



# **Klachtenregeling**

**april 2019**

## **Toelichting**

De Kwaliteitswet schrijft scholen een aantal instrumenten voor die de kwaliteit van het onderwijs moeten handhaven en verbeteren. Eén van deze instrumenten is de klachtenregeling. Ouders en leerlingen hebben met deze regeling een mogelijkheid een klacht in te dienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan door (leden van) de directie, onderwijzend personeel of onderwijsondersteunend personeel. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs.

Met de regeling is beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school, namelijk een veilig klimaat. Naast ouders en leerlingen kan iedereen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap een klacht indienen.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en directie op een goede manier worden afgehandeld. Als dat echter door de aard van de klacht niet mogelijk is, of als de afhandeling van een klacht niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men van deze klachtenregeling gebruik maken. Daarbij verdient het duidelijk de voorkeur dat eerst gebruik gemaakt wordt van de mogelijkheid om bij de klachtencommissie van de school een klacht in te dienen en dat pas als deze stap niet tot een bevredigende oplossing of afhandeling leidt, de stap naar de landelijke klachtencommissie wordt gemaakt.

Deze regeling is in de eerste plaats bedoeld voor (ernstige) klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie, maar ook andere klachten kunnen via deze regeling ingediend en behandeld worden.

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, dienen langs die lijn te worden afgehandeld.

- Een regeling voor klachten over examens is te vinden in het examenreglement van de school.
- Werknemers van de school kunnen over arbeidsrechtelijke zaken in beroep gaan bij de Commissie van Beroep (zie de CAO).

De school is met instemming van de MR aangesloten bij de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs.

In de regeling zijn maximumtermijnen opgenomen. Het spreekt voor zich dat iedereen erbij gebaat is dat een klacht zo zorgvuldig mogelijk en zo snel mogelijk wordt afgehandeld.

# Klachtenregeling

Het bevoegd gezag van het Christelijk College Groevenbeek te Ermelo, gelet op de bepalingen van de Wet op het Voortgezet Onderwijs; gehoord de medezeggenschapsraad; stelt de volgende klachtenregeling vast.

## Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

### Artikel 1 Begrippen

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. school: het Christelijk College Groevenbeek;
  - b. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 3;
  - c. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, of een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
  - d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van of door de aangeklaagde;
  - e. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
  - f. aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het college van bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend.

In de tekst is steeds de mannelijke vorm gebruikt, om dubbele aanduidingen zoals hij/zij te voorkomen. De regeling is zonder onderscheid geheel van toepassing op zowel mannen als vrouwen.

## Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

### Artikel 2 Aanstelling en taak van de vertrouwenspersoon

1. De school beschikt over ten minste twee vertrouwenspersonen (een man en een vrouw), die functioneren als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het college van bestuur benoemt de vertrouwenspersoon en kan die ook schorsen en ontslaan. De benoeming geschiedt voor een periode van 4 jaar. Deze periode kan worden verlengd.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Hij gaat ook na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties, gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het college van bestuur.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het college van bestuur te nemen besluiten.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht blijft bestaan nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het college van bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

### **Artikel 3 De klachtencommissie**

1. Het college van bestuur heeft zich, na hierover instemming te hebben verkregen van de medezeggenschapsraad, aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs.  
Zie de website [www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl](http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl) voor procedure en adres.
2. De klager kan een klacht indienen bij
  - a. de interne klachtencommissie of
  - b. de landelijke klachtencommissie.De gebruikelijke gang van zaken is, dat de klacht eerst wordt ingediend bij de interne klachtencommissie. Zie daarvoor de artikelen 4 t/m 7 van deze regeling.  
Als de klacht door de interne klachtencommissie niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, kan de klager een klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie.
3. De procedure inzake klachten die bij de landelijke klachtencommissie worden ingediend staat beschreven in het huishoudelijk reglement van de landelijke klachtencommissie. Dat is te vinden op de website die in artikel 3.1 wordt genoemd.
4. De interne klachtencommissie bestaat uit: de voorzitter van het college van bestuur, een afdelingsdirecteur (van een afdeling waar de klacht geen betrekking op heeft) en de voorzitter van de medezeggenschapsraad.
5. De interne klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het college van bestuur over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het college van bestuur te nemen besluiten.
6. De interne 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 interne klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen.

#### **Artikel 4 Indienen van een klacht**

1. Als de direct betrokkenen er niet in slagen om een klacht te voorkomen of een klacht naar tevredenheid af te handelen, kan een klager een klacht indienen bij de interne klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de interne klachtencommissie anders beslist.
3. De interne klachtencommissie kan de klacht zelf afhandelen of de klager verwijzen naar de vertrouwenspersoon of naar de landelijke klachtencommissie.
4. Het college van bestuur kan (al dan niet op voorstel van de interne klachtencommissie) een voorlopige voorziening treffen.
5. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
6. Na ontvangst van de klacht deelt de interne klachtencommissie de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen mee dat zij een klacht onderzoekt.
7. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

#### **Artikel 5 Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en moet ondertekend zijn.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de interne klachtencommissie een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken 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 en de aangeklaagde gemeld.
6. Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, deelt de interne klachtencommissie dit mee aan de aangeklaagde.

