

Handboek Klachten COG

Voorgenomen besluit door het College van Bestuur op 14 november 2023
Instemming door GMO op 8 februari 2024
Vastgesteld door het College van Bestuur op 13 februari 2024

Inhoudsopgave

1. Uitleg handboek	3
2. Twee soorten klachtrecht.....	5
2.1 Onderwijsklachtrecht.....	5
2.2 Aanvullend klachtrecht	6
2.3 Afsluitend	6
3. Stappenplan.....	7
4. Algemene klachtenregeling	8
5. Reglement voor alle klachten	9
6. Regeling behandeling klachten ongewenst gedrag.....	11

1. Uitleg handboek

Organisatie

Stichting COG (hierna: COG) is een organisatorische eenheid die zowel een mbo-instelling (hierna: het mbo) als enkele scholen voor het voortgezet onderwijs (hierna: het vo) in stand houdt. Onder het mbo vallen de locaties Astrum College in Velp, Dulon College in Ede en Technova College in Ede. Onder het vo vallen de scholen Thomas a Kempis College in Arnhem, Titus Brandsma College in Velp, Leerpark Arnhem in Arnhem en Het Perron in Veenendaal. Op Leerpark Arnhem en Het Perron wordt naast vo-onderwijs ook mbo-onderwijs verzorgd. Naast het mbo en het vo is er binnen COG een apart organisatieonderdeel dat de Bovenschoolse Ondersteuning verzorgt.

Mogelijke klachtsituaties binnen COG

COG vormt een combinatie van een leeromgeving en een werkomgeving waar studenten, onderwijspersoneel en andere betrokkenen bij het onderwijs dagelijks met elkaar te maken hebben. Waar mensen samenwerken gaan soms dingen mis. Leerlingen, studenten of ouders kunnen bijvoorbeeld ontevreden zijn over de manier waarop onderwijs wordt gegeven of over bepaalde gedragingen en uitlatingen van medewerkers. Ook kan het voorkomen dat studenten onvoldoende worden begeleid bij het vinden van een stageplaats of doordat een opleiding om de een of andere reden niet is toegekomen aan het aanbieden van een lesprogramma zoals overeengekomen. Dit kan leiden tot mogelijke schade door studievertraging. Er kunnen ook dingen misgaan tussen studenten onderling en tussen medewerkers en hun leidinggevenden of tussen medewerkers onderling. Op alle niveaus kan ongewenst gedrag voorkomen. Ongewenst gedrag kan zijn: ongepaste opmerkingen, machtsmisbruik, pesten, discriminatie, (seksuele) intimidatie, agressie, geweld of niet integer handelen door medewerkers van COG.

Zorgplicht COG

COG is werkgever en onderwijsaanbieder en heeft in beide rollen de plicht ervoor te zorgen dat haar scholen een veilige en gezonde leer- en werkomgeving zijn voor zowel studenten en leerlingen als medewerkers. En los daarvan wil COG uiteraard ook niets liever dan tevreden leerlingen, studenten, ouders en medewerkers. Van COG mag daarom worden verwacht dat er voldoende aandacht wordt besteed aan zowel behoorlijke nakoming van de onderwijsafspraken en integer handelen van haar medewerkers als het handhaven van normen van respect en fatsoen respectievelijk de orde, rust en veiligheid op school. Daar horen gedragsregels bij, een goede klachtenregeling en maatregelen als het echt niet anders kan.

Welke regels zijn er en waar kun je deze vinden?

Voor leerlingen binnen het vo zijn de belangrijkste regels vastgelegd in het leerlingenstatuut als bedoeld in artikel 2.98 WVO 2020¹ en voor studenten binnen het mbo in het studentenstatuut als bedoeld in artikel 7.4.8 WEB.² Voor medewerkers en andere betrokkenen bij het onderwijs gelden voor een belangrijk deel dezelfde gedragsregels op grond van de overeenkomsten die COG met hen heeft gesloten. In alle gevallen staan integer handelen, nakoming van afspraken, respect voor elkaar en de verplichting zich te onthouden van

¹ Wet voortgezet onderwijs 2020.

