

# Handboek klachten

Goedgekeurd door GMO op 29 juni 2020

Goedgekeurd door studentenraad op 19 juni 2020

Goedgekeurd door algemene directie ROC A12 c.q. COG-mbo op 21 april 2020

Goedgekeurd door algemene directie Arentheem c.q. COG-VO op 15 april 2020

Vastgesteld door het College van Bestuur op 6 juli 2020

## Voorwoord

COG staat voor Christelijke Onderwijsgroep en is de overkoepelende stichting van de aangesloten scholen en organisaties in de regio Vallei en Gelderland-Midden, deze zijn Knooppunt Techniek, COG-VO met daaronder Thomas a Kempis, Titus Brandsma en Leerpark Presikhaaf, Het Perron en COG-MBO met daaronder het Dulon College, het Astrum College en het Technova College.

Waar mensen samenwerken, gaan soms dingen mis. Leerlingen, studenten of ouders kunnen bijvoorbeeld ontevreden zijn over de wijze van begeleiding of beoordeling. De meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerling/student, medewerkers en directie weggenomen worden. Op het moment dat het niet meer lukt om in onderling overleg tot een voor alle partijen acceptabele oplossing te komen, is het van belang dat er een goede klachtenregeling is voor iedereen die bij het onderwijs is betrokken.

Een goede klachtenregeling zorgt ervoor dat de school de mogelijkheid heeft klachten serieus en formeel correct af te handelen, maar biedt de klager ook de mogelijkheid om klachten aan de orde te stellen bij een onafhankelijke deskundige of instantie.

Dingen kunnen ook misgaan tussen medewerkers en leidinggevenden, of tussen medewerkers onderling. Zo kunnen conflicten ontstaan over arbeidsomstandigheden, gedragingen en/of ongepaste opmerkingen die worden gemaakt.

Wetgeving schrijft op verschillende plaatsen voor dat een onderwijsinstelling klachtenreglementen en commissies dient te hebben. Om het lastiger te maken zijn deze regels ook verschillend voor het voortgezet onderwijs en het middelbaar beroepsonderwijs.

Dit handboek bevat alle reglementen die gelden binnen COG zodat je altijd weet waar jij met jouw klacht terecht kan. Soms wordt verwezen naar andere commissies en reglementen. Dit komt omdat dit ofwel niet over klachten gaat of dat deze extern zijn belegd en COG niet over hun reglementen gaat.

Dit handboek is hoofdzakelijk een juridisch document, hierdoor kan dit mogelijk op sommige punten lastig leesbaar zijn. Mocht je vragen hebben over dit handboek dan kan je altijd contact opnemen met je (ex-)slb'er (als student) of vertrouwenspersoon (als student of medewerker). Mochten zij jou niet verder kunnen helpen dan kan contact worden opgenomen met de klachtenfunctionaris via [klachten@cog.nl](mailto:klachten@cog.nl).

## **Inhoudsopgave**

Uitleg handboek	4
Algemene Klachtenregeling COG	6
Regeling Ongewenst Gedrag	12
Reglement Interne Geschillencommissie (enkel voor het MBO)	17

# Uitleg handboek

Naast een klacht indienen kan je tegen besluiten in bezwaar of beroep gaan of een herziening aanvragen. Dit staat aangegeven onderaan het genomen besluit. Als je wilt dat het genomen besluit anders wordt dan dien je in beginsel de procedure te volgen die in het besluit staat vermeld.

Wanneer je een **klacht** hebt over gedragingen, beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen of het niet nemen van beslissingen zullen de volgende vragen en het schema je leiden naar de juiste regeling.

- Gaat jouw klacht over het voortgezet onderwijs (Praktijkonderwijs VMBO/Mavo/Havo/VWO/Atheneum/ Gymnasium) **of** het middelbaar beroepsonderwijs onderwijs (MBO/VAVO/Entree) of is dit voor jou onduidelijk omdat het niet goed past bij één van deze categorieën?
  - **Let op:** Voor medewerkers (in met name de bedrijfsvoering) is de cao die van toepassing is op jouw arbeidsrelatie doorslaggevend voor welke regeling (VO/MBO) je gebruikt.
  - **Let op:** Het Perron vo en mbo valt onder het regime van COG-VO voor wat betreft de klachtafhandeling zoals geregeld in dit handboek.
- Gaat jouw klacht over ongewenst gedrag? (zie pagina 12)
- Dit geldt alleen voor **(ex)medewerkers**.
  - Gaat jouw klacht over de toepassing van de cao? **(MBO)**
  - Gaat jouw klacht over maatregelen zoals:<sup>1</sup>
    - Een disciplinaire maatregel (m.u.v. ontslag);
    - Schorsing;
    - Het direct of indirect onthouden van promotie/bevordering;
    - De aanwijzing van een andere instelling of andere instellingen waaraan jij werkzaamheden zal verrichten;
    - Eenmalige inhouding periodieke verhoging **(VO)**;
    - Het niet toekennen van het verzoek van de werknemer tot vermindering van de omvang van de betrekking op grond van de Wet flexibel werken **(MBO)**.
  - Gaat jouw klacht over de waardering van je functie, je salaris of vind je dat de werkzaamheden niet bij je functie passen?<sup>2</sup>
- **Let op: Examens. Is niet opgenomen in dit handboek, zie het examenreglement.**
  - Als je het niet eens bent met besluiten genomen over het centraal examen voor het **voortgezet onderwijs** door de examencommissie dan bestaat een beroepsprocedure. Deze procedure staat vermeld op het besluit of is terug te vinden in het examenreglement.
  - Als je het niet eens bent met beslissingen genomen door de DEC over **examens** in het **mbo** dan bestaat een bezwaar en beroepsprocedure. Deze procedure staat vermeld op het genomen besluit en is terug te vinden in het examenreglement.

