

# KLACHTENREGELING

## CSG HET NOORDIK

Vastgesteld door de bestuurder, na instemming MR, 4 februari 2019  
SB/VPS/LGR/2019/000076

## Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Hoofdstuk 1 Vragen en antwoorden rondom klachtenregeling	4
Hoofdstuk 2 Procedure bij klachten over onderwijsinhoud, communicatie, begeleiding en schoolbeleid.	5
Hoofdstuk 3 Procedure bij klachten over met betrekking tot seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten.	6
Hoofdstuk 4 Aanwijzing en taken vertrouwenspersoon	8

## Bijlagen

Bijlage 1	Overzicht adressen	9
Bijlage 2	Folder over meldcode/meldplicht	11

## Voorwoord

In iedere organisatie, waarin mensen samen werken, komen vragen, irritaties, problemen, emotioneel belastende situaties en klachten voor. Dit geldt ook voor CSG Het Noordik. Je kunt er als organisatie vaak veel van leren.

CSG Het Noordik doet veel om te voorkomen dat zich problemen en klachten voordoen. Er wordt bij verschillen van inzicht gezocht naar oplossingen, via gesprekken, opvang, hulp en ondersteuning. In eerste instantie wordt geprobeerd de direct betrokkenen zelf tot een oplossing te laten komen. In veel gevallen lukt dat, maar in sommige situaties is hier hulp bij nodig van bijvoorbeeld een mentor, een leidinggevende of een vertrouwenspersoon.

Het kan in enkele, voor onze school uitzonderlijke, gevallen voorkomen dat een probleem uitmondt in een klacht, die bij de leidinggevende van de betreffende persoon moet worden ingediend. Over deze voorvallen gaat deze regeling. Uit het oogpunt van kwaliteitszorg en professionaliteit is het noodzakelijk dat voor het indienen, behandelen en afwickelen van klachten, alsmede voor beroepsmogelijkheden, goede afspraken gemaakt zijn en dat deze in een heldere regeling zijn vastgelegd.

I. Sterenborg- Van der Schaaf, Bestuurder

## Definities

**School:** een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs

**Vestiging:** één van de vier vestigingen van CSG Het Noordik

**Bevoegd gezag:** de bestuurder van CSG Het Noordik

**Leerlingen:** alle aan de school ingeschreven leerlingen

**Ouders:** de wettelijke verzorgers van leerlingen (ouders, voogden, verzorgers)

**Personeelsleden:** de aan de school verbonden leden van de schoolleiding, docenten, onderwijsondersteunend personeel, stagiaires en vrijwilligers.

**Docenten:** de aan de school verbonden docenten en andere personeelsleden met een lesgevende taak.

**Vestigingsdirecteur:** de vestigingsdirecteur van een vestiging

**Schoolleiding:** de vestigingsdirecteur en de teamleiders

**Klachtencommissie:** de Landelijke Klachtencommissie

**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, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;

**Aangeklaagde:** een 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, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend.

**Klacht:** een door de klager ondertekend en van naam- en adresgegevens voorzien geschrift waarin het jegens hem ongewenste gedrag waarop de klacht betrekking heeft is omschreven.

**Interne vertrouwenspersoon (contactpersoon):** de persoon als bedoeld in hoofdstuk 4.

**Externe vertrouwenspersoon:** de persoon als bedoeld in hoofdstuk 4.

### **Wat staat er in de regeling?**

De regeling beschrijft:

- voor wie deze regeling is opgesteld.
- welke categorieën van klachten we onderscheiden.
- wanneer je een klacht in kunt dienen.
- de procedures om tot een oplossing te komen.
- de taken en verantwoordelijkheden van betrokkenen.

### **Wie kunnen er klachten volgens deze regeling indienen?**

Klachten kunnen worden ingediend door direct betrokkenen bij de school; leerlingen, personeel, ouders/verzorgers, stagiaires en vrijwilligers.

### **Wanneer kun je klachten indienen?**

Klachten kunnen tot maximaal een jaar na de gebeurtenis worden ingediend tenzij gewichtige redenen zich hiertegen verzetten.

### **Hoe zit het met de vertrouwelijkheid van mijn klacht?**

Een klacht dient door de betrokken persoon/personen zorgvuldig behandeld te worden, met inachtneming van de regelgeving. Een behandelaar zal klachten alleen delen met de schoolleiding en de eventuele aangeklaagde. Bij ernstige klachten worden het bestuur, de vertrouwensinspecteur en, indien nodig, de politie op de hoogte gesteld.

### **Welke klachten kun je indienen?**

De regeling onderscheidt twee hoofdcategorieën van klachten.

- A: Klachten met betrekking tot onderwijsinhoud, communicatie, begeleiding en schoolbeleid.
- B: Klachten met betrekking tot seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten

Elke categorie heeft een eigen behandelingsprocedure. In de hoofdstukken 2 & 3 worden deze procedures beschreven.

### **Kan ik een klacht weer intrekken?**

Ja, een klacht kan ingetrokken worden, maar dat geldt niet voor ernstige klachten.

Bij klachten die onder B. vallen, en waarbij de veiligheid en kwaliteit van het onderwijs in het geding zijn, dient de bestuurder altijd actie te ondernemen. De bestuurder is dit wettelijk verplicht.

De onderstaande procedure gaat over klachten die betrekking hebben op onderwijs en begeleiding.

### Wat kun je doen bij een klachten met betrekking tot onderwijs en begeleiding?

**STAP 1:** Het is belangrijk om klacht die ontstaat eerst te bespreken met de persoon in kwestie, mentor of de teamleider. Samen wordt er gekeken naar een passende oplossing. De klacht is bij deze stap nog niet formeel, maar juist deze stap kan belangrijk zijn om tot oplossingen te komen.

**STAP 2:** Kom je er samen niet uit, neem dan contact op met de direct leidinggevende van de persoon waar de klacht over gaat (een teamleider, facilitair leidinggevende of vestigingsdirecteur). De leidinggevende neemt de klacht dan formeel in behandeling. De leidinggevende zorgt dat de klacht schriftelijk vastgelegd wordt. De verslagen dienen getekend te worden voor akkoord door de klager. Het verslag van de klacht bevat in elk geval de datum, de tijd en de aard van de klacht en de naam van degene tegen wie een klacht wordt ingediend.

**STAP 3:** Zodra er een klacht is ingediend wordt de aangeklaagde hiervan in kennis gesteld, door de leidinggevende, bij wie de klacht is ingediend. Binnen 10 werkdagen ontvangt de klager een terugkoppeling van de status van de klacht. Als een minderjarige als beklagde wordt aangemerkt, dan wordt/ worden daar onverwijld de ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) van deze leerling op de hoogte gesteld door de leidinggevende.

**STAP 4:** De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren als hij daartoe behoefte voelt. Hij mag ook mondeling zijn verdediging voeren al dan niet bijgestaan door een interne dan wel een externe deskundige.

- De leidinggevende bij wie de klacht is ingediend, is gerechtigd om derden te horen c.q. advies in te winnen, mits dat met de nodige zorgvuldigheid gebeurt en altijd met medeweten van klager en aangeklaagde.
- De leidinggevende bij wie de klacht in behandeling is gegeven, bespreekt met de klager of hij overgaat tot het doorverwijzen van een klacht naar een hoger niveau.
- De leidinggevende zorgt ervoor dat er van alle gesprekken een verslag wordt gemaakt.

**STAP 5:** Indien dit niet leidt tot een goede oplossing, dan kan de klacht bij de vestigingsdirecteur worden ingediend.

**Stap 6:** Indien ook deze stap niet leidt tot een goede oplossing kan de klacht worden ingediend bij de bestuurder. Het kan zijn dat de klacht over een directeur gaat. In dat geval is de bestuurder de direct leidinggevende van de directeur en kan deze stap gezien worden als stap 2.

**STAP 7:** Indien ook daar de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, kan de klager zich via de formele route wenden tot de Landelijke klachtencommissie.

### Hoofdstuk 3: Procedure bij klachten met betrekking tot seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten.

De onderstaande procedure gaat over klachten die betrekking hebben op seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten. Hieronder een omschrijving wat er onder deze begrippen wordt verstaan.

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, ervaren als ongewenst, of wordt indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Verder wordt ook gekeken hoe bepaalde gedragingen in algemene zin maatschappelijk worden beoordeeld en of bepaalde gedragingen deel kunnen uitmaken van een functie.

#### **Meldcode/meldplicht medewerkers onderwijsinstelling**

Elke medewerker van een onderwijsinstelling is wettelijk verplicht bij het vermoeden van seksueel misbruik door een medewerker jegens een minderjarige leerling melding te doen bij het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag overlegt met de vertrouwensinspecteur. Indien er vermoeden is van een strafbaar feit informeert het bevoegd gezag (ouders van) de klager en aangeklaagde dat er aangifte wordt gedaan. Het bevoegd gezag doet aangifte bij justitie of politie.

Ook is een medewerker verplicht bij signalen en of vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling een stappenplan de te volgen. Zie bijlage 2 de link van de folder meldcode/meldplicht.

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 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 uitlatingen (analoog en digitaal) dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van uitlatingen (analoog en digitaal) waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep die deel uitmaakt van de scholengemeenschap.

## Wat kun je doen met klachten op het gebied van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten?

**Stap 1:** Het is belangrijk om een klacht die ontstaat (indien mogelijk) met de persoon in kwestie te bespreken, mentor of de teamleider. Wanneer iemand op de hoogte is van de klacht en begrijpt wat de ander belemmert, kan iemand ook bijdragen aan een oplossing.

**Stap 2:** Indien stap 1 niet mogelijk is of niet bijdraagt aan een passende oplossing, kan degene met een klacht hulp inschakelen. Op elke vestiging is een interne vertrouwenspersoon (contactpersoon) aanwezig. In hoofdstuk 4 worden de taken die behoren tot de vertrouwenspersoon beschreven. Wanneer de klacht ontstaat vanwege pestgedrag kan de klager terecht bij de anti-pest coördinator die op elke vestiging aanwezig is. Indien nodig kan er ook gebruik gemaakt worden van een onafhankelijke vertrouwenspersoon buiten CSG Het Noordik.

Samen met de vertrouwenspersoon/anti-pestcoördinator wordt er gekeken of er een passende oplossing gevonden kan worden voor het probleem.

Indien er geen eenduidige vervolgstap voor handen is, overlegt de vertrouwenspersoon de casus in algemene zin met de verantwoordelijke vestigingsdirecteur en/of teamleider, of met de bestuurder (afhankelijk tegen wie de klacht zich richt en van de ernst van de klacht) over mogelijke vervolgstappen.

**Stap 3:** Wanneer bovenstaande stappen niet leiden tot een passende oplossing voor de klager, dan is het mogelijk om een interne klacht in te dienen bij de directie van de vestiging. Als de directie al betrokken was in de eerste fase dan kan deze klacht ingediend worden bij de bestuurder.

De klacht moet schriftelijk worden ingediend binnen een jaar nadat de klacht is ontstaan. Naast de beschrijving van de klacht moet ook aangegeven worden wat er in fase A is gedaan of waarom stap 1 is overgeslagen. Binnen 10 werkdagen ontvangt de klager een reactie, die kan bestaan uit;

- een beslissing tot terugverwijzing naar fase A (alleen als hierin stappen zijn overgeslagen).
- een schriftelijke inhoudelijke beslissing (alleen als er met zekerheid kan worden besloten om de klager al dan niet in het gelijk te stellen).
- een schriftelijke/ telefonische reactie voor een uitnodiging voor een gesprek (van dit gesprek wordt altijd een verslag gemaakt. Tijdens het gesprek worden duidelijke afspraken gemaakt over het vervolg en afwikkeling van de klacht).

In al deze gevallen wordt bij de behandeling van de klacht volgens het principe van hoor en wederhoor getracht een bevredigende oplossing te vinden.

**Stap 4:** Als de klager na behandeling van de bestuurder geen bevredigende oplossing voor de klacht ervaart, bestaat de mogelijkheid dat de klager zich wendt tot de Landelijke (externe) Klachtencommissie. Deze commissie kan schriftelijk worden benaderd via het adres vermeld in de bijlage.



#### Hoofdstuk 4: Aanwijzing en taken vertrouwenspersoon

1. De bestuurder benoemt vertrouwenspersonen aan en kan beslissen een vertrouwenspersoon van zijn taak te ontheffen.
2. Elke vestiging heeft minimaal twee interne vertrouwenspersonen (contactpersonen).
3. De bestuurder wijst ook een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon aan.
4. De namen van de interne en externe vertrouwenspersonen worden jaarlijks op de site gepubliceerd.
5. De vertrouwenspersoon functioneert als aanspreekpunt bij klachten en gaat hier vertrouwelijk mee om maar heeft geen geheimhoudingsplicht.
6. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt voor de gemelde klacht. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
7. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties, gespecialiseerd in opvang en nazorg.
8. De vertrouwenspersoon maakt van alle gesprekken een verslag. Daarin staat het onderwerp van gesprek, datum en tijdsduur, alsmede het onderwerp van gesprek en verder alleen zaken waarover de vertrouwenspersoon en gesprekspartner het eens zijn om vast te leggen.
9. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen aan de directie en/of bestuurder.
10. De vertrouwenspersoon kan gevraagd of ongevraagd advies geven aan de schoolleiding over te nemen besluiten.
11. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is daarbij verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd. Voor de interne vertrouwenspersoon geldt deze geheimhoudingsplicht niet, want in voorkomende gevallen kan hij de schoolleiding inlichten.
12. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de bestuurder schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden met inachtneming van zijn geheimhoudingsplicht.

**1)      Adressen vestigingen**

- a) CSG Het Noordik - vestiging Noordikslaan  
Postbus 541  
7600 AM Almelo  
Telefoon: 0546-484848  
e-mail: [Noordikslaan@noordik.nl](mailto: Noordikslaan@noordik.nl)  
bezoekadres: Noordikslaan 68, 7602 CG Almelo
- b) CSG Het Noordik - vestiging Van Renneslaan  
Postbus 541  
7600 AM Almelo  
Telefoon: 0546-819889  
e-mail: [vanrenneslaan@noordik.nl](mailto: vanrenneslaan@noordik.nl)  
bezoekadres: C. van Renneslaan 37, 7604 KV Almelo
- c) CSG Het Noordik - vestiging Vriezenveen  
Postbus 541  
7600 AM Almelo  
Telefoon: 0546-561870  
e-mail: [vriezenveen@noordik.nl](mailto: vriezenveen@noordik.nl)  
bezoekadres: Krijgerstraat 7, 7671 XW Vriezenveen
- d) CSG Het Noordik - vestiging Vroomshoop  
Postbus 541  
7600 AM Almelo  
Telefoon: 0546-642479  
e-mail: [vroomshoop@noordik.nl](mailto: vroomshoop@noordik.nl)  
bezoekadres: Linderflier 24, 7681 ZM Vroomshoop
- d) CSG Het Noordik – stafbureau  
Postbus 541  
7600 AM Almelo  
Telefoon: 0546-581440  
e-mail: [bestuurssecretariaat@noordik.nl](mailto: bestuurssecretariaat@noordik.nl)  
bezoekadres: Ootmarsumsestraat 73, 7602 JR Almelo

**2)      Externe vertrouwenspersoon van HumanCapitalCare via:**

HumanCapitalCare  
Mevrouw M. Beerlage  
Tel.: 053-7594363

### **3) De Klachten-, beroeps-, bezwaren- en geschillencommissies voor het bijzonder onderwijs**

Postbus 82324

2508 EH Den Haag

telefoon 070-3861697

e-mail: [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)

website: [www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl](http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl)

**Bijlage 2: Folder meldcode/meldplicht**

<https://www.schoolveiligheid.nl/wp-content/uploads/sites/2/2015/03/meldcode-meldplicht-verplicht-vo-mbo-2019.pdf>