² Wet educatie en beroepsonderwijs.

ongewenst gedrag voorop. Deze basisregels zijn binnen COG op dit moment ook uitgewerkt in de Omgangscode ROC A12, de Integriteitscode Stichting COG en het Reglement Ongewenst Gedrag.³

Wat staat er wel en niet in het Handboek Klachten?

In dit handboek staat **wel** hoe wordt omgegaan met meldingen en/of klachten van leerlingen, studenten, ouders en medewerkers over feitelijkheden/ gedragingen, waarvan hiervoor al enkele voorbeelden zijn gegeven. Het handboek gaat **niet** over de rechtspositie van leerlingen binnen het vo, studenten binnen het mbo en de medewerker s. Deze rechtsbescherming is al uitgebreid geregeld in onderwijswetgeving, leerlingenstatuut, studentenstatuut en onderwijs- en examenregelingen. En voor medewerkers staat dat in de arbeidswetgeving, de CAO Voortgezet Onderwijs en de CAO Middelbaar Beroepsonderwijs.

Vo: niet alleen klagen over gedragingen, maar ook over beslissingen

Voor leerlingen van het vo geldt deels een andere regeling dan voor het mbo. In de onderwijswetgeving voor het mbo staat namelijk dat alleen geklaagd kan worden over gedragingen van het bevoegd gezag⁴ of medewerkers van de school. In de onderwijswetgeving voor leerlingen van het vo staat dat geklaagd kan worden over gedragingen én beslissingen van het bevoegd gezag of medewerkers van de school. Voor zowel het mbo als het vo geldt wel dat bezwaar kan worden ingediend tegen beslissingen van het bevoegd gezag over de examens. Zo'n bezwaar wordt behandeld door de Commissie van beroep voor de eindexamens van een school. Voor deze commissie bestaan aparte reglementen en deze zijn verder niet in dit handboek uitgewerkt.

Vragen over het Handboek Klachten?

Als je vragen hebt over dit handboek dan kan je altijd contact opnemen met jouw (ex-)slb'er (als student), jouw (ex-)mentor (als leerling) of vertrouwenspersoon (als leerling, student of medewerker).⁵ Mochten zij jou niet verder kunnen helpen dan kan je ook je vraag per e-mail stellen via klachtengeschillen@cog.nl.

³ Voor de toegankelijkheid en duidelijkheid zullen deze documenten worden samengevoegd in één code, die voor zowel leerlingen, studenten en hun ouders als voor alle medewerkers van COG geldt.

⁴ Met bevoegd gezag wordt bedoeld het schoolbestuur dat de rechtspersoon vertegenwoordigt.

⁵ Elke school heeft twee of meer interne vertrouwenspersonen en een externe vertrouwenspersoon. De namen van de vertrouwenspersonen kun je online vinden via COG Vandaag.

2. Twee soorten klachtrecht

Binnen COG zijn er twee soorten klachtrecht. Dat gaat om klachten over het onderwijs (hierna: onderwijsklachtrecht) en klachten over ongewenst gedrag (hierna: aanvullend klachtrecht). Hieronder wordt uitgelegd wat dat betekent.

2.1 Onderwijsklachtrecht

Het onderwijsklachtrecht heeft als doel de kwaliteit van het onderwijs te bewaken en te bevorderen. In de onderwijswetgeving staat dat daarvoor nodig is dat een klachtenregeling wordt vastgesteld en dat er een onafhankelijke klachtencommissie wordt ingesteld als middel om de kwaliteit van het onderwijs te bewaken en waar nodig te verbeteren.⁶ Dit betekent dat klachten op grond van die wetgeving in beginsel moeten gaan over de organisatie van het onderwijs, de inhoud van de lessen en het pedagogisch klimaat in de klas of op de school.