Voor de leesbaarheid wordt gebruik gemaakt van de mannelijke genderaanduiding. Hier kan tevens de vrouwelijke of enigerlei andere genderaanduiding worden gelezen.

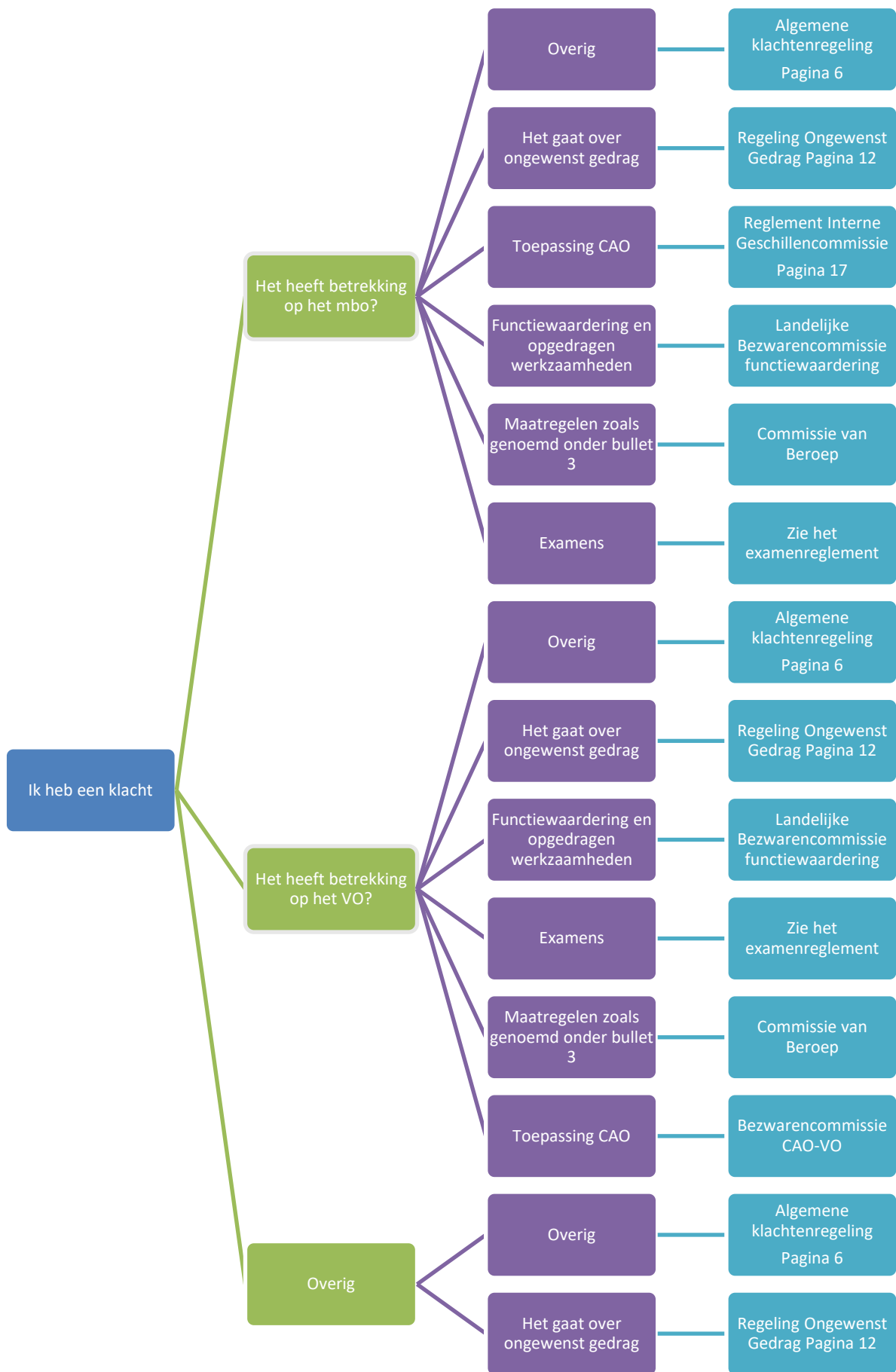
(Ex)-Leerlingen/studenten kunnen zich beroepen op de 'Algemene klachtenregeling' en de 'Regeling Ongewenst Gedrag'. (Ex)-Personeel kan zich op het volledige handboek beroepen.

