5 het bevoegd gezag of Stichting Onderwijsgeschillen bevestigt de ontvangst van de klacht.
- 6.6 Het bevoegd gezag beoordeelt of de klacht ontvankelijk is. Een klacht kan niet-ontvankelijk worden verklaard wanneer deze niet tijdig is ingediend, niet onder de reikwijdte van de regeling valt, reeds eerder is behandeld zonder nieuwe feiten, of wanneer een andere wettelijke procedure voorgaat.

7 Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

- 7.1 Als de klager zijn/haar klacht indient bij het bevoegd gezag, kan deze de klacht zelf afhandelen.
- 7.2 Het bevoegd gezag meldt in dat geval de klager en de verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen. Het bevoegd gezag hoort zowel klager als verweerder en biedt beiden de gelegenheid hun standpunt toe te lichten en zich te laten bijstaan.
- 7.3 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 Stichting Onderwijsgeschillen.
- 7.4 Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar Stichting Onderwijsgeschillen.
- 7.5 Indien de klacht betrekking heeft op (leden van) het bevoegd gezag, wordt deze onverwijld en zonder interne beoordeling doorgestuurd naar Stichting Onderwijsgeschillen.
- 7.6 Het bevoegd gezag neemt binnen zes weken na ontvangst van de klacht een besluit, met een eenmalige verlengingsmogelijkheid van vier weken.

8 De klachtencommissie

Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij Stichting Onderwijsgeschillen, Zwarte Woud 2, 3524 SJ Utrecht, telefoon: 030-2809590, e-mail: info@onderwijsgeschillen.nl. Het reglement van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs van Stichting Onderwijsgeschillen is te vinden onder: <https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement/>

9 Informatieverstrekking aan Stichting Onderwijsgeschillen

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht de door Stichting Onderwijsgeschillen 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.

10 Beslissing op advies

- 10.1 Binnen vier weken na ontvangst van het advies van Stichting Onderwijsgeschillen deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de rector van de betrokken school en Stichting Onderwijsgeschillen schriftelijk en gemotiveerd mee of hij/zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij/zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.
- 10.2 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 Stichting Onderwijsgeschillen.

11 Informeren medezeggenschapsorgaan

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

12 Vertrouwelijkheid

- 12.1 Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
- 12.2 De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.
- 12.3 Persoonsgegevens worden verwerkt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Klachtdossiers worden bewaard voor een periode van maximaal twee jaar na afhandeling, tenzij wettelijke of reglementaire bewaartermijnen anders bepalen.

13 Vermoeden van een zedenmisdrijf

- 13.1 Medewerkers- inclusief vertrouwenspersonen – zijn verplicht tot het melden van een vermoeden van, of informatie krijgen over, een mogelijk zedenmisdrijf door een medewerker van de school jegens een minderjarige leerling bij het bevoegd gezag.
- 13.2 Het bevoegd gezag heeft de plicht – na overleg met de vertrouwensinspectie en met inachtneming van de wettelijke vereisten– hiervan aangifte te doen bij de politie indien er sprake is van een redelijk vermoeden van een zedenmisdrijf.
- 13.3 Meldingen worden vertrouwelijk behandeld, met bescherming van de melder en betrokkenen, conform geldende privacywetgeving en interne regelingen.

14 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de externe vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school geldende bepalingen op het gebied van medezeggenschap.

15 Overige bepalingen

- 15.1 In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
- 15.2 Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Novia Onderwijs'.
- 15.3 Deze regeling treedt in werking op 11 februari 2026.

Algemene toelichting

In het primair en voortgezet (speciaal) onderwijs is het schoolbestuur (bevoegd gezag) verplicht een klachtenregeling op te stellen.

In het middelbaar en hoger beroepsonderwijs is het hebben van een klachtenregeling verplicht op grond van de geldende cao's.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken binnen de school/instelling zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/deelnemers/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 klachtencommissie 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 commissie van beroep voor de examens, niet via deze klachtenregeling onderwijs worden behandeld.