

Klachtenregeling

Christelijk College de Noordgouw

1 augustus 2025

de Noord
gouw
christelijk college





Klachtenregeling Christelijk College de Noordgouw

De rector-bestuurder van Christelijk College de Noordgouw, gelet op de bepalingen Wet op het voortgezet onderwijs; gehoord hebbende de medezeggenschapsraad; stelt de volgende Klachtenregeling vast.

De regeling is vastgesteld op 1 augustus 2025.

C. van der Meulen
rector-bestuurder



Inhoudsopgave

Samenvatting klachtenregeling.....	4
Artikel 1 Begripsbepalingen.....	6
Artikel 2 De vertrouwenspersoon.....	6
Artikel 3 Verschoning	7
Artikel 4 De klachtencommissie	7
Artikel 5 Samenstelling klachtencommissie	7
Artikel 6 Indienen van een klacht	8
Artikel 7 Intrekken van de klacht	8
Artikel 8 Inhoud van de klacht	8
Artikel 9 Vooronderzoek.....	9
Artikel 10 Hoorzitting.....	9
Artikel 11 Beslissing op advies	9
Artikel 12 Slotbepalingen	9
Artikel 13 Overige bepalingen.....	10
Bijlage 1: Schema klachtenproces	11



Samenvatting klachtenregeling

Volgens de **Wet op het voortgezet onderwijs (WVO)** en de **Wet medezeggenschap op scholen (WMS)** is iedere school verplicht een klachtenregeling op te stellen. Deze regeling biedt leerlingen, ouders/verzorgers en medewerkers de mogelijkheid om klachten over gedragingen of beslissingen van iedereen die betrokken is bij de school, op zorgvuldige wijze te melden en te laten behandelen.

Een school is een plek waar mensen intensief met elkaar samenwerken en samenleven. Meningsverschillen en conflicten kunnen daarbij ontstaan. In de meeste gevallen worden deze in goed overleg opgelost. Het uitgangspunt is dat betrokkenen in eerste instantie zelf proberen tot een oplossing te komen. Lukt dat niet, dan is de direct-leidinggevende de aangewezen persoon om te bemiddelen.

Indien directe afhandeling niet mogelijk of niet wenselijk is, kan de klager zich wenden tot de **vertrouwenspersoon** van de school. Hierbij zijn er twee mogelijkheden:

1. **Melden van een situatie:**

De vertrouwenspersoon luistert naar de melding en bespreekt deze met de melder. De melding wordt vervolgens, indien nodig, doorgegeven aan de rector-bestuurder. In deze fase kan de melder ervoor kiezen anoniem te blijven ten opzichte van de betrokkene(n).

2. **Formeel indienen van een klacht:**

Een klacht is een officiële, schriftelijke en ondertekende melding die bij de rector-bestuurder wordt ingediend, waarmee de formele klachtenprocedure (zoals beschreven in artikel 6) in werking treedt. De vertrouwenspersoon kan de klager hierbij ondersteunen. Klachten die anoniem worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. Indien de klacht de rector-bestuurder zelf betreft, wordt deze gericht aan de voorzitter van de Raad van Beheer.

Het is raadzaam om vooraf contact op te nemen met een vertrouwenspersoon voor advies over de procedure en het correct formuleren van de klacht. Alle klachten en de afhandeling ervan worden geregistreerd. De directie rapporteert jaarlijks over de interne klachtenbehandeling aan de Raad van Beheer (RvB) en de Medezeggenschapsraad (MR).

Strafbare feiten

Wanneer een klacht betrekking heeft op strafbare feiten — dat wil zeggen gedragingen die ook buiten de school in de maatschappij strafbaar zijn — wordt hiervan aangifte gedaan bij de politie.

In de wet “*Houdende wijzigingen van enkele onderwijswetten in verband met onder meer bestrijding van seksueel misbruik en seksuele intimidatie in het onderwijs*”, die op 1 juli 1999 van kracht is geworden, wordt onder meer geregeld, dat bij een redelijk vermoeden van seksueel misbruik van een leerling, elk personeelslid verplicht is dit te melden bij de rector-bestuurder.



Waar hoort de klacht thuis?

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, dienen langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de commissie van beroep bij examens, niet via deze klachtenregeling worden ingediend. Hetzelfde geldt voor een klacht die via een geschillencommissie kan worden ingediend (b.v. Commissie van Beroep vo/hbo, de Geschillencommissie WMO, de Geschillencommissie DGO, de Bezwarencommissie Functiewaardering VO, de Commissie voor Geschillen voor het Christelijk Onderwijs).

Van interne naar externe klachtenafhandeling

Als de interne klachtenprocedure niet tot een oplossing heeft geleid, kan een beroep worden gedaan op de externe klachtencommissie. Wij hebben daarvoor samenwerking gezocht met de Landstedegroep. Voor de samenstelling en de werkwijze van deze klachtencommissie verwijzen we naar de regelingen die gelden voor scholen die zijn aangesloten bij de Landstedegroep. Derhalve is de gedetailleerde beschrijving van deze regelingen in onze klachtenregeling weggelaten.

Het adres van de externe klachtencommissie is:

Landstedegroep t.a.v. Mw. Willemsen (o.v.v. externe klachtencommissie)

Rechterland 1

8000 AA Zwolle

t 088-850 80 08

f 088-850 80 95

klachtenmeldpunt@landstede.nl

Mocht ook dat niet tot een oplossing hebben geleid dan kunt u zich nog wenden tot de Landelijke Commissie Onderwijsgeschillen.