---

<sup>1</sup> <https://onderwijsgechillen.nl/commissie/commissie-van-beroep-mbo/reglement>,

<https://onderwijsgechillen.nl/commissie/commissie-van-beroep-funderend-onderwijs/reglement>

<sup>2</sup> <https://onderwijsgechillen.nl/commissie/landelijke-bezwarencommissie-functiewaardering-po-vo-en-mbo/reglement>



# Algemene klachtenregeling COG

## Algemene bepalingen

### Artikel 1 Begripsbepalingen

<i>Aangeklaagde</i>	Een (voormalige/aanstaande) leerling, deelnemer of student, een ouder/verzorger van een minderjarige (voormalige/aanstaande) student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het College van Bestuur alsmede overige betrokkenen bij het onderwijs en bij de praktijkbegeleiding, tegen wie een klacht is ingediend;
<i>Algemene Directie</i>	De onderwijsdirecteur COG-VO of COG-mbo of de directeur bedrijfsvoering;
<i>Bevoegd gezag</i>	Het College van Bestuur van de Stichting Christelijke Onderwijs Groep Vallei & Gelderland-Midden;
<i>Contactpersoon</i>	De persoon als bedoeld in artikel 3;
<i>Directie</i>	De (locatie)directeur van een school of organisatieonderdeel van Stichting COG;
<i>Instelling</i>	Een instelling als bedoeld in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs; Een instelling als bedoeld in de Wet Voortgezet Onderwijs; of ander organisatieonderdeel vallend onder de overkoepelende Stichting COG;
<i>Klacht</i>	Een klacht over gedragingen, beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen of het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
<i>Klachtencommissie</i>	De klachtencommissie als bedoeld in artikel 4;
<i>Klachtenfunctionaris</i>	De persoon als bedoeld in artikel 2;
<i>Klager</i>	Een (voormalige en aanstaande) (examen) leerling, deelnemer of student, een ouder/verzorger van een minderjarige (voormalige en aanstaande) leerling of student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het College van Bestuur alsmede overige betrokkenen bij het onderwijs en bij de praktijkbegeleiding van de mbo student die een klacht heeft ingediend;
<i>MBO / mbo</i>	Middelbaar beroepsonderwijs (MBO/VAVO/Entree);
<i>Vertrouwenspersoon</i>	De persoon als bedoeld in artikel 3;
<i>VO / vo</i>	Voortgezet onderwijs, Praktijkonderwijs/VMBO/Mavo/Havo/VWO/ Atheneum/Gymnasium.

## **Artikel 2 Aanstelling en taak klachtenfunctionarissen**

1. Het College van Bestuur stelt een klachtenfunctionaris aan als aanspreekpunt voor klager en aangeklaagde voor wat betreft klachten die bij het College van Bestuur en de directeur bedrijfsvoering aanhangig worden gemaakt.
2. De Algemene Directie van COG-mbo respectievelijk COG-VO heeft één klachtenfunctionaris als klachtenloket voor alle scholen die vallen onder COG-mbo respectievelijk COG-VO.
3. De klachtenfunctionaris beperkt zich tot het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist wordt behandeld. De klachtenfunctionaris wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde.
4. De klachtenfunctionaris kan de klager verwijzen naar de vertrouwenspersoon.

## **Artikel 3 Aanstelling en taak vertrouwenspersonen**

1. COG-VO en COG-mbo hebben ieder ten minste één externe vertrouwenspersoon.
  - a. Deze wordt door de onderwijsdirecteur benoemd, voor wat betreft het COG-VO na overleg met de medezeggenschapsraad.
2. Elke locatie van COG-mbo beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als adviseur van de klager. Hij kan tevens adviseur zijn indien sprake is van een klacht met betrekking tot een mogelijk strafbaar feit of zedendelict.
3. COG-VO heeft twee contactpersonen op iedere school die de rol van vertrouwenspersoon bekleden.
  - a. De contactpersonen worden door de onderwijsdirecteur benoemd, geschorst en ontslagen, na overleg met de schooldirectie en de medezeggenschapsraad.
  - b. Er dient op iedere school één mannelijke en één vrouwelijke contactpersoon te zijn benoemd.
4. De vertrouwenspersoon draagt zorg voor het eerste opvangmoment en biedt een luisterend, niet-oordelend oor aan de klager en adviseert bij mogelijke oplossingen van gerezen problemen.
5. 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 eventueel aangifte doen bij politie of justitie.
6. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt.
  - a. Deze plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie en politie of justitie.
  - b. De plicht tot geheimhouding vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het College van Bestuur.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag geanonimiseerd schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

#### **Artikel 4 De klachtencommissie**

1. De stichting COG is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) van stichting onderwijs geschillen. Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, tel: 030-280 9590.
2. Het Reglement van deze commissie is te vinden op de website van stichting onderwijsgeschillen. <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>.
3. Voor (ex)medewerkers is de cao die van toepassing is(was) op zijn arbeidsrelatie doorslaggevend voor welke commissie bevoegd is kennis te nemen van de klacht.