#### **Artikel 6 Behandeling van de klacht**

1. De interne klachtencommissie bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord.  
Deze hoorzitting vindt plaats binnen drie werkweken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de interne klachtencommissie anders bepaalt.
3. De interne klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij de hoorzitting aanwezig is.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.  
Het verslag bevat:
  - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
  - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
6. Het verslag wordt ondertekend door de leden van de interne klachtencommissie.

### **Artikel 7 Besluit**

1. De interne klachtencommissie beslist binnen twee werkweken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden.
2. De interne klachtencommissie geeft in haar besluit een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel met de motivatie schriftelijk mee aan de klager en de aangeklaagde.
3. De interne klachtencommissie geeft daarnaast een advies aan het college van bestuur over het te nemen besluit.
4. Het college van bestuur neemt binnen een werkweek na het advies van de interne klachtencommissie een gemotiveerd besluit over deze zaak.

## **Hoofdstuk 3 Slotbepalingen**

### **Artikel 8 Openbaarheid**

1. Het college van bestuur legt deze regeling op de school ter inzage.
2. Het college van bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

### **Artikel 9 Evaluatie**

De regeling wordt na inwerkingtreding om de vier jaar door het college van bestuur, de vertrouwenspersonen en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

### **Artikel 10 Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het college van bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de medezeggenschapsraad, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

### **Artikel 11 Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het college van bestuur
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling Groevenbeek".
4. Deze regeling treedt direct na vaststelling in werking.

## **Artikelsgewijze toelichting**

### ***Artikel 1 onder d***

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag.

Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Onder discriminerend gedrag wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet Gelijke Behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder agressie, geweld en pesten worden verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

### ***Artikel 2***

In principe worden per sector twee onafhankelijke interne vertrouwenspersonen benoemd, telkens één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

Het college van bestuur houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de bevolking van de school. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de sector. Het is van belang dat hij/zij het vertrouwen geniet van alle bij de sector betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

### ***Artikel 2, tweede lid***

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het college van bestuur. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### ***Artikel 2 derde lid***

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager geprobeerd heeft (eventueel met hulp van een teamleider of afdelingsdirecteur) de problemen met de aangeklaagde op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg 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 interne klachtencommissie of bij de landelijke klachtencommissie, dan wel aangifte te doen bij de politie/justitie.

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 interne klachtencommissie of bij de landelijke klachtencommissie en verleent hij desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie/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 2, zevende lid***

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de interne klachtencommissie, de landelijke klachtencommissie en politie/justitie.

#### ***Artikel 3, tweede lid***

De klager heeft altijd het recht zijn klacht in te dienen bij de landelijke klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet. Er dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt doordat de landelijke klachtencommissie niet wordt ingeschakeld. Er moet vermeden worden dat de indruk gewekt wordt dat de klacht "binnenskamers" wordt afgedaan.

#### ***Artikel 4, vierde lid***

Het college van bestuur kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het college van bestuur moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat de interne klachtencommissie heeft beslist over de klacht.

#### ***Artikel 5, derde lid***

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de interne klachtencommissie of de landelijke klachtencommissie anders beslist.

#### ***Artikel 6***

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht de door de interne klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent verzoek en informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen.

Het kan voor het onderzoek nodig zijn dat getuigen of deskundigen worden gehoord.

Ten aanzien van de geheimhouding geldt dat ook aan betrokken ouders en leerlingen vooraf gevraagd moet worden zich te verbinden om deze geheimhouding in acht te nemen.

#### ***Artikel 6, tweede lid***

De interne klachtencommissie kan bepalen dat de klager en de aangeklaagde in elkaars aanwezigheid worden gehoord. Als een van beide partijen dit niet wenst, worden de klager en de aangeklaagde apart gehoord.

#### ***Artikel 7***

Indien de klacht door de interne klachtencommissie of door de landelijke klachtencommissie ongegrond wordt verklaard, kan het college van bestuur op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien.



### ***Artikel 7, tweede lid***

De bepalingen van de CAO-VO dienen in acht te worden genomen.

Het college van bestuur is verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf met een minderjarige leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het college van bestuur verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie. Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het college van bestuur maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het college van bestuur heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

### ***Artikel 8***

Informatie over deze regeling is te vinden op de website van de school.

De namen en telefoonnummer van de vertrouwenspersonen worden in de Schoolgids vermeld.

### ***Artikel 10***

Voorstellen om tot wijziging van de klachtenregeling te komen zullen conform het betreffende artikel van het Reglement Medezeggenschap worden behandeld.