Onderwijsgeschillen

Postbus 85191

3508 AD Utrecht

info@onderwijsgeschillen.nl

Tot slot

De klachtenregeling waarmee ook door de klachtencommissie wordt gewerkt, beoogt een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat). In de klachtenregeling zijn maximumtermijnen opgenomen. Het spreekt voor zich dat eenieder erbij gebaat is dat een klacht zo zorgvuldig mogelijk, maar ook zo snel mogelijk, wordt afgehandeld.



Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;
2. 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) de Raad van Beheer of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
3. melding: een (anonieme) melding die al dan niet door de vertrouwenspersoon wordt doorgegeven aan de rector-bestuurder.
4. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen op het gebied van agressie, geweld, pesten, racistisch of discriminerend gedrag en seksueel grensoverschrijdend gedrag van de aangeklaagde, wat leidt tot een klachtenprocedure;
5. vertrouwenspersoon: de persoon die de melding aanhoort en/of de klager kan begeleiden in het formuleren van een klacht en te doorlopen proces.
6. 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) de Raad van Beheer 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;

Artikel 2 De vertrouwenspersoon

Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

- a. De school beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
- b. De rector-bestuurder benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
- c. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij/zij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
- d. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
- e. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen (meldingen), doch geen concrete klachten bereiken, kan hij/zij deze ter kennis brengen aan de rector-bestuurder.
- f. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de rector-bestuurder te nemen besluiten.
- g. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle



zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn/haar taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

- h. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de rector-bestuurder schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden.

Artikel 3 Verschoning

Een vertrouwenspersoon kan zich verschonen indien:

- a. Hij/zij functioneel betrokken is bij een melding dan wel het indienen van een klacht;
- b. Er tussen de aangeklaagde en de vertrouwenspersoon een familierechtelijke betrekking bestaat;
- c. Andere gronden met zich meebrengen dat in redelijkheid van de vertrouwenspersoon niet gevergd kan worden als zodanig in de betreffende zaak te fungeren.

Artikel 4 De klachtencommissie

Instelling en taken klachtencommissie

- a. Christelijk College de Noordgouw heeft zich in 2012 aangesloten bij de Klachtencommissie van Landstede te Zwolle.
- b. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan de rector-bestuurder over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door de rector-bestuurder te nemen besluiten.
- c. 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.
- d. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan de rector-bestuurder schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden, voor zover deze Christelijk College de Noordgouw betreffen.

Artikel 5 Samenstelling klachtencommissie

- a. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag van Landstede.
- b. De verantwoordelijkheid voor het aanstellen van leden van de klachtencommissie berust bij het bevoegd gezag van Landstede.
- c. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.



- d. Personeelsleden, leden van de Raad van Beheer, alsmede ouders/voogden/verzorgers/vrijwilligers en leerlingen van Christelijk College de Noordgouw kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.

Artikel 6 Indienen van een klacht

- a. De klager dient de klacht in bij:
 - a. de rector-bestuurder; of
 - b. de voorzitter van de Raad van Beheer.
- b. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend.
- c. De rector-bestuurder kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld.
- d. De rector-bestuurder kan een voorlopige voorziening treffen.
- e. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
- f. Na ontvangst van de klacht deelt de rector-bestuurder, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
- g. De rector-bestuurder deelt de schoolleiders schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht.
- h. Indien de klacht betrekking heeft op de rector-bestuurder, wordt dezelfde procedure als hierboven beschreven gevolgd, maar treedt de voorzitter van de Raad van Beheer op in plaats van de rector-bestuurder.
- i. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 7 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, deelt de rector-bestuurder dit aan de aangeklaagde mee.

Artikel 8 Inhoud van de klacht

- a. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
- b. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.
- c. 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.
- d. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit door de rector-bestuurder aan de klager en de aangeklaagde gemeld.



Artikel 9 Vooronderzoek

De rector-bestuurder is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Hij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting.

Artikel 10 Hoorzitting

- a. De voorzitter 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. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
- b. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de rector-bestuurder anders bepaalt.
- c. De rector-bestuurder kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
- d. 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.
- e. Van de hoorzitting wordt door de voorzitter een verslag gemaakt.
- f. Het verslag bevat:
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
- g. Het verslag wordt ondertekend door de rector-bestuurder, de klager en de aangeklaagde.

Artikel 11 Beslissing op advies

- a. Binnen vier weken deelt de rector-bestuurder aan de klager en de aangeklaagde schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
- b. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de rector-bestuurder met redenen omkleed aan de klager en de aangeklaagde.
- c. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door de rector-bestuurder niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door de rector-bestuurder voorgenomen beslissing.

Artikel 12 Slotbepalingen

- a. De rector-bestuurder legt deze regeling op school ter inzage.
- b. De rector-bestuurder stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.
- c. De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door de rector-bestuurder, de vertrouwenspersoon en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.



- d. Deze regeling kan door de rector-bestuurder worden gewijzigd of ingetrokken na overleg met de vertrouwenspersonen, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 13 Overige bepalingen

- a. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de rector-bestuurder.
- b. In gevallen waarin de klacht het functioneren van de rector-bestuurder betreft, beslissen de toezichthoudende leden van de Raad van Beheer.
- c. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
- d. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling".
- e. Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2025.



Bijlage 1: Schema klachtenproces