#### **Artikel 5 Voorprocedure**

1. De klager bespreekt zijn voornemen tot het indienen van een klacht, in eerste instantie met de mentor, studieloopbaanbegeleider, afdelingsmanager, leidinggevende, directie of vertrouwenspersoon van de locatie van de instelling. In de regel zal het uitspreken van dit voornemen leiden tot een gesprek tussen de betrokken personen dat is gericht op het informeel tot een voor alle partijen bevredigende oplossing te komen.
2. Degene binnen de organisatie die een voornemen zoals bedoeld lid 1 in behandeling neemt is verplicht de klager schriftelijk op te hoogte te stellen van de mogelijkheid om een klacht zoals bedoeld in artikel 6 in te dienen.
3. Het staat de klager altijd vrij een klacht zoals bedoeld in artikel 6 in te dienen zonder gebruik te maken van de mogelijkheid zoals geboden in lid 1 van dit artikel. De vertrouwenspersoon kan hierin ondersteunen.

#### **Artikel 6 Indienen van een klacht**

1. De klager richt zijn klacht aan de locatiedirecteur, voor zover deze betrekking heeft op het vo of het mbo, dit kan via [klachten@cog.nl](mailto:klachten@cog.nl).
2. De klager richt de klacht aan de manager of teamleider van de desbetreffende afdeling, voor zover deze betrekking heeft op de ondersteunende dienst, dit kan via [klachten@cog.nl](mailto:klachten@cog.nl).
3. Mocht de klacht betrekking hebben op de locatiedirecteur dan kan de klacht direct bij de Algemene Directie worden ingediend.
4. Mocht de klacht betrekking hebben op de manager of teamleider van de afdeling van de ondersteunende dienst dan kan de klacht direct bij de directeur bedrijfsvoering worden ingediend.
5. Mocht de klacht betrekking hebben op de Algemene Directie of de directeur bedrijfsvoering dan kan de klacht direct bij het College van Bestuur worden ingediend, met inachtneming van artikel 10 lid 3.
6. Mocht de klacht betrekking hebben op het College van Bestuur dan kan de klacht worden ingediend bij de Raad van Toezicht of de klachtencommissie zoals bedoeld in artikel 4.
7. Mocht het voor de klager onduidelijk zijn hoe of waar hij de klacht kan indienen, dan kan hij contact opnemen met de klachtenfunctionaris COG via [klachten@cog.nl](mailto:klachten@cog.nl). De klachtenfunctionaris zal klager verwijzen naar het juiste adres.
8. Mocht de klacht worden ingediend bij een ander of verkeerd orgaan, dan stuurt de ontvanger de klager door naar het juiste orgaan of de klachtenfunctionaris van COG. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
9. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend.
10. Bij ontvangst van de klacht wordt schriftelijk of per e-mail binnen 5 schooldagen een ontvangstbevestiging gestuurd. Deze wordt verzonden door de klachtenfunctionaris die het e-



mailadres in beheer heeft. De datum op deze ontvangstbevestiging is leidend voor de termijn zoals genoemd in lid 9 van dit artikel.

#### **Artikel 7 Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk of per e-mail ingediend bij de in artikel 6 genoemde persoon of het genoemde emailadres.
2. De klacht bevat ten minste:
  - a. De naam en het adres van de klager;
  - b. De dagtekening;
  - c. Een omschrijving van de klacht.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede 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 tweede lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
4. Ten aanzien van seksuele intimidatie, intimidatie, discriminatie, agressie en/of geweld geldt de Regeling Ongewenst Gedrag. De vertrouwenspersoon kan de klager informatie geven over genoemde regeling, hoe deze werkt en welke stappen er kunnen of moeten worden gezet.
5. Mocht de Regeling Ongewenst Gedrag verwijzen naar de Algemene klachtenregeling dan is deze verwijzing leidend voor de te volgen procedure.

#### **Artikel 8 Afhandeling van de klacht**

1. De klacht wordt binnen zes weken afgehandeld.
  - a. Deze termijn kan éénmaal met redenen omkleed worden verlengd met zes weken.
  - b. De genoemde termijnen worden voor de duur van de schoolvakanties opgeschort.
2. De afhandeling van een klacht geschiedt altijd schriftelijk en bevat altijd een passage met daarin de beroepsmogelijkheden.
3. Degene die de klacht in behandeling neemt en het beroepsorgaan kunnen tezamen besluiten de klacht direct door het beroepsorgaan in behandeling te laten nemen. De klacht wordt dan geacht te zijn ingediend bij het beroepsorgaan. Tegen dit besluit staat geen bezwaar of beroep open.
4. De klager en een aangeklaagde krijgen de mogelijkheid om hun standpunt mondeling toe te lichten.
5. Indien de klager of de aangeklaagde dit wenst zal de wijze waarop de klacht is afgehandeld op schrift worden gesteld.
6. Klager en aangeklaagde kunnen zich gedurende de klachtenprocedure laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde of zich gezamenlijk laten bijstaan door een bemiddelaar. Tenzij het College van Bestuur anders beslist draagt de klager c.q. de aangeklaagde de daaraan verbonden kosten zelf.
7. Degene die de klacht in behandeling heeft kan een voorlopige voorziening treffen.

### **Artikel 9 Beroepsmogelijkheden**

1. Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld heeft de klager de mogelijkheid om in beroep te gaan bij de Algemene Directie.
2. Indien de klacht op grond van of artikel 6 al is behandeld door de Algemene Directie bestaat de mogelijkheid om in beroep te gaan bij het College van Bestuur, met inachtneming van artikel 10 lid 3.
3. Indien de klacht op grond van artikel 6 al is behandeld door het College van Bestuur of de Raad van Toezicht zijn intern geen verdere beroepsmogelijkheden meer mogelijk. In dat geval is het nog mogelijk om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie zoals omschreven in artikel 4.
4. De artikelen 7 en 8 zijn overeenkomstige toepassing op beroep.

### **Artikel 10 Hoger beroep**

1. Indien de klacht na beroep niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld heeft de klager de mogelijkheid om in hoger beroep te gaan bij het College van Bestuur.
2. Indien de klacht op grond van artikel 6 of 9 al is behandeld door het College van Bestuur of de Raad van Toezicht staat hiertegen geen hoger beroep open. In dat geval is het nog mogelijk om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie zoals omschreven in artikel 4.
3. De artikelen 7 en 8 zijn van overeenkomstige toepassing op hoger beroep met dien verstande dat:
  - a. Het College van Bestuur de mogelijkheid heeft alvorens tot besluit te komen over de klacht deze kan voorleggen aan de commissie zoals bedoeld in artikel 4;
  - b. Indien het College van bestuur van deze mogelijkheid gebruik maakt deelt zij dit binnen twee weken mee aan de klager en de aangeklaagde;
  - c. Indien de klacht is voorgelegd aan de commissie wordt de beslistermijn opgeschort tot de uitspraak met advies van de commissie is verkregen;
  - d. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde en de Algemene Directie 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;
  - e. 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;
  - f. De beslissing als bedoeld in lid 3 sub d wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat degene tegen wie maatregelen worden genomen in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing;
  - g. De klager wordt in de gelegenheid gesteld zich mondeling en/of schriftelijk uit te laten indien het College van Bestuur besluit af te wijken van het door de commissie gegeven advies.
4. Indien het College van Bestuur in haar beslissing geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de commissie dan heeft de klager altijd het recht om de klacht zelf voor te leggen aan de commissie.

### **Artikel 10 Openbaarheid**

1. Het College van Bestuur publiceert het handboek klachten met daarin deze regeling op de websites van COG, Arentheem College, Het Perron, ROC A12 en Knooppunt Techniek.
2. Het College van Bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

**Artikel 11 Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur, de klachtenfunctionaris, de vertrouwenspersonen en de medezeggenschap geëvalueerd.

**Artikel 12 Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na instemming van de medezeggenschap conform wet-en-regelgeving.

**Artikel 13 Overige bepalingen**

In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.

# Regeling ongewenst gedrag

## Artikel 1 Begripsbepalingen

<i>Aangeklaagde</i>	Een (voormalige/aanstaande) leerling, deelnemer of student, een ouder/ verzorger van een minderjarige (voormalige/aanstaande) student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het College van Bestuur alsmede overige betrokkenen bij het onderwijs en bij de praktijkbegeleiding, tegen wie een klacht is ingediend;
<i>Algemene Directie</i>	De onderwijsdirecteur COG-VO of COG-mbo of de directeur bedrijfsvoering;
<i>Bevoegd gezag</i>	Het College van Bestuur van de Stichting Christelijke Onderwijs Groep Vallei & Gelderland-Midden;
<i>Contactpersoon</i>	De persoon als bedoeld in artikel 3;
<i>Directie</i>	De (locatie)directeur van een school of organisatieonderdeel van Stichting COG;
<i>Instelling</i>	Een instelling als bedoeld in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs; Een instelling als bedoeld in de Wet Voortgezet Onderwijs; of ander organisatieonderdeel vallend onder de overkoepelende Stichting COG;
<i>Klacht</i>	Een klacht over gedragingen, beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen of het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
<i>Klachtencommissie</i>	De klachtencommissie als bedoeld in artikel 4;
<i>Klachtenfunctionaris</i>	De persoon als bedoeld in artikel 2;
<i>Klager</i>	Een (voormalige en aanstaande) (examen) leerling, deelnemer of student, een ouder/verzorger van een minderjarige (voormalige en aanstaande) leerling of student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het College van Bestuur alsmede overige betrokkenen bij het onderwijs en bij de praktijkbegeleiding van de mbo-student die een klacht heeft ingediend;
<i>Vertrouwenspersoon</i>	De persoon als bedoeld in artikel 3.

## **Artikel 2 Aanstelling en taak klachtenfunctionarissen**

1. Het College van Bestuur stelt een klachtenfunctionaris aan als aanspreekpunt voor klager en aangeklaagde voor wat betreft klachten die bij het College van Bestuur en de directeur bedrijfsvoering aanhangig worden gemaakt.
2. De Algemene Directie van COG-mbo respectievelijk COG-VO heeft één klachtenfunctionaris als klachtenloket voor alle scholen die vallen onder COG-mbo respectievelijk COG-VO.
3. De klachtenfunctionaris beperkt zich tot het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist wordt behandeld. De klachtenfunctionaris wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde.
4. De klachtenfunctionaris kan de klager verwijzen naar de vertrouwenspersoon.

## **Artikel 3 Aanstelling en taak vertrouwenspersonen**

1. COG-VO en COG-mbo hebben ieder ten minste één externe vertrouwenspersoon.
  - a. Deze wordt door de onderwijsdirecteur benoemd, voor wat betreft het COG-VO na overleg met de medezeggenschapsraad.
2. Elke locatie van COG-mbo beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als adviseur van de klager. Hij kan tevens adviseur zijn indien sprake is van een klacht met betrekking tot een mogelijk strafbaar feit of zedendelict.
3. COG-VO heeft twee contactpersonen op iedere school die de rol van vertrouwenspersoon bekleden.
  - a. Er dient op iedere school één mannelijke en één vrouwelijke contactpersoon te zijn benoemd.
  - b. De contactpersonen worden door de onderwijsdirecteur benoemd, geschorst en ontslagen, na overleg met de schooldirectie en de medezeggenschapsraad.
4. De vertrouwenspersoon draagt zorg voor het eerste opvangmoment en biedt een luisterend, niet-oordelend oor aan de klager en adviseert bij mogelijke oplossingen van gerezen problemen.
5. 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 eventueel aangifte doen bij politie of justitie.
6. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hij in die hoedanigheid verneemt.
  - a. Deze plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie en politie of justitie.
  - b. De plicht tot geheimhouding vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het College van Bestuur.
9. Elke vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag geanonimiseerd schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

#### **Artikel 4 De klachtencommissie**

1. De stichting COG is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) van stichting onderwijs geschillen. Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, tel: 030-280 9590.
2. Het Reglement van deze commissie is te vinden op de website van stichting onderwijsgeschillen.<sup>3</sup>
3. Voor (ex)medewerkers is de cao die van toepassing is(was) op zijn of haar arbeidsrelatie doorslaggevend voor welke commissie bevoegd is kennis te nemen van de klacht.

#### **Artikel 5 Ongewenst gedrag**

Onder ongewenst gedrag wordt verstaan agressie, discriminatie, geweld, pesten en seksuele intimidatie zoals staat omschreven in het beleid ongewenst gedrag.

#### **Artikel 6 Informele procedure**

1. De klager heeft de mogelijkheid om voorafgaand aan een formele klacht melding te maken bij de vertrouwenspersoon. Samen met de vertrouwenspersoon kan worden gezocht naar mogelijke oplossingen voor de klacht. In beginsel zal de vertrouwenspersoon proberen samen met de klager in overleg te treden met de leidinggevende en/of de Algemene Directie.
2. Degene binnen de organisatie die een melding zoals bedoeld lid 1 in behandeling neemt is verplicht de klager schriftelijk op te hoogte te stellen van de mogelijkheid om een klacht zoals bedoeld in artikel 7 in te dienen.
3. Het staat de klager altijd vrij een klacht zoals bedoeld in artikel 7 in te dienen zonder gebruik te maken van de mogelijkheid zoals geboden in lid 1 van dit artikel. De vertrouwenspersoon kan hierin ondersteunen.

#### **Artikel 7 Formele procedure**

1. Indien het ongewenst gedrag betrekking heeft op agressie, discriminatie, geweld en pesten dient de klager de procedure te volgen zoals staat omschreven in de Algemene klachtenregeling.
2. Indien het ongewenst gedrag betrekking heeft op seksuele intimidatie zal deze klacht direct bij het College van Bestuur worden ingediend. Indien de klacht betrekking heeft op een lid van het College van Bestuur dan kan direct een klacht worden ingediend bij de Raad van Toezicht of de commissie zoals bedoeld in artikel 4.

#### **Artikel 8 Inhoud klacht seksuele intimidatie**

1. De klacht bevat ten minste:
  - a. De naam en het adres van de klager;
  - b. De dagtekening;
  - c. Een omschrijving van de klacht.
2. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het eerste lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan niet voldaan aan het gestelde in het tweede lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.

---

<sup>3</sup> <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

### **Artikel 9 Afhandeling klacht seksuele intimidatie**

1. De klacht wordt binnen zes weken afgehandeld.
  - a. Deze termijn kan éénmaal met redenen omkleed worden verlengd met zes weken.
  - b. De genoemde termijnen worden voor de duur van de schoolvakanties opgeschort.
2. De afhandeling van een klacht geschiedt altijd schriftelijk en bevat altijd een passage met daarin de beroepsmogelijkheden.
3. Het College van Bestuur kan alvorens tot een besluit te komen over de klacht deze voorleggen aan de commissie zoals bedoeld in artikel 4.
  - a. Indien het College van Bestuur geen gebruik maakt van de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de commissie dan heeft de klager altijd het recht om de klacht zelf voor te leggen aan de commissie.
4. De klager en aangeklaagde krijgen de mogelijkheid om hun standpunt mondeling toe te lichten.
5. Indien de klager of aangeklaagde dit wenst zal de wijze waarop de klacht is afgehandeld op schrift worden gesteld.
6. Klager en aangeklaagde kunnen zich gedurende de klachtenprocedure laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde of zich gezamenlijk laten bijstaan door een bemiddelaar. Tenzij het College van Bestuur anders beslist draagt de klager c.q. de aangeklaagde de daaraan verbonden kosten zelf.
7. Het College van Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.

### **Artikel 10 Bijzondere bepalingen bij toezending aan de commissie**

1. Indien het College van bestuur van de mogelijkheid gebruik heeft gemaakt zoals staat omschreven in artikel 9 lid 3 deelt zij dit binnen twee weken mee aan de klager en de aangeklaagde.
2. Indien de klacht is voorgelegd aan de commissie wordt de beslistermijn opgeschort tot de uitspraak met advies van de commissie is verkregen.
3. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, aangeklaagde en de Algemene Directie 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.
4. 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.
5. De beslissing als bedoeld in lid 3 van dit artikel wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat degene tegen wie maatregelen worden genomen in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.
6. De klager wordt in de gelegenheid gesteld zich mondeling en/of schriftelijk uit te laten indien het College van Bestuur besluit af te wijken van het door de commissie gegeven advies.

### **Artikel 11 Openbaarheid**

1. Het College van Bestuur publiceert het handboek klachten met daarin deze regeling op de websites van COG, Arentheem College, Het Perron, ROC A12 en Knooppunt Techniek.
2. Het College van Bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

**Artikel 12 Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur, de klachtenfunctionaris, de vertrouwenspersonen en de medezeggenschap geëvalueerd.

**Artikel 13 Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na instemming van de medezeggenschap conform wet-en-regelgeving.

**Artikel 14 Opheffing Commissie Ongewenst Gedrag ROC A12 & Overgangsrecht**

1. Lopende klachten op basis van het oude reglement zullen onder het oude reglement worden afgehandeld.
2. Na inwerkingtreding van dit reglement en de definitieve afhandeling van de lopende zaken zal de bestaande Commissie Ongewenst Gedrag voor ROC A12 worden opgeheven. Daarmee vervallen de benoemingen die zijn gedaan van de leden die onderdeel zijn van deze commissie.

**Artikel 15 meldingsplicht seksueel misbruik of seksuele intimidatie**

Alle medewerkers, personeelsleden, vertrouwenspersonen (intern) zijn verplicht melding te maken van (vermoedelijk) seksueel misbruik of seksuele intimidatie bij het bevoegd gezag. Het is onvoldoende om melding te maken bij de directie.

**Artikel 16 Overige bepalingen**

In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.



# Reglement Interne Geschillencommissie

## (Alleen van toepassing voor het MBO)

### Artikel 1 Begripsbepalingen

<i>Bevoegd gezag</i>	Het College van Bestuur van de Stichting Christelijke Onderwijs Groep Vallei & Gelderland-Midden;
<i>Cao</i>	De vigerende cao mbo;
<i>Commissie</i>	De interne geschillencommissie op grond van artikel 12.3 cao mbo;
<i>Instelling</i>	Een instelling als bedoeld in de Wet Educatie en Beroepsonderwijs;
<i>Klacht</i>	Een klacht over gedragingen, beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen of het niet nemen van beslissingen over de toepassing van de cao;
<i>Werkdag</i>	Een werkdag is een dag waarop binnen de onderwijstelling onderwijs wordt verzorgd. Dit houdt uitdrukkelijk in dat de schoolvakanties opschortende werking hebben voor alle termijnen;
<i>Werkgever</i>	Het College van Bestuur of de door haar gevolmachtigde (gemandateerde) leidinggevende;
<i>Werknemer</i>	Een (ex)medewerker of een (ex)lid van de directie.

## **Artikel 2 Instelling interne geschillencommissie**

1. COG kent een interne geschillencommissie die is ingesteld op grond van artikel 12.3 cao mbo.
2. De interne geschillencommissie is bevoegd geschillen te behandelen over de toepassing van de cao.
3. De commissie bestaat uit tenminste drie leden.
  - a. De werkgever benoemt één lid rechtstreeks.
  - b. De werkgever benoemt één lid op bindende voordracht van de OR ROC A12.
  - c. De werkgever benoemt de voorzitter op bindende voordracht van de in lid 3 sub a en sub b bedoelde personen.
  - d. Indien de commissie uit meer leden dan drie leden bestaat zal wisselend een lid direct door de werkgever worden benoemd en op bindende voordracht van de OR ROC A12.
  - e. Indien de commissie uit een even aantal leden bestaat, telt de stem van de voorzitter dubbel.
4. Interne leden worden benoemd voor de periode dat zij werkzaam zijn voor COG.
  - a. Bij ontslag, pensionering of enige andere wijze van beëindiging van de arbeidsrelatie vervalt het lidmaatschap van de commissie van rechtswege.
  - b. Indien sprake is van een situatie zoals bedoeld in lid 4 sub a wordt een vervangend lid benoemd met inachtneming van hetgeen in lid 3 is geregeld.
  - c. Het vertrekkende commissielid heeft de verplichting de voorzitter van de commissie schriftelijk of per e-mail op de hoogte te stellen van zijn aankomend vertrek bij de stichting COG. De voorzitter doet dit bij het College van Bestuur.
5. Externe leden worden benoemd voor een periode van vier jaar en deze kan tekens met vier jaar worden verlengd.
  - a. De voorzitter is verplicht toezicht te houden op de benoemingsperiode en dient tijdig bij het College van Bestuur melding te maken van de noodzaak tot herbenoeming of het zoeken naar nieuwe leden.
6. De commissie stelt een huishoudelijk reglement op.

## **Artikel 3 De externe geschillencommissie**

1. COG is aangesloten bij de Commissie voor Geschillen CAO-MBO van stichting onderwijs geschillen. Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, tel: 030-280 9590.
2. Het Reglement van deze commissie is te vinden op de website van stichting onderwijsgeschillen.<sup>4</sup>

## **Artikel 4 Procedure**

1. Indien de werknemer een klacht heeft over de toepassing van de cao dient hij dit eerst met zijn of haar leidinggevende en/of HR-adviseur te bespreken. Indien dit niet tot een bevredigende oplossing leidt kan worden overgegaan tot het indienen van een bezwaarschrift bij de commissie.
2. Indien de klacht voortvloeit uit een schriftelijk genomen besluit van de werkgever dient de werknemer binnen 10 werkdagen nadat het besluit hem is medegedeeld een bewaarschrift in te dienen bij de commissie. Lid 1 is niet van toepassing op een dergelijke klacht.
3. Overige klachten dienen binnen een redelijke termijn te worden ingediend bij de commissie. De voorzitter van de commissie bepaalt wat een redelijke termijn is. Een redelijke termijn is in

---

<sup>4</sup> <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/commissie-voor-geschillen-cao-mbo/reglement>

ieder geval binnen 15 werkdagen nadat de werknemer op grond van lid 1 niet tot een bevredigende oplossing is gekomen.

4. Het bezwaarschrift moet schriftelijk worden ingediend via [klachten@cog.nl](mailto:klachten@cog.nl), t.a.v. de interne geschillencommissie. De datum van binnenkomst in de mailbox is leidend voor de termijn genoemd in lid 2 en lid 3.
5. De klachtenfunctionaris die het e-mailadres beheert stuurt het bezwaarschrift zo spoedig mogelijk door aan de voorzitter van de commissie die het doorstuurt aan de werkgever.
6. De voorzitter bepaalt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen, of de klacht voldoet aan de vereisten van artikel 5, de bezwaartermijnen zoals bedoeld in lid 2 en 3, in acht zijn genomen en of het geschil specifiek de werknemer betreft. Indien dit niet het geval is wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard.
7. Als de voorzitter oordeelt dat het zeer aannemelijk is dat de commissie de werknemer in het ongelijk zal stellen zal de voorzitter het bezwaar ongegrond verklaren zonder verdere behandeling.
8. Mocht de klacht ontvankelijk zijn en lid 7 niet van toepassing zijn zal de commissie het geschil mondeling behandelen en hoort zij binnen twintig werkdagen de werkgever en werknemer gezamenlijk.
9. De commissie toetst of de werkgever, bij afweging van de belangen die in het geding zijn, in redelijkheid tot zijn besluit heeft kunnen komen.
10. De commissie brengt binnen tien werkdagen na de mondelinge behandeling een niet-bindend advies uit aan de werkgever, en stuurt de werknemer daarvan een afschrift.
11. De werkgever neemt binnen twintig werkdagen na ontvangst van het advies een nieuw besluit, welke kan inhouden hetzelfde besluit als waartegen is opgekomen.
12. Het indienen van een bezwaarschrift heeft geen opschortende werking.
13. De kosten voor de commissie komen voor rekening van de werkgever. Eventuele kosten voor het inschakelen van een raadsman komen voor rekening van degene die deze heeft ingeschakeld.

#### **Artikel 5 Inhoud van de klacht**

De klacht bevat ten minste:

1. De naam en het adres van de klager;
2. De dagtekening;
3. Een omschrijving van de klacht.

#### **Artikel 6 Beroep**

1. Indien de werknemer het niet eens met het nieuwe besluit dat door de werkgever is genomen op grond van artikel 4 lid 11 kan de werknemer in beroep bij de externe geschillencommissie zoals bedoeld in artikel 3.
2. Werknemer kan in afwijking van artikel 4 en 5 ook kiezen direct in bezwaar te gaan bij de externe geschillencommissie zoals bedoeld in artikel 3.
3. De uitspraak van de externe commissie is bindend voor werkgever en werknemer.

#### **Artikel 7 Termijnen**

Alle in dit reglement genoemde termijnen worden voor de duur van de schoolvakanties opgeschort.

### **Artikel 8 Openbaarheid**

1. Het College van Bestuur publiceert het handboek klachten met daarin dit reglement op de websites van COG, Arentheem College, Het Perron, ROC A12 en Knooppunt Techniek.
2. Het College van Bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

### **Artikel 9 Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur, de klachtenfunctionaris, de vertrouwenspersonen en de medezeggenschap geëvalueerd.

### **Artikel 10 Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na instemming van de medezeggenschap conform wet-en-regelgeving.

### **Artikel 11 Overige bepalingen**

In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.