Leerlingen, ouders en medewerkers binnen het vo en studenten, medewerkers en overige betrokkenen bij het onderwijs en de praktijkbegeleiding binnen het mbo kunnen op basis van dit onderwijsklachtrecht bij een onafhankelijke klachtencommissie een klacht indienen over de school of het onderwijspersoneel dat ten behoeve van de school met bepaalde taken en bevoegdheden is belast.

Klachtencommissies

Het vo is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) van Stichting Onderwijsgeschillen.⁷ Het reglement van deze commissie is te vinden op de website van Stichting Onderwijsgeschillen.⁸ Hier kan je terecht voor klachten over feitelijkheden/gedragingen en beslissingen over de organisatie van het onderwijs, de inhoud van de lessen en het pedagogisch klimaat in de klas of op de school. Voor klachten over beslissingen van het bevoegd gezag naar aanleiding van een onregelmatigheid bij het examen kun je terecht bij de Commissie van Beroep voor de eindexamens.

Het mbo is aangesloten bij de Klachten- en bezwarencommissie mbo en ho. Deze commissie is ook verbonden aan de Stichting Onderwijsgeschillen. Het reglement van die commissie is eveneens op de website van Stichting Onderwijsgeschillen te vinden.⁹ Hier kan je terecht voor klachten over de organisatie van het onderwijs, de inhoud van de lessen en het pedagogisch klimaat in de klas of op de school. Bij deze onderwijsklachtencommissie kan alleen worden geklaagd over gedragingen van de school of personen die voor de school werken. Voor studenten van scholen van het mbo is het dus niet mogelijk om te klagen over beslissingen van de school of personen die voor de school werken. Wel is het voor deze studenten mogelijk om te klagen over ongewenst gedrag. Dat wordt hierna beschreven in het onderdeel aanvullend klachtrecht.

De klachtencommissies beoordelen de gegrondheid van de klacht en kunnen ook aanbevelingen doen. Dit oordeel wordt schriftelijk verstuurd aan de klager, degene over wie is

⁶ Zie artikelen 3.35 en 3.36 WVO 2020 en artikel 7.52 WEB.

⁷ Contactgegevens LKC: Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, tel: 030-280 9590.

⁸ <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>.

⁹ <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>.

geklaagd en het bevoegd gezag. Het oordeel van een onderwijsklachtencommissie is een advies en het bevoegd gezag is daarom niet verplicht dat oordeel en eventuele aanbevelingen van de klachtencommissie over te nemen, maar zal dat in de regel wel doen.

