

**KLACHTENREGELING  
ONDERWIJS**

*van de*

**CHRISTELIJKE  
SCHOLENGEMEENSCHAP  
WALCHEREN**



## **De afhandeling van klachten intern**

CSW heeft als doelstelling klachten zoveel mogelijk te voorkomen. Mocht zich echter een klacht voordoen, dan dient deze klacht op een effectieve manier te worden opgelost. De school gaat er hierbij van uit dat klachten in de regel van eenvoudige aard zijn en in principe binnen school kunnen worden opgelost. CSW heeft bij de afhandeling van klachten de navolgende uitgangspunten voor ogen.

Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden geuit. Een mondelinge klacht kan tegen eenieder worden geuit. Van deze klachten zal geen registratie worden bijgehouden, omdat dit ondoenlijk is. Bovendien is deze fase zo informeel dat registratie niet wenselijk is.

Schriftelijke klachten kunnen het gevolg zijn van een in eerste instantie geuite mondelinge klacht, of kunnen direct zijn ingediend zonder dat er eerst informeel contact is geweest met een medewerker van school.

Schriftelijke klachten, meestal per mail, worden in principe ingediend bij de mentor. Deze is het eerste aanspreekpunt voor ouders. Als dit niet gewenst is, kan de klacht worden ingediend bij de betreffende afdelingsleider. Als dit niet mogelijk is, kan de klacht aan de directie worden gestuurd. Uitgangspunt van CSW is dat een klacht op een zo laag mogelijk niveau kan worden afgehandeld. Schriftelijke klachten worden geregistreerd.

De afhandeling van de klacht zal op een zorgvuldige manier geschieden. Onder zorgvuldige afhandeling van een klacht is in ieder geval te verstaan:

- Het verstrekken van voldoende informatie aan indiener;
- De indiener in de gelegenheid stellen zijn klacht toe te lichten;
- Eventueel informatie vragen aan derden;
- Afhandeling binnen redelijke termijn;

Indien de klacht wordt behandeld door een ander dan degene tegen wie de klacht is gericht, dient ook ten aanzien van deze medewerker een zorgvuldige afhandeling in acht te worden genomen.

De afronding van de schriftelijke klacht geschiedt door een schriftelijke mededeling aan de indiener, waarin wordt aangegeven wat de bevindingen zijn naar aanleiding van de ingediende klacht en hoe op de klacht zal worden gereageerd (conclusie). Indien de klacht door bemiddeling is opgelost, wordt aangegeven op welke wijze dat is geschied. Indien de klacht niet is afgehandeld door de schoolleiding ontvangt de schoolleiding een afschrift van de schriftelijke mededeling.

Mocht een klacht door een indiener worden ingetrokken, dan blijft een inhoudelijke beoordeling van de klacht achterwege.

Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn schriftelijke klacht volgens voornoemde procedure, heeft hij de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de klachtencommissie.

De school is van mening dat klachten met betrekking tot seksuele intimidatie zodanig van aard zijn, dat het voor een klager bezwaarlijk kan zijn deze klacht in te dienen en/of af te handelen volgens voornoemde procedure. De indiener heeft aangaande deze klachten de mogelijkheid om de klacht eerst te bespreken met de vertrouwenspersoon.

Als de klacht ook dan niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de indiener de klacht voorleggen aan de klachtencommissie.

Adres: [klacht@klacht-adr.nl](mailto:klacht@klacht-adr.nl)

Of:

Ambtelijk secretaris  
klachtencommissie onderwijs  
Postbus 541  
4330 AM Middelburg

De vertrouwensinspectie:  
0900-1113111

Vertrouwenspersoon: zie website CSW

## **Klachtenregeling CSW**

### **KLACHTENREGELING**

Het bevoegd gezag van CSW stelt met instemming van de medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

#### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school of instelling: CSW of een vestiging van CSW vallende onder de Stichting voor Christelijk voortgezet onderwijs op Walcheren;
2. bevoegd gezag: Stichting voor Christelijk voortgezet onderwijs op Walcheren;
3. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 5;
5. klager: een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
6. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
8. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

#### **Artikel 2: Voortraject klachtindiening (zie bijlag 1, afhandeling van klachten intern)**

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 ter oplossing voor aan het volgende de afdelingsleider, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet. Evenzo bij de directie.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 5.

#### **Artikel 3: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. CSW kent per vestiging 2 vertrouwenspersonen. Daarnaast is er voor heel CSW één externe vertrouwenspersoon.
2. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
5. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
6. 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.
7. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
8. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

#### **Artikel 4: Openbaarheid van de klachtenregeling**

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

### **Artikel 5: Instelling en taken klachtencommissie**

1. Er is een klachtencommissie voor alle vestigingen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel aan het bevoegd gezag over:
  - a. de (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen.
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.
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag (schriftelijk) verslag uit van haar werkzaamheden, eventueel met adviezen over verbetering van de organisatie en/of het beleid.

### **Artikel 6: Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag.
2. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. Personen op wiens gedraging de klacht rechtsreeks betrekking heeft kunnen geen zitting hebben in de commissie.
5. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan. De voorzitter maakt geen deel uit van het bevoegd gezag en is niet werkzaam voor of bij het bevoegd gezag.
6. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

### **Artikel 7: Zittingsduur**

1. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar tot een totale periode van maximaal 12 jaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

### **Artikel 8: Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a. het bevoegd gezag; of
  - b. de klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag waarbij de klacht is ingediend anders beslist.
3. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
4. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag en/of de directeur van de betrokken school, de klager en de verweerder schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
5. Klager(s) en verweerder(s) kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde.
6. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging dan wel dient klager de klacht voor akkoord mede te ondertekenen. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.
7. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

### **Artikel 9: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag**

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan die de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag 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 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 naar de klachtencommissie.

#### **Artikel 10: Intrekken van de klacht**

1. Klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de Commissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken.
2. Indien de klager de klacht intrekt deelt de klachtencommissie dit aan verweerder, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school of instelling mee.

#### **Artikel 11: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en 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.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

#### **Artikel 12: Informeren medezeggenschapsorgaan**

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk 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 13: Vertrouwelijkheid**

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

#### **Artikel 14: Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersoon en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

#### **Artikel 15: Wijziging van de klachtenregeling**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

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

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling CSW'.
3. Deze regeling treedt in werking op 6 september 2021.

De regeling is vastgesteld op 2 september 2021