



## **CVO Klachtenregeling**

*Definitieve versie, 7-11-2017*

### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school behorend bij een van de volgende scholenclusters die deel uitmaken van CVO Rotterdam e.o.: CVO Accent, Comenius College, CSG Calvijn, Farelcollege, Marnix Gymnasium, Melanchthon CSG, PENTA college CSG, de hieraan gelieerde stafbureaus en het verenigingsbureau.
2. bevoegd gezag: Vereniging voor Christelijk Voortgezet Onderwijs te Rotterdam en omgeving (CVO), doorgaans vertegenwoordigd door de raad van bestuur.
3. algemeen directeur/algemeen rector (AD) van een scholencluster van CVO.
4. klachtencommissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs
5. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap en/of functioneel bij de school betrokken is, die een klacht heeft ingediend;
6. verweerder/aangeklaagde: (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, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap en/of functioneel bij de school betrokken is, tegen wie een klacht is ingediend;
7. klacht: een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde (een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan).
8. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
9. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;

### **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 voor aan de directie.
3. De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon of de (externe) vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.



### **Artikel 3: Aanstelling en taak contactpersoon**

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon. De taak van de contactpersoon beperkt zich tot het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde.
2. De raad van bestuur benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon.

### **Artikel 4: Aanstelling en taken vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
3. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt.
4. 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.
5. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
6. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

### **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 vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de websites van de school en de website van het bevoegd gezag.

### **Artikel 6: Het indienen van een klacht**

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij de algemene directie van de school (AD).
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 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. De algemene directie of de klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.



### **Artikel 7. Behandeling van de klacht door de Algemene directie (AD)**

1. Als klager zijn klacht indient bij de algemene directie (AD), kan die de klacht zelf afhandelen.
2. De AD 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 de AD naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.
4. Als de AD de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst de AD door naar de externe klachtencommissie, waarbij de school aangesloten is.

### **Artikel 8. Instelling en taken klachtencommissie**

1. Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft de AD zich aangesloten bij één van de klachtencommissies voor het bijzonder 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 vermeldt op de website [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl). Check voor de actuele e-mailadressen de website van CVO [www.cvo.nl](http://www.cvo.nl)

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

Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar het Reglement Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs. (Zie bijlage 2)

### **Artikel 10. Besluitvorming door de algemene directie**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt de AD aan de klager, de aangeklaagde, de schoolleiding van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of zij het oordeel over (de gegrondheid van) de klacht deelt en of zij 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 de AD met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.

### **Artikel 11. Evaluatie**

De regeling wordt binnen vijf jaar na inwerkingtreding, of eerder als daar aanleiding toe is, door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

### **Artikel 12. Wijziging van het reglement**

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



### **Artikel 13. 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 CVO Klachtenregeling.

De regeling is herzien op 7-11-2017 en treedt vanaf die datum in werking.

H.H. Post, voorzitter raad van bestuur



## Artikelsgewijze toelichting

### Artikel 1 onder 2

Het bevoegd gezag van CVO Accent, Comenius College, CSG Calvijn, Farelcollege, Marnix Gymnasium, Melanchthon CSG, PENTA college CSG is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie. (voor gegevens, zie schema, dat is toegevoegd aan deze klachtenregeling)

### Artikel 1 onder 5

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 5, tweede 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 en leraren in opleiding.

### Artikel 1 onder 7

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.

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 één of beide ouder(s), één voogd(en) of één verzorger(s) 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 3

De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. Hij is voor de

uitvoering van zijn taak verantwoording schuldig aan de directeur en aan het bevoegd gezag. Hij rapporteert jaarlijks tijdens het overleg contact- en vertrouwenspersonen aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet





worden benadeeld. De raad van bestuur doet een voordracht tot benoeming, schorsing of ontslag aan de directeur.

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

De contactpersoon wordt uit zijn rol en niet uit zijn functie geschorst of ontslagen.

