



# **CVO Klachtenregeling leerlingen, ouders en medewerkers**

Maart 2025



## CVO Klachtenregeling voor leerlingen, ouders en medewerkers

De raad van bestuur van CVO stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende CVO Klachtenregeling leerlingen, ouders en medewerkers vast.



## Inhoud

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Inleiding klachtrecht .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>CVO Klachtenregeling leerlingen, ouders en personeel.....</b>                 | <b>7</b>  |
| Overwegingen.....  | 7         |
| Hoofdstuk 1 – Algemene bepalingen .....  | 7         |
| Hoofdstuk 2 – Informele fase.....  | 8         |
| Hoofdstuk 3 – Formele interne fase: Indiening en behandeling van de klacht ..... | 10        |
| Hoofdstuk 4 – Formele externe fase: Landelijke Klachtencommissie.....            | 14        |
| Hoofdstuk 5 – Klacht over ongewenst gedrag medewerkers.....                      | 15        |
| Hoofdstuk 6 – Meldingsplichten.....  | 18        |
| Hoofdstuk 7 – Slotbepalingen.....  | 18        |
| <b>Bijlage – Norm Ongewenst Gedrag .....</b>                                     | <b>19</b> |



## Inleiding klachtrecht

### Klachtrecht

De Wet op het voortgezet onderwijs (hierna: **Wvo 2020**) verplicht CVO om een klachtenregeling vast te stellen en een klachtencommissie in te stellen. Op grond van de Wvo 2020 kunnen ouders, leerlingen en personeelsleden klachten indienen over gedragingen en beslissingen van de raad van bestuur, directeuren of andere personeelsleden.

Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie. Raad van bestuur, algemene directies en vestigingsdirecteuren ontvangen zo signalen die het verbeteren van de kwaliteit van het onderwijs en de goede gang van zaken op school kunnen bevorderen. CVO streeft met deze klachtenregeling naar een zorgvuldige behandeling van klachten. Die zorgvuldigheid is belangrijk zowel voor de klager als voor de beklagde.

### Fases klachtbehandeling

CVO onderscheidt voor de behandeling van klachten drie te onderscheiden fases:

1. **Praat er met iemand over - Informele fase:** Ervaar je een probleem? Praat er dan met iemand over. Met degene die het betreft, met je collega of medeleerling, met je mentor of afdelingsleider of met je leidinggevende.

Klachten worden in eerste instantie binnen de school besproken. Een klager die een probleem op of met de school ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, kan de potentieel klager de zorg, het signaal, de melding of de mogelijke klacht neerleggen bij de Vestigingsdirecteur. De Vestigingsdirecteur hoort de klager en kan bezien of de klacht kan worden verholpen en of het mogelijk is tot een minnelijke afspraak te komen. Je mag ook altijd informeel contact opnemen met de vertrouwenspersoon, de vestigingsdirecteur, de algemene directie van de scholengroep of de raad van bestuur om je zorgen te delen.

Als je het moeilijk vindt om je mogelijke klacht te bespreken met je mentor of leidinggevende te bespreken of als je twijfels of vragen hebt over bijvoorbeeld de procedure, dan kan je altijd contact opnemen met de vertrouwenspersoon. Die kan met je meedenken en je informeren over hoe te handelen.

2. **Formele klachtfase:** Indien de informele niet naar tevredenheid van de klager tot een oplossing van de klacht of beslechting van het geschil leidt, kan de klager een formele klacht indienen bij de vestigingsdirecteur (de school), de algemene directie van de scholengroep of de raad van bestuur. Afhankelijk van de aard van de klacht, beslist de vestigingsdirecteur, de algemene directie of de raad van bestuur over de behandeling en de gegrondheid van de klacht.
3. **Landelijke Klachtencommissie:** Als naar het oordeel van de klager de formele fase geen toereikende oplossing volgt, kan de klager in specifieke gevallen een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek- en Protestants Christelijk Onderwijs, de Geschillen Commissie Passend Onderwijs of een eventuele andere bijzondere geschillencommissie.

### Laagdrempelig, bemiddeling en zorgvuldig

#### Laagdrempelig en zoveel mogelijk op schoolniveau

Elke school wil geschillen en klachten zoveel mogelijk voorkomen. Mocht zich echter toch een geschil of klacht voordoen, dan moet deze zo zorgvuldig en zo snel als redelijkerwijs mogelijk is worden opgelost. De meeste geschillen en klachten zijn vaak eenvoudig en binnen de school goed op te lossen.

Wat als je een klacht hebt?

