

Klachtenregeling Nederlands Mathematisch Instituut (NMI)

De directie van het Nederlands Mathematisch Instituut stelt de volgende klachtenregeling vast.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. instelling: het Nederlands Mathematisch Instituut (het NMI);
2. de directie: de directeur van het NMI;
3. teamleiders: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van de directie de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de instelling berust(en);
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, scholen, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij de instelling betrokken persoon of orgaan;
6. contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
8. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van het) de directie of een anderszins functioneel bij de 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 met de 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 klachtencommissie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie als bedoeld in artikel 9.

Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon

1. De directie van de instelling benoemt per locatie (en het onderdeel 'scholen') de contactpersonen.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de vertrouwenspersoon.

Artikel 4: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. De directie van de instelling benoemt ten minste één vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de instelling.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
5. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtenprocedure als de klager daarom verzoekt.

6. 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.
7. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
8. De vertrouwenspersoon kan de directie gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de directie schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling

De directie zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren op WIKI en op de websites van de instelling.

Artikel 6: Instelling en taken klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie die de klacht onderzoekt en de directie hierover adviseert.
2. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel aan de directie over:
 - a. de (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van 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 de directie schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden, eventueel met adviezen over verbetering van de organisatie en/of het beleid.

Artikel 7: Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden die worden benoemd, geschorst en ontslagen door de directie. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
2. De directie benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. Personen op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft kunnen geen zitting hebben in de commissie.
5. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan. De voorzitter maakt geen deel uit van de directie en is niet werkzaam voor of bij de directie.
6. De directie 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 de klachtencommissie
2. De klacht dient binnen 6 weken na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie waarbij de klacht is ingediend anders beslist.
3. Wanneer de klacht bij een ander dan de klachtencommissie wordt ingediend, verwijst de ontvanger de klager direct door naar de klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
4. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie de directie de klager en de verweerder schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
5. Klager(s) en verweerder(s) kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde.
6. 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.
7. De klachtencommissie bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

Artikel 10: Behandeling van de klacht door de directie

1. Als klager zijn klacht indient bij de directie, kan die de klacht zelf afhandelen.
2. de directie meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door de directie naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.
4. Als de directie de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst de directie de klager naar de klachtencommissie.

Artikel 11: Intrekken van de klacht

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

Artikel 12: 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 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 een nader te stellen termijn 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, de directie en de directeur van de instelling gemeld.

Artikel 13: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van de instelling zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en daarbij vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor de directie.

Artikel 14: 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.

Artikel 15: 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 de directie.
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 de directie, de klager, de verweerder.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door de directie te treffen maatregelen.

Artikel 16: Vereiste aanwezigheid commissie ter zitting

Voor het houden van een zitting is vereist dat ten minste twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

Artikel 17: 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 18: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt de directie aan de klager, de verweerder 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 de directie met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

Artikel 19: 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 20: Evaluatie

De regeling wordt binnen één jaar na inwerkingtreding door de directie, de contactpersoon en de vertrouwenspersoon geëvalueerd.

Artikel 21: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door de directie worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon.

Artikel 22: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de directie.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Nederlands Mathematisch Instituut'.
3. Deze regeling treedt in werking op 11 juli 2023

De regeling is vastgesteld op 11 juli 2023