#### **Artikel 4**

De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden. De vertrouwenspersoon kan, als de aard van de klacht dit toelaat en de klager dit wenst, een proces van bemiddeling adviseren. Lost bemiddeling niets op of komen klager en aangeklaagde (al dan niet bijgestaan door vertrouwenspersonen) er onderling op een andere wijze niet uit, dan is het aan de klager al dan niet de formele klachtenprocedure op te starten, waarbij de vertrouwenspersoon kan ondersteunen. Tijdens de klachtenprocedure heeft de vertrouwenspersoon de volgende taken: - de klager/aangeklaagde ondersteunen in de klachtenprocedure, - voorlichting geven over de klachtenprocedure, - in overleg met de klager het contact met de school gaande houden, - de klager/aangeklaagde begeleiden tijdens de hoorzitting.

Gekozen is voor tenminste twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

#### **Artikel 4, tweede lid**

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

De raad van bestuur kan voorstellen, de benoemde vertrouwenspersonen te schorsen dan wel te ontslaan, indien er sprake is van schenden van de geheimhoudingsplicht, zelf betrokken zijn, niet gemeld hebben, niet meer beschikken over de geestelijke vermogens.

#### **Artikel 4, derde lid**

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directeur van de betrokken school 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 klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij 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 klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of 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 5**

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids. Namen en telefoonnummers van de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie en van de contactpersoon kunnen in de schoolgids worden vermeld. Ook kan een en ander in een folder worden opgenomen.

#### **Artikel 6**

Het bevoegd gezag heeft aansluiting gezocht bij de Klachtencommissie Christelijk Onderwijs. De klachtencommissie functioneert voor alle scholen van het bevoegd gezag.

De commissie draagt zorg voor een tijdige en deugdelijke informatie aan het bevoegd gezag over de voortgang van de behandeling van een ingediende klacht.

Zie voor de werkwijze van de Klachtencommissie Christelijk Onderwijs het Reglement Klachtencommissie Christelijk Onderwijs (Bijlage 2).

#### **Artikel 7**

De Algemene directie (AD) stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van de AD, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. De AD zendt de klager en de aangeklaagde 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 aangeklaagde 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 de AD ongegrond wordt verklaard kan de AD op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.



## **Bijlage 1: Klachtenregeling: Schema klachtenprocedure en adres klachtencommissie**

**Stap 1.** De klager gaat met zijn klacht zo mogelijk in gesprek met degene tegen wie de klacht gericht is. (de aangeklaagde) De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 2.

**Stap 2.** De klager gaat met zijn klacht zo mogelijk in gesprek met de schoolleiding). De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 3.

**Stap 3.** De klager gaat met zijn klacht zo mogelijk in gesprek met de contactpersoon binnen de school. De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 4.

**Stap 4.** De klager kan, via de schoolleiding of de interne contactpersoon, een externe vertrouwenspersoon (laten) inschakelen om te bemiddelen tussen klager en aangeklaagde. De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 5.

**Stap 5.** De klager kan, al dan niet bijgestaan door een vertrouwenspersoon, een klacht indienen bij het bestuur. Het bestuur neemt de klacht in behandeling. De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 6.

**Stap 6.** De klager kan, al dan niet bijgestaan door een vertrouwenspersoon, een klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie. Deze onafhankelijke klachtencommissie onderzoekt de klacht en adviseert het bevoegd gezag hierover. De klachtencommissie geeft advies over:

- a. de (niet-) ontvankelijkheid van klager;
- b. de (on-) gegrondheid van de klacht;
- c. het nemen van maatregelen;
- d. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

Binnen 4 weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie zal het bevoegd gezag het besluit hierop kenbaar maken aan:

- a. de klager
- b. de aangeklaagde
- c. klachtencommissie
- d. directie school
- e. onderwijsinspectie

Adres klachtencommissie:

Klachtencommissie voor het Christelijk voortgezet Onderwijs, Postbus 82324 2508 EH DEN HAAG. Tel: 070- 386 16 97, E-mail: [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)