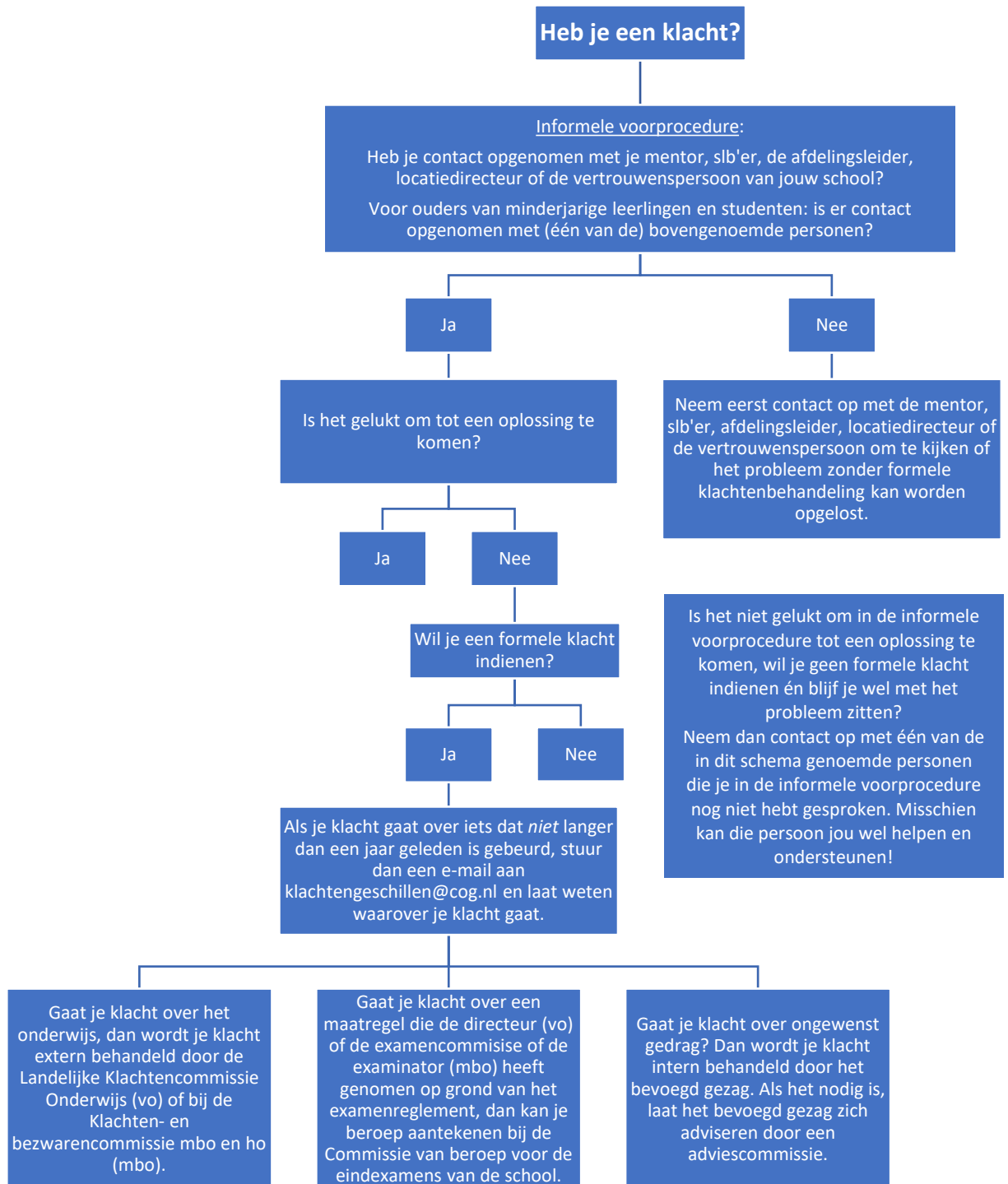
2.2 Aanvullend klachtrecht

Naast onderwijsklachten kunnen er ook klachten zijn die geen of onvoldoende verband hebben met het onderwijs. Dit wordt in dit handboek aanvullend klachtrecht genoemd. Zoals hiervoor al aangegeven kan het daarbij gaan om verschillende vormen van grensoverschrijdend gedrag, van ongepaste opmerkingen tot machtsmisbruik, pesten, discriminatie, seksuele intimidatie, agressie, geweld en niet integer handelen door medewerkers van COG. Het is belangrijk dat deze klachten zorgvuldig behandeld worden. Binnen COG is het aanvullend klachtrecht geregeld in het navolgende 'Regeling behandeling klachten ongewenst gedrag'. Deze regeling geldt voor iedereen die deel uitmaakt van de leer- en werkomgeving binnen de scholen van COG.