- Een **mondelijke klacht** kan met eenieder worden besproken. De persoon binnen de school die de klacht ontvangt, heeft de verantwoordelijkheid om hier iets mee te doen. Deze voorfase is informeel.
- **Schriftelijke<sup>1</sup> klachten** kunnen het vervolg zijn op een in eerste instantie mondeling geuite klacht of kan je direct indienen zonder dat de klager eerst informeel contact heeft gehad met de beklagde.

<sup>1</sup> Onder schriftelijk wordt ook verstaan per email of een eventueel webformulier.



- Schriftelijke klachten worden **ingediend bij de vestigingsdirecteur**. De **vestigingsdirecteur** zorgt er voor dat de klacht in behandeling wordt genomen. Je kan eventueel de klacht ook indienen bij de algemene directie of de raad van bestuur. Afhankelijk van de inhoud van de schriftelijke klacht, worden die klacht vervolgens door de daartoe meest aangewezen in behandeling genomen.

### **Bemiddeling en zorgvuldigheid staan voorop**

We bekijken altijd en in elke fase of een goed gesprek tussen betrokkenen mogelijk en of er ruimte is voor een poging tot bemiddeling.

Onder zorgvuldige behandeling van een klacht wordt in elke fase in ieder geval verstaan:

- Het verstrekken van voldoende informatie aan de klager.
- De klager in de gelegenheid stellen zijn of haar klacht toe te lichten.
- Waar nodig informatie vragen aan derden.
- Afhandeling binnen een redelijke termijn.

Indien een klacht wordt behandeld door een ander dan degene tegen wie de klacht is ingediend, wordt ook ten behoeve van de beklaagde zorgvuldigheid in acht te worden genomen.

Alvorens te oordelen over de gegrondheid van een klacht, wordt een zorgvuldig proces doorlopen.

Een klacht wordt onderzocht om de feiten vast te stellen en de eventuele beklaagde moet de kans krijgen om zijn of haar kant van het verhaal te vertellen (hoor en wederhoor). Voor zover oordeelsvorming en eventuele sanctionering geëigend is, wordt de ernst van het gedrag en de ernst van de maatregel afgewogen (proportionaliteit en evenredigheid).

De afronding van een schriftelijke klacht gebeurt door een schriftelijk bericht aan de klager. Daarin wordt aangegeven wat de bevindingen en de conclusies zijn naar aanleiding van de klacht. Indien de klacht door bemiddeling is opgelost, wordt aangegeven op welke wijze dat is geschied.

### **Vertrouwenspersonen**

De vertrouwenspersonen zijn er voor iedereen binnen CVO en vormen het aanspreekpunt voor leerlingen, medewerkers en derden die te maken hebben met ongewenst gedrag, zoals seksuele intimidatie, pesten, agressie en geweld of discriminatie, of die andere zorgen hebben die raken aan de integriteit van de organisatie. Ze helpen melders bij het oplossen van problemen en conflicten. Je kunt ook altijd met een vertrouwenspersoon zaken bespreken waarbij vertrouwelijkheid gegarandeerd is. Verder kun je bij ze terecht bij het vermoeden van een misstand.

Elke school kent een interne vertrouwenspersoon. Tevens zijn er twee externe vertrouwenspersonen voor heel CVO die beiden worden benoemd door de raad van bestuur.

Zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid zijn sleutelwoorden in de werkwijze van de vertrouwenspersoon. Elke vertrouwenspersoon is dan ook verplicht tot een vertrouwelijke behandeling van alle informatie. Een melder dient steeds expliciete toestemming te geven voordat de vertrouwenspersoon informatie kan inwinnen bij andere personen of instanties.

Met de vertrouwenspersoon kan je in vertrouwen sparren over je vragen, je zorgen of je eventuele klacht. De vertrouwenspersoon deelt hetgeen je vertelt niet met anderen, tenzij je samen anders afspreekt.

Vertrouwenspersonen zijn ook het aanspreekpunt voor medewerkers die in de arbeidsrelatie in een conflict zijn gekomen waarbij de reguliere wegen niet tot een oplossing hebben geleid. Uitgangspunt hierbij is dat problemen in principe via de leidinggevende en diens leidinggevende, eventueel ondersteund door de HR-adviseur, opgelost dienen te worden.

De vertrouwenspersoon treedt niet in de plaats van bestaande procedures. Wordt een probleem bij de vertrouwenspersoon gemeld, dan zal deze allereerst bij de melder toetsen of de kwestie niet al in behandeling is bij verantwoordelijke instanties of functionarissen, of daar kan worden neergelegd. Is dat het geval dan stelt de vertrouwenspersoon zich terughoudend op. Een vertrouwenspersoon kan ook verwijzen. Dit wordt vanzelfsprekend altijd besproken met de melder.



Meer informatie over vertrouwenspersonen ongewenst gedrag vind je op de website van de school of op [www.cvo.nl](http://www.cvo.nl).

#### **CVO klachtencoördinator**

CVO kent een klachtencoördinator. De CVO klachtencoördinator kan informatie geven over de wijze van behandeling van potentiële klachten en/of bezwaren. De CVO klachtencoördinator kan de klager ook attenderen op de interne of externe vertrouwenspersoon, de algemene directie, de raad van bestuur en/of een (landelijke) klachtencommissie. De CVO klachtencoördinator oordeelt zelf niet over de ontvankelijkheid of de gegrondheid van een klacht.

#### **Routekaart klachten en geschillen**

In het onderwijs zijn er meerdere situaties waarin zich klachten en geschillen voor kunnen doen. Voor elk type klacht en geschil geldt vaak een aparte regeling en een eigen beoordelingskader. De achtergrond hiervan is het complexe wettelijke kader en de wens van de overheid en CVO om de drempel voor klachten en geschillen te verlagen en tegelijkertijd meldingen, klachten, bezwaren en beroepen zo zorgvuldig mogelijk te behandelen.



# CVO Klachtenregeling leerlingen, ouders en personeel

## Overwegingen

- Dit is de Klachtenregeling voor leerlingen, ouders en personeel van CVO.
- Deze klachtenregeling is gebaseerd op de gezamenlijk vormgegeven modelklachtenregeling door de AOb, AVS, CNV, GCBO, LAKS, Onderwijsgeschillen, Ouders en Onderwijs, PO-Raad en VO-raad, gepubliceerd 18 mei 2021.
- Deze klachtenregeling neemt het uitgangspunt in acht dat de behandeling van klachten zoveel mogelijk op schoolniveau en binnen de scholengroep plaats vindt. De groepsvoorzitters van de algemene directies hebben bij of krachtens het CVO Managementstatuut de opdracht en bevoegdheid om namens de raad van bestuur als wettelijk vertegenwoordiger van CVO de behandeling van klachten op zich te nemen en daarover te oordelen, tenzij de aard van de klacht zich daartegen verzet. Zij informeren de raad van bestuur over de uitoefening van deze bevoegdheid.
- In het geval van klachten van leerlingen en medewerkers over ongewenst gedrag van collega's en leidinggevenden, kunnen de algemene directies en de raad van bestuur zich over de gegrondheid van de klacht laten adviseren door de CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag.
- Indien en voor zover een klacht zich richt op het handelen van een lid van de algemene directie, kan de klacht worden ingediend bij de raad van bestuur. Indien en voor zover een klacht zich richt op het handelen van een lid van de raad van bestuur, kan de klacht worden ingediend bij de raad van toezicht.

## Hoofdstuk 1 – Algemene bepalingen

### Artikel 1: Definities

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Algemene directie: de algemene directie van een scholengroep;
- b. Contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 4;
- c. CVO: de Vereniging voor Christelijk Voortgezet Onderwijs te Rotterdam en omgeving;
- d. Groepsvoorzitter: de voorzitter van de algemene directie van een scholengroep.
- e. Klacht: klacht over een (nagelaten) gedraging en/of beslissing van Verweerder.
- f. Klachtcoördinator: de persoon als bedoeld in artikel 5;
- g. Klager: een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/student, (een lid van) het personeel, een stagiair, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
- h. Ongewenst Gedrag: directe of indirecte ongewenste uitlatingen of handelingen, die tot uiting komen in verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag jegens een persoon, wat door deze als ongewenst en ongewild wordt ervaren en een inbreuk vormt op diens integriteit, op een zodanige manier dat dit leidt tot psychosociale (arbeids- of studie)belasting waaronder te verstaan (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie en geweld en pesten onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het volgen van onderwijs of het verrichten van arbeid.
- i. Raad van bestuur: het statutair bestuur van de Vereniging voor Christelijk Voortgezet Onderwijs te Rotterdam en omgeving.
- j. Scholengroep: één van de in het managementstatuut van CVO bedoelde scholengroepen;
- k. SSO: CVO Shared Service Organisatie.
- l. Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 4;
- m. Verweerder/Beklaagde: een leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie van een school of scholengroep, (een lid van het) de raad van bestuur of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
- n. Vestiging: een school, instelling of nevenvestiging in stand gehouden door CVO en behorende tot een van de scholengroepen van CVO;
- o. Vestigingsdirecteur: de directeur van een school of vestiging.



## Artikel 2: Algemeen en toepassingsbereik

- 2.1 Deze klachtenregeling is van toepassing op klachten van leerlingen, ouders/wettelijk verzorgers personeelsleden en overige betrokkenen bij CVO, voor zover het gedrag plaatsvindt binnen of rondom de school en/of rechtstreeks verband houdt met het werk of het onderwijs.
- 2.2 Een klacht dient betrekking te hebben op:
