

# KLACHTENREGELING

## van de CVO Groep

Advies GMT:	29.01.2007
Voorgenomen besluit CvB:	02.02.2007
Instemming CMR:	28.02.2007
Besluit CvB	09.03.2007
Ingangsdatum:	01.05.2007
Wijziging wegens naam bestuurder	06.07.2017

## **Voorwoord**

Aan een klacht gaat vaak een periode vooraf waarin overleg plaatsvindt over een school gerelateerd probleem. Ons beleid is erop gericht om deze problemen in onderling overleg op te lossen. U kunt een klacht bij de rector / directeur indienen als u vindt dat uw probleem niet naar behoren is opgelost. Onderstaande regeling voorziet in een zorgvuldige behandeling van klachten, geeft termijnen waarbinnen de school moet reageren en geeft informatie over de procedure. Hiermee wordt het belang van de betrokkenen gediend. Tevens is een zorgvuldige behandeling van klachten bevorderlijk voor een veilig schoolklimaat. Pas nadat de klacht intern is behandeld, kunt u een klacht bij de landelijke klachtencommissie indienen.

S. Poels

Voorzitter College van Bestuur

## **Artikel 1 Begripsbepalingen**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: één van de scholen van de Stichting Christelijk Voortgezet Onderwijs Zuidoost-Utrecht (CVO Groep).
- b. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school.
- c. klacht: manifeste schriftelijke uiting bij de rector / directeur waarbij de klager zelf melding maakt van het feit dat hij niet tevreden is over een onder verantwoordelijkheid van de school verrichte prestatie, waaronder gedragingen of beslissingen.
- d. aangeklaagde: (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht onder verantwoordelijkheid van de school, alsmede bedrijven die werken in opdracht van de school.
- e. klachtencommissie: onafhankelijke landelijke commissie die klachten behandelt waarbij de klager en de CVO Groep niet tot een oplossing komen.
- f. vertrouwenspersoon: aan de school verbonden medewerker, die de klager procedurele ondersteuning geeft. De vertrouwenspersoon is voor het verstrekken van informatie geheimhouding verplicht aan anderen.

### *I. Interne klachtenbehandeling*

#### *Paragraaf 1 Op school*

### **Artikel 2 Het indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht schriftelijk in – per brief of per email –bij de rector/directeur.
2. De klager kan daarbij een beroep doen op de aan de school verbonden vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon heeft tot taak de klager te helpen bij het formuleren van de klacht en voorziet de klager van onafhankelijk advies met betrekking tot de klacht. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid in acht.
3. Binnen 5 schooldagen na ontvangst van de schriftelijke klacht, verstuurt de rector/directeur een ontvangstbevestiging aan de klager.

### **Artikel 3 De interne afhandeling van klachten**

1. De rector / directeur is bevoegd om alle gewenste inlichtingen in te winnen ter voorbereiding op de behandeling van de klacht.
2. In alle gevallen staat bemiddeling om tot een oplossing te komen voorop.
3. De rector/directeur stelt de klager binnen 30 schooldagen na de ontvangstbevestiging schriftelijk in kennis van de afhandeling van de klacht. Daarbij wordt medegedeeld wat de bevindingen en de conclusies met betrekking tot de klacht zijn.
4. De rector/directeur registreert de afhandeling van de klacht en de manier waarop dit is gebeurd.

## *Paragraaf 2 Beroep bij College van Bestuur*

### **Artikel 4 Beroep tegen beslissing rector/directeur**

Indien klager niet tevreden is over de beslissing van de klacht op school, kan hij schriftelijk beroep aantekenen bij het College van Bestuur van de CVO Groep. Dit dient te gebeuren binnen 20 schooldagen na de beslissing van de rector/directeur.

### **Artikel 5 Eisen aan het beroep**

1. Het beroep moet voldoen aan de volgende vereisten:
  - a. Het beroep is schriftelijk door de klager ingediend en ondertekend;
  - b. Het beroep omvat de naam en het woonadres van de klager;
  - c. Het beroep bevat de dagtekening;
  - d. Het beroep omvat een duidelijke omschrijving van de eerdere afhandeling van de klacht op school.
2. Indien het beroep niet voldoet aan de in artikel 6.1 genoemde eisen, wijst het College van Bestuur de klager op het gepleegde verzuim en nodigt de klager uit binnen 10 schooldagen het verzuim in een aanvullend beroep te herstellen.

### **Artikel 6 In behandeling nemen van het beroep**

1. Het College van Bestuur neemt alleen beroepsschriften in behandeling als ze binnen de in artikel 4.1 genoemde termijn zijn ingediend én voldoen aan de in artikel 5.1 genoemde vereisten.
2. Binnen 5 schooldagen na ontvangst van het beroepsschrift deelt het College van Bestuur de klager en aangeklaagde schriftelijk mede dat zij het beroep in behandeling neemt.
3. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door een derde.
4. Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, deelt het College van Bestuur dit schriftelijk aan de aangeklaagde en de rector/directeur van de betrokken school mede. Indien een klacht gedurende de behandeling volgens dit reglement wordt ingetrokken, vervalt de verplichting tot verdere toepassing van het gestelde in dit reglement.

### **Artikel 7 Behandeling van het beroep**

1. Het College van Bestuur is bevoegd om alle gewenste inlichtingen in te winnen ter voorbereiding op de behandeling van het beroep.
2. Op basis van hoor- en wederhoor vormt het College van Bestuur zich een oordeel over de juistheid van de beslissing van de rector/directeur.
3. Binnen 30 schooldagen na het versturen van de ontvangstbevestiging stelt het College van Bestuur de klager, de aangeklaagde en de rector/directeur schriftelijk in kennis van haar oordeel.

### **Artikel 8 Beroep tegen de beslissing van het College van Bestuur**

Indien klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht door het College van Bestuur, kan hij een beroep doen op de externe klachtencommissie. De klager dient dit te doen binnen 1 kalenderjaar na de beslissing van het College van Bestuur, of binnen 5 kalenderjaren als de klacht betrekking heeft op seksuele intimidatie .

## *Paragraaf 3 Verantwoording*

### **Artikel 9 Rapportage**

Met betrekking tot de afhandeling van klachten rapporteert de rector/directeur aan het College van Bestuur in de kwartaalrapportage. Het College van Bestuur rapporteert aan de Raad van Toezicht over de klachten eveneens in de kwartaalrapportage. Jaarlijks meldt de CVO Groep het aantal klachten in het jaarverslag.

## Externe klachtenbehandeling

### Paragraaf 1 De klachtencommissie

#### Artikel 10 Instelling en taken klachtencommissie

1. De CVO Groep is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie voor het christelijk onderwijs ([www.klachtencommissie.org](http://www.klachtencommissie.org)), ingesteld door de Vereniging Besturenraad Protestants Christelijk Onderwijs.
2. De klachtencommissie geeft advies aan het bevoegd gezag over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
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.

### Paragraaf 2 De procedure bij de klachtencommissie

#### Artikel 11 Indienen van een klacht bij de klachtencommissie

1. Een klager kan alleen een klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie als hij niet tevreden is over de interne afhandeling van de klacht zoals beschreven in de artikelen 2 t/m 8 van dit reglement.
2. De klager moet de klacht indienen binnen 1 jaar na de beslissing van het College van Bestuur, of binnen 5 jaar als de klacht betrekking heeft op seksuele intimidatie, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. De precieze procedure van de landelijke klachtencommissie is te lezen op de website van de klachtencommissie: <http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl> en ligt ter inzage bij het College van Bestuur. Afhankelijk van de complexiteit van de klacht, neemt de behandeling bij de landelijke klachtencommissie circa 6 maanden in beslag.
4. De behandeling van de klacht bij de landelijke klachtencommissie resulteert in een advies aan het College van Bestuur.

#### Artikel 12 Advies

1. 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 klager, de aangeklaagde en het College van Bestuur.
2. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het College van Bestuur te treffen maatregelen.
3. Tegen het advies van de klachtencommissie kan geen beroep worden aangetekend.

### Paragraaf 3 Besluitvorming door het College van Bestuur.

#### Artikel 13 Beslissing op advies

1. Binnen 20 schooldagen na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het College van Bestuur aan de klager, de aangeklaagde, de rector / directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of het College van Bestuur het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of het College van Bestuur naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt, en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste 20 schooldagen worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

### 3 Slotbepalingen

#### **Artikel 14 Openbaarheid**

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze klachtenregeling door verwijzing ernaar in de schoolgids en op de website van de school.

#### **Artikel 15 Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag geëvalueerd.

#### **Artikel 16 Overige bepalingen**

In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.