

Klachtenregeling

Christelijk College Groevenbeek

Vastgesteld op 8 september 2025 in de directie

Vastgesteld op 7 oktober 2025 in de MR

Inhoud

Kwaliteit van het onderwijs	3
Klachtenregeling.....	4
Artikel 1 Begrippen.....	4
Artikel 2 Aanstelling en taak van de vertrouwenspersoon	5
Artikel 3 De klachtencommissie	5
Artikel 4 Indienen van een klacht.....	6
Artikel 5 Inhoud van de klacht	7
Artikel 6 Behandeling van de klacht.....	7
Artikel 7 Besluit	7
Artikel 8 Openbaarheid	7
Artikel 9 Evaluatie.....	7
Artikel 10 Wijziging van het reglement	8
Artikel 11 Overige bepalingen.....	8
Bijlage 1: Artikelsgewijze toelichting	9
Bijlage 2: Stappenplan klacht	12

Kwaliteit van het onderwijs

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, medewerkers en leerlingen hebben met deze klachtenregeling een mogelijkheid een klacht in te dienen over gedragingen, beslissingen of het nalaten daarvan door (leden van) de directie, onderwijzend personeel of onderwijsondersteunend personeel. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie voor de bewaking van de kwaliteit van het onderwijs.

Veilig schoolklimaat voor iedereen

Met de regeling is een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, 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.

Inzet van een klachtenregeling

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en directie op passende wijze 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, een beroep wordt gedaan op de landelijke klachtencommissie wordt gemaakt. Een klachtenregeling kent dus verschillende stappen in een afhandeling.

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 worden ingediend en behandeld.

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-VO).
- Voor bezwaren van werknemers inzake hun functiewaardering is de school aangesloten bij een bezwarencommissie die is ingesteld door het samenwerkingsverband VIA.

De school is met instemming van de MR aangesloten bij de Geschillencommissies 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 en Putten, gelet op de bepalingen van de Wet op het Voortgezet Onderwijs; gehoord de medezeggenschapsraad;

stelt de volgende klachtenregeling vast:

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: Een klacht over gedrag, beslissingen, of nalaten van acties van een 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.
- 2.

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.

Artikel 2 Aanstelling en taak van de vertrouwenspersoon

1. De school heeft minimaal twee vertrouwenspersonen (een man en een vrouw) per afdeling (AH, VE, VP), die functioneren als aanspreekpunt bij klachten. De vertrouwenspersonen worden benoemd door het college van bestuur en zijn onafhankelijk.
2. Het college van bestuur benoemt de vertrouwenspersoon en kan hem of haar ook schorsen en ontslaan. De benoeming geldt voor een periode van vier 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.
4. De vertrouwenspersoon kan de klager ondersteunen bij het indienen van een klacht en verwijst indien nodig door naar andere (externe) instanties zoals politie of gespecialiseerde hulpdiensten.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, maar geen concrete klachten ontvangt, kan hij deze ter kennis brengen van het college van bestuur.
6. De vertrouwenspersoon heeft een adviserende rol naar het bestuur en draagt zorg voor vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid bij het behandelen van klachten. 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.
7. 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 klachtencommissie voor het christelijk onderwijs:
Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs Landelijke Klachtencommissie PO, VO en BVE
Postbus 82324
2508 EH Den Haag
T 070-3861697
M info@kringenrechtspraak.org
W www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl
2. De klager kan een klacht indienen bij
 - a. de interne klachtencommissie of
 - b. de landelijke klachtencommissie.
3. Klachten kunnen zowel intern als extern worden behandeld, maar interne afhandeling verdient de voorkeur. Als een klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld door de interne klachtencommissie, kan de klager zich wenden tot 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 een lid 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 behandelt een klacht met de grootst mogelijke zorgvuldigheid, om de belangen van alle direct betrokkenen te beschermen. De leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat zij in die hoedanigheid te weten komen.

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 moet binnen een jaar na de gedraging of beslissing worden ingediend, tenzij de interne klachtencommissie anders beslist.
3. De interne klachtencommissie kan de klacht zelf afhandelen of de klager doorverwijzen naar de vertrouwenspersoon of naar de landelijke klachtencommissie.
4. Het college van bestuur kan – eventueel op voorstel van de interne klachtencommissie – een voorlopige voorziening treffen.
5. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst geregistreerd.
6. Na ontvangst van de klacht deelt de interne klachtencommissie aan de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen mee dat de klacht in behandeling wordt genomen.
7. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 5 Inhoud van de klacht

1. Een klacht moet per mail (klacht@groevenbeek.nl) worden ingediend en moet een duidelijke beschrijving van de klacht bevatten, inclusief de naam en het adres van de klager.
2. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het eerste lid, krijgt de klager de gelegenheid om het verzuim binnen twee werkweken te herstellen. Als daarna nog steeds niet is voldaan aan het eerste lid, kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
3. Als de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit gemeld aan de klager en de aangeklaagde.
4. Als 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 om te worden gehoord.
2. Deze hoorzitting vindt plaats binnen drie werkweken na ontvangst van de klacht.
3. De klager en de aangeklaagde worden gescheiden van elkaar gehoord, tenzij de interne klachtencommissie anders bepaalt.
4. De interne klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij de hoorzitting aanwezig is.
5. 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.
6. 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.

Artikel 7 Besluit

1. De interne klachtencommissie beslist binnen drie 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 schriftelijk, met motivatie, 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.

Artikel 8 Openbaarheid

1. Het college van bestuur legt deze regeling digitaal 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 twee 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 het geldende beleid.

Artikel 11 Overige bepalingen

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

Bijlage 1: Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1, eerste lid

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 tenietgedaan 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 bewust of onbewust sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

Artikel 2, eerste lid

In principe worden per sector twee onafhankelijke interne vertrouwenspersonen benoemd, telkens één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het voor mensen een drempel vormen om een klacht in te dienen bij iemand van het andere geslacht.

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

Artikel 2, tweede lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan het college van bestuur. De vertrouwenspersoon mag uit hoofde van zijn functie niet worden benadeeld.

Artikel 2, derde lid

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager heeft geprobeerd het probleem op te lossen met degene die het betreft. Indien dat nog niet heeft geleid tot een oplossing, wordt van de

klager verwacht dat hij of zij het probleem voorlegt aan de direct-leidinggevende van de aangeklaagde, zoals een teamleider of afdelingsdirecteur. Als ook dit geen oplossing biedt, of als deze stap aantoonbaar niet veilig of haalbaar is, kan de vertrouwenspersoon de klager ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de interne klachtencommissie.

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 of landelijke klachtencommissie en verleent hij desgewenst bijstand bij het doen van aangifte.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden – met medeweten van de klager – de ouders/verzorgers geïnformeerd, tenzij het in het belang van de leerling is om dit achterwege te laten.

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 daar aanleiding toe ziet. Er dient voor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt doordat de landelijke klachtencommissie niet wordt ingeschakeld. Het moet worden voorkomen dat de indruk ontstaat 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 voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment waarop de interne klachtencommissie een beslissing heeft genomen.

Artikel 5, derde lid

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

Artikel 6, eerste lid

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

Voor het onderzoek kan het 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 daaraan te verbinden.

Artikel 6, tweede lid

De interne klachtencommissie kan bepalen dat klager en aangeklaagde in elkaars aanwezigheid worden gehoord. Als een van beiden dat niet wenst, worden zij afzonderlijk gehoord.

Artikel 7, eerste lid

Indien de klacht door de interne of 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 moeten in acht 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 dit overleg blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het college van bestuur verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie.

Er wordt sterk afgeraden om te wachten op de uitkomst van een strafproces voordat maatregelen 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 contactgegevens van de vertrouwenspersonen worden vermeld in de Schoolgids.

Artikel 10

Voorstellen tot wijziging van de klachtenregeling worden behandeld conform het betreffende artikel van het Reglement Medezeggenschap.

Bijlage 2: Stappenplan klacht (op de website als snel overzicht)

Wat te doen bij een klacht?

1



Stap 1 – Praat met degene over wie u een klacht heeft

Veel problemen worden opgelost door eerst in gesprek te gaan. Lukt dat niet of voelt dat niet veilig? Ga dan naar een vertrouwenspersoon op school, of ga naar stap 2.

2



Stap 2 – Klacht indienen

Lukt het niet om het probleem op te lossen met degene die het betreft of zijn/haar direct leidinggevende? Dan kunt u een klacht indienen bij de interne klachtencommissie van de school. Dit doet u via een e-mail met daarin:

- uw naam en adres;
- een duidelijke beschrijving van de klacht;
- de naam van de persoon over wie u klaagt.
- Doe dit binnen 1 jaar nadat het probleem is ontstaan.

3



Stap 3 – De klacht wordt onderzocht

- U krijgt binnen 5 werkdagen een bevestiging dat uw klacht in behandeling is genomen.
- U wordt uitgenodigd voor een gesprek (hoorzitting), meestal binnen 3 weken.
- Degene over wie u klaagt wordt ook gehoord.

4



Stap 4 – U krijgt een oordeel

De klachtencommissie:

- oordeelt of de klacht gegrond of ongegrond is,
- stuurt u dat per mail toe (meestal binnen 2 werkweken),
- geeft een advies aan het college van bestuur.

Het college van bestuur neemt daarna binnen 1 werkweek een besluit over eventuele vervolgstappen.

5



Stap 5 – Niet tevreden? Dan kunt u naar de landelijke klachtencommissie

Bent u het niet eens met de afhandeling? Dan kunt u de klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs:

T: 070 – 386 16 97 E: info@kringenrechtspraak.org
www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl