

# Klachtenregeling

14 april 2022

Ingangsdatum: 1 mei 2022

Documenteigenaar: bestuurssecretaris

## **Distributie/versiebeheer**

<b>Versie</b>	<b>Datum</b>	<b>Overlegvorm</b>	<b>Soort raadpleging</b>	<b>Datum van goedkeuring/bespreking</b>
1.1	10-02-2022	GMT	advies	14 maart 2022
1.1	10-02-2022	GMR	instemming	11 april 2022
1.1	10-02-2022	College van bestuur	vaststelling	19 april 2022

---

## Inhoud

---

<b>1 Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2 Klachtenregeling</b>	<b>5</b>
Artikel 1. Begripsbepalingen	5
Artikel 2. Voortraject klachtindiening	5
Artikel 3. Benoeming en taken van de vertrouwenspersonen (intern en extern)	5
Artikel 4. Openbaarheid van de klachtenregeling	6
Artikel 5. Het indienen van een klacht	6
Artikel 6. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag	6
Artikel 7. De klachtencommissie	7
Artikel 8. Informatieverstrekking aan de klachtencommissie	7
Artikel 9. Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie	7
Artikel 10. Informeren medezeggenschapsorgaan	7
Artikel 11. Vertrouwelijkheid	7
Artikel 12. Evaluatie	7
Artikel 13. Wijziging van de klachtenregeling	7
Artikel 14. Overige bepalingen	8

## **1 Inleiding**

Een klacht kan gaan over een beslissing of het gedrag van een medewerker van de school, het college van bestuur of iemand anders die aan een van onze scholen of scholengroep verbonden is. Iedereen die met een van onze scholen te maken heeft, kan een klacht indienen zoals: ouders, leerlingen, medewerkers, stagiaires of vrijwilligers.

Wij hechten veel waarde aan een goede verstandhouding met en tussen ouders, leerlingen en medewerkers en wij doen ons uiterste best om klachten te voorkomen. Tegelijk blijft altijd het risico bestaan dat zaken niet goed verlopen. Dit kan leiden tot een klacht. Wanneer wij een klacht ontvangen, onderzoeken we eerst of er nog mogelijkheden zijn om de klacht op te lossen op het niveau waar de klacht is ontstaan.

Bij ernstige zaken, bijvoorbeeld het vermoeden van seksuele intimidatie, agressie of geweld, wordt u doorverwezen naar de interne vertrouwenspersonen of de externe vertrouwenspersoon (voor medewerkers). Deze zijn deskundig op het gebied van (jeugd)hulpverlening. Zij onderzoeken of een oplossing mogelijk is. Lukt dit niet, dan kunt u een klacht indienen.

Onze klachtenregeling is gebaseerd op de Modelklachtenregeling van Verus.

## 2 Klachtenregeling

### Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school vallende onder de CVO Groep;
2. bevoegd gezag: de CVO Groep uitgaande van de Stichting voor Christelijk Voortgezet Onderwijs Zuidoost-Utrecht;
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 7;
5. 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, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
6. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
8. 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 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 directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 5.

### Artikel 3. Benoeming en taken van de vertrouwenspersonen (intern en extern)

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt, na overleg met het medezeggenschapsorgaan, per school ten minste één interne vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt daarnaast een externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk van het bevoegd gezag en staat ten dienste van de medewerkers die werkzaam zijn voor de CVO groep. Naast medewerkers kan de externe vertrouwenspersoon door ouders of verzorgers worden ingeschakeld als inschakeling van de interne vertrouwenspersoon niet opportuun is. Ook kunnen de interne vertrouwenspersonen (die verbonden zijn aan de school) een beroep doen op de externe vertrouwenspersoon ter advisering.
3. Een vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
4. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
5. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
6. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.

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

#### **Artikel 4. 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 vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids, op de website van de school en van het bevoegd gezag ([www.cvog.nl](http://www.cvog.nl)).

#### **Artikel 5. Het indienen van een klacht**

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
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 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.
5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Als de school niet bij de klachtencommissie waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de bevoegde klachtencommissie.

#### **Artikel 6. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag**

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag 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 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 school is aangesloten.

#### **Artikel 7. De klachtencommissie**

1. De CVO Groep is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie voor het christelijk onderwijs (<https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/>). Postadres: Postbus 82324, 2508 EH Den Haag, T: 070-3861697 E: [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)
2. 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 Landelijke Klachtencommissies GCBO van toepassing. Dit reglement is te vinden op: [http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement\\_klachtencommissies\\_gcbo.pdf](http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf)

#### **Artikel 8. 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 9. 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 rector/directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij 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 10. 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.

#### **Artikel 11. 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 12. Evaluatie**

De regeling wordt na vier jaar, april 2026, na inwerkingtreding, door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersonen en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

#### **Artikel 13. Wijziging van de klachtenregeling**

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

**Artikel 14. Overige bepalingen**

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

De regeling is vastgesteld op 19 april 2022 door het college van bestuur, na instemming van de GMR op 11 april 2022.