2.3 Afsluitend

Met de combinatie van het onderwijsklachtrecht en het aanvullend klachtrecht voldoet COG zowel aan haar wettelijke plicht zorg te dragen voor de (sociale) veiligheid op haar scholen als aan haar zorgplichten op grond van het arbeidsrecht en meer in het bijzonder ook de arbeidsomstandighedenwetgeving en voornoemde collectieve arbeidsovereenkomsten. Verder is het belangrijk te weten dat het bevoegd gezag bij zowel het onderwijsklachtrecht als het aanvullend klachtrecht altijd het laatste woord heeft. Het is mogelijk dat een klager het daar niet mee eens is. De klager kan in dat geval naar de burgerlijke rechter met een vordering tot nakoming van de onderwijsovereenkomst en/of, in geval van aan de school toerekenbare schade, ook met een vordering tot betaling van schadevergoeding.

3. Stappenplan



4. Algemene klachtenregeling

Deze regeling biedt iedereen binnen COG de gelegenheid een voor hem of haar ongewenste situatie te melden of daarover te klagen en heeft als doel zulke meldingen of klachten zorgvuldig te (laten) behandelen en af te handelen.

Vertrouwenspersoon en het zoeken van een gezamenlijke oplossing

Vertrouwenspersonen spelen een centrale rol binnen de klachtafhandeling. Als een goed gesprek op de werkvloer of de onderwijsvloer niet meteen een oplossing heeft gebracht of niet mogelijk was, kunnen leerlingen, studenten en medewerkers zich met een melding of (voorgenomen) klacht wenden tot de vertrouwenspersoon van de betreffende schoollocatie voordat eventueel wordt overgegaan tot het indienen van een formele klacht. De vertrouwenspersoon adviseert en ondersteunt de leerling, student of medewerker en onderzoekt ook of door een goed gesprek of met behulp van bemiddeling alsnog een oplossing kan worden bereikt. Hierdoor kan een formele klachtenprocedure worden voorkomen. De ervaring leert dat het in de meeste gevallen mogelijk is binnen de school tot een gezamenlijke oplossing te komen van het onderliggende probleem van een melder of klager. Zo'n uitkomst is beter voor de onderlinge relatie en voorkomt onnodige bureaucratie, juridisering en kosten. In de hiervoor genoemde reglementen van de onderwijsklachtencommissies, waarbij COG is aangesloten, staat daarom ook dat eerst wordt nagegaan of het onderliggende probleem nog binnen de school kan worden opgelost voordat een formele klachtbehandeling wordt gestart.

Informele voorprocedure

COG kiest ervoor de informele voorprocedure een vast onderdeel te laten uitmaken van het beleid voor meldingen en/of klachten van leerlingen, studenten, ouders en medewerkers over feitelijkheden/ gedragingen. Dit gaat over zowel onderwijsklachten als overige klachten.

Toegankelijke faciliteit/ centraal aanspreekpunt

In de gevallen waarin het niet lukt problemen via de informele voorprocedure op te lossen, kun je op een makkelijke manier een klacht indienen. COG heeft voor alle soorten klachten en voor alle leerlingen, studenten, ouders en medewerkers binnen haar organisatie een toegankelijke faciliteit. Dit is een centraal aanspreekpunt, bereikbaar via het e-mailadres klachtengeschillen@cog.nl. Deze mailbox wordt beheerd door een medewerker van het bestuursteam COG, die er zorg voor draagt dat meldingen en/of klachten op de juiste wijze en door de juiste persoon of personen en/of het juiste orgaan binnen of buiten COG worden behandeld en afgehandeld.

5. Reglement voor alle klachten

Artikel 1 Indienen van een melding of klacht

1. De melder of klager kan een melding doen of klacht indienen via klachtengeschillen@cog.nl. De beheerder van deze mailbox is de enige persoon die daartoe toegang heeft en is verplicht tot vertrouwelijkheid en geheimhouding alsmede tot bescherming van de privacy van de betrokkenen bij de melding en/of klacht.
2. Als de melding en/of klacht bij een ander persoon of orgaan binnen COG is ingediend, dan verwijst de ontvanger de klager door naar het in lid 1 van dit artikel genoemd e-mailadres. De ontvanger is eveneens verplicht tot vertrouwelijkheid en geheimhouding alsmede tot bescherming van de privacy van de betrokkenen bij de melding en/of klacht.
3. Een klacht dient binnen een jaar te worden ingediend na de gebeurtenis, gedraging of beslissing op grond van de WVO 2020, waarover wordt geklaagd, tenzij de bevoegde externe onderwijsklachtencommissie of het bevoegd gezag anders beslissen.

