



CEDER GROEP

# **Klachtenregeling**

## **Stichting Ceder Groep**



## **KLACHTENREGELING**

### **Hoofdstuk 1 begripsbepalingen**

#### Artikel 1.

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school vallende onder Stichting Ceder Groep;
2. bevoegd gezag: Stichting Ceder Groep;
3. College van Bestuur: de vertegenwoordiger van de stichting als ‘het bevoegd gezag’ in de zin van de Wet op het voortgezet onderwijs van de door de stichting in stand gehouden scholen; hierna te noemen de bestuurder;
4. Raad van Toezicht: het toezichthoudend orgaan;
5. klachtencommissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs;
6. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
7. aangeklaagde/verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
8. klacht: een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.

### **Hoofdstuk 2 behandeling van de klachten**

#### Artikel 2. Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of 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 voor aan de schoolleiding. Een klacht over de bestuurder kunt u bespreken met de voorzitter van de Raad van Toezicht.
3. De klager kan het probleem ook bespreken met de contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 6.



### Artikel 3. Benoeming en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de eerste opvang van de klager verzorgt, de klager informeert over de mogelijke routes om de klacht op te lossen, de klager in contact brengt met de externe vertrouwenspersoon voor begeleiding tijdens de klachtbehandeling, de klager in contact brengt met de persoon (personeelslid, teamleider, connector, rector, bestuurder, Raad van Toezicht) die de klacht kan wegnemen, de klager desgewenst doorverwijst naar hulpverlenende instanties via het zorgadviesteam, de klacht registreert.
2. De taak van de contactpersoon beperkt zich tot de taken zoals genoemd in het eerste lid van artikel 3. De contactpersoon begeleidt de klager niet in welke vorm dan ook, bemiddelt niet en is niet verantwoordelijk voor het oplossen van de klacht. De contactpersoon kan wel bijstand verlenen en eerste opvang verzorgen.
3. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon na overleg met de medezeggenschapsraad.

### Artikel 4. Benoemen en taken vertrouwenspersoon<sup>1</sup>

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag beschikt ten minste over één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of via schoolinterne klachtbehandeling een oplossing kan worden bereikt. Hij gaat na of mediation door GCBO/Verus een oplossing kan brengen of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht bij bestuurder en/of de klachtencommissie. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte in geval van strafbare feiten.
4. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg door middel van de zorgcoördinator.
5. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van bevoegd gezag.
6. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren over het door het bevoegd gezag te nemen besluit.
7. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene de taak van vertrouwenspersoon heeft neergelegd.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden

---

<sup>1</sup> Opsomming ontleend aan beleidsnotitie positionering vertrouwenswerk



#### Artikel 5. Openbaarheid

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids, op de website van de school en de website van het bevoegd gezag.

### **Hoofdstuk 3 de procedure bij de klachtencommissie**

#### Artikel 6. Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
2. Het klaagschrift bevat er 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 of 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.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of klachtencommissie anders beslist.
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 bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

#### Artikel 7. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het bevoegd gezag 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 door naar de externe klachtencommissie, waarbij de school aangesloten is.

#### Artikel 8. Taken klachtencommissie

1. Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij de landelijke klachtencommissie voor het christelijk voortgezet onderwijs.
2. De samenstelling van de commissie, de wijze waarop de commissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeld op de website [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)

#### Artikel 9. De procedure bij de klachtencommissie

Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar het Reglement Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs.

[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)



## **Hoofdstuk 4 besluitvorming bevoegd gezag**

### Artikel 10. Besluitvorming door het bevoegd gezag

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de schoolleiding van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of het bevoegd gezag 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 aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de verweerder in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

## **Hoofdstuk 5 overige bepalingen**

### Artikel 11. Informeren medezeggenschapsraad

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraden over ieder 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 12. Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de externe vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

### Artikel 13. Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de externe vertrouwenspersoon met inachtneming van de vigerende bepalingen op het gebied van medezeggenschap.

### Artikel 14. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als de klachtenregeling Stichting Ceder Groep.

Het bevoegd gezag heeft op 5 april 2017 de klachtenregeling gewijzigd.

De gemeenschappelijke medezeggenschapsraad heeft op 5 april 2017 ingestemd met de wijziging van de klachtenregeling.

Het bevoegd gezag heeft de regeling vastgesteld op 6 april 2017 en treedt vanaf die datum in werking.



#### Artikel 1 onder 2

In het geval sprake is van een klacht over de bestuurder, wordt het bevoegd gezag vertegenwoordigd door de Raad van Toezicht.

#### Artikel 1 onder 6

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 6, derde lid bepaald dat indienen van een klacht binnen een jaar, gerekend vanaf de dag na die waarop de feiten waarop de klacht betrekking heeft moet hebben plaatsgevonden, dan wel vanaf de dag waarop de klager daarvan heeft kennis genomen. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie. Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiairs.

#### Artikel 1 onder 7

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel geen klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling. Een ouder of een leerling kan slechts als aangeklaagde worden aangemerkt als de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de school (in de hoedanigheid van bijvoorbeeld lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

#### Artikel 1 onder 8

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

#### Artikel 4

De externe vertrouwenspersoon van Stichting Ceder Groep is lid van de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen en is ook gecertificeerd.

#### Artikel 5

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids. Adres en telefoonnummer van de klachtencommissie en van de contactpersoon en externe vertrouwenspersoon worden in de schoolgids vermeld.



#### Artikel 10

Het bevoegd gezag stelt de klager en de verweerder op de hoogte van het advies van de klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het bevoegd gezag, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bevoegd gezag zendt de klager en de verweerder een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd.

Bijvoorbeeld: een leerling heeft een klacht ingediend over seksuele intimidatie. De klachtencommissie hoort via deskundigen dat er zich ook iets dergelijks in het privéleven van de verweerder heeft afgespeeld. Dergelijke informatie is niet van belang voor de klager. Uit privacyoverwegingen kan besloten worden de betreffende passage uit het advies niet aan de klager kenbaar te maken.

Indien de klacht door het bevoegd gezag ongegrond wordt verklaard kan het bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.

#### Artikel 11

Zie ook artikel 8, tweede lid onder e van de Wet medezeggenschap op scholen (Wms).

#### Artikel 13

Op grond van artikel 10 onder g Wms heeft de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.