Artikel 2 Inhoud van de klacht

1. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam en hoedanigheid van degene over wie wordt geklaagd;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. een afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken.
2. Als niet is voldaan aan de vereisten van lid 1 van dit artikel, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen.

Artikel 3 Instelling en taken centraal aanspreekpunt

1. Het bevoegd gezag stelt een centraal aanspreekpunt in voor zowel alle scholen als het organisatieonderdeel Bovenschoolse Ondersteuning van COG. Het centraal aanspreekpunt is bereikbaar via het e-mailadres klachtengeschillen@cog.nl.
2. Het centraal aanspreekpunt bevestigt binnen vijf schooldagen de ontvangst van de melding of klacht aan de melder of klager, zorgt dat de juiste klachtbehandeling in gang wordt gezet en informeert de melder of klager zo nodig over de geldende procedure en de verdere behandeling.
3. In alle gevallen wordt contact opgenomen met de melder of klager en – afhankelijk van diens instemming – ook met degene over wie wordt geklaagd en/of met het bevoegd gezag om na te gaan of een oplossing van het onderliggend probleem via de hierna in artikel 4 uitgewerkte informele voorprocedure alsnog mogelijk is.
4. Als geen gebruik wordt gemaakt van de informele voorprocedure of als de informele voorprocedure geen oplossing heeft gebracht, wordt:
 - a. een onderwijsklacht ter verdere behandeling en advisering van het bevoegd gezag doorgestuurd naar de bevoegde externe onderwijsklachtencommissie;
 - b. een klacht over ongewenst gedrag ter verdere behandeling en afhandeling doorgestuurd naar het bevoegd gezag.
5. Het centraal aanspreekpunt informeert alle betrokkenen over het verdere verloop van de behandeling van de klacht.

Artikel 4 Informele voorprocedure

1. Een melder of klager die een voor hem of haar ongewenste situatie ervaart, wordt geadviseerd en in de gelegenheid gesteld contact op te nemen met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Als dat contact niet mogelijk is of niet tot een oplossing leidt, wordt de melder of klager in de gelegenheid gesteld het probleem ter oplossing voor te leggen aan de mentor, studieloopbaanbegeleider, afdelingsmanager, leidinggevende, locatiedirecteur of vertrouwenspersoon van de locatie van de school of het organisatieonderdeel Bovenschoolse Ondersteuning.
3. In alle gevallen wordt de melder of klager tegelijkertijd ook op de hoogte gesteld van de mogelijkheid zich te laten adviseren, begeleiden en ondersteunen door een vertrouwenspersoon en het recht een formele klacht in te dienen op de voet van het onderwijsklachtrecht of het aanvullend klachtrecht, dit afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht.
4. Het staat de melder of klager te allen tijde vrij een formele klacht in te dienen zonder gebruik te maken van de mogelijkheden zoals geboden in lid 1 en 2 van dit artikel. De vertrouwenspersoon kan de melder of klager ook hierbij adviseren, begeleiden en ondersteunen.
5. Voor alle zorgvuldigheid neemt het centraal aanspreekpunt contact op met de melder of klager en – afhankelijk van diens instemming – ook met degene over wie wordt geklaagd en/of met het bevoegd gezag om na te gaan of een oplossing van het onderliggend probleem (minnelijke schikking) wellicht alsnog mogelijk is.

Artikel 5 Benoeming en taken vertrouwenspersonen

1. Elke school van COG en ook het organisatieonderdeel Bovenschoolse Ondersteuning heeft minimaal één interne en één externe vertrouwenspersoon.
2. De functie van interne vertrouwenspersoon zal feitelijk door twee personen worden vervuld, te weten één mannelijke en één vrouwelijke.
3. De vertrouwenspersonen worden door of namens het bevoegd gezag benoemd, geschorst en ontslagen met inachtneming van het daaromtrent bepaalde in de Wet op de ondernemingsraden, de Wet medezeggenschap op scholen en de toepasselijke CAO.
4. De vertrouwenspersoon draagt zorg voor het eerste opvangmoment en biedt een luisterend, niet-oordelend oor aan de melder of klager.
5. De vertrouwenspersoon adviseert en ondersteunt de melder of klager bij de verdere procedure en gaat daarbij eerst na of door een goed gesprek of met behulp van bemiddeling alsnog een oplossing kan worden bereikt waarmee een formele klachtenprocedure kan worden voorkomen.
6. In voorkomende gevallen verleent de vertrouwenspersoon desgewenst bijstand aan het eventueel aangifte doen bij politie en/of justitie.
7. De vertrouwenspersoon verwijst de melder of klager, als dat noodzakelijk of wenselijk is, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
8. De vertrouwenspersoon voert zijn werkzaamheden professioneel en onafhankelijk uit en neemt daarbij de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze geheimhouding geldt niet ten opzichte van politie en justitie.

8. Als de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, maar geen concrete meldingen of klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag geanonimiseerd schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

6. Regeling behandeling klachten ongewenst gedrag

Artikel 1 Behandeling van de klacht

1. Klachten over ongewenst gedrag dat geen of onvoldoende verband houdt met het onderwijs wordt door het bevoegd gezag zelf behandeld en afgehandeld.
2. Het bevoegd gezag kan zich, afhankelijk van de aard en de ernst van de klacht, laten adviseren door een adviescommissie.
3. De adviescommissie bestaat uit de bestuurssecretaris, een juridisch adviseur en een onafhankelijke derde. Het advies van de adviescommissie wordt schriftelijk aan de klager en de beklaagde verstuurd.
4. De klager en de aangeklaagde krijgen de mogelijkheid hun standpunt mondeling toe te lichten aan het bevoegd gezag.
5. In het geval het bevoegd gezag de adviescommissie heeft gevraagd een advies uit te brengen, worden de klager en de aangeklaagde ook in de gelegenheid gesteld zich mondeling of schriftelijk uit te laten als het bevoegd gezag overweegt af te wijken van het gegeven advies.
6. De klacht wordt binnen zes weken afgehandeld. Deze termijn kan één keer gemotiveerd worden verlengd met zes weken. De genoemde termijnen worden voor de duur van de schoolvakanties opgeschort.
7. De klacht wordt altijd schriftelijk afgehandeld. In de schriftelijke afhandeling staat de beschrijving van de manier waarop de klacht is afgehandeld en het oordeel van het bevoegd gezag.
8. De klager en de aangeklaagde kunnen zich tijdens de klachtenprocedure laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde of zich gezamenlijk laten bijstaan door een bemiddelaar. Tenzij het bevoegd gezag anders beslist, draagt de klager of de aangeklaagde de daaraan verbonden kosten zelf.
9. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen als de situatie daar om vraagt.

Artikel 2 Openbaarheid

Het bevoegd gezag publiceert het Handboek Klachten op de websites van alle scholen en stelt ook alle andere belanghebbenden daarvan op de hoogte.

Artikel 3 Evaluatie/ wijziging

1. Het Handboek Klachten wordt elke vier jaar door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersonen en de medezeggenschapsraad geëvalueerd en zo nodig gewijzigd.
2. Als binnen de termijn van vier jaar de wet wijzigt en dat consequenties heeft voor het Handboek Klachten, dan wordt het handboek tussentijds aangepast.

Artikel 4 Overige bepalingen

In gevallen waarin het Handboek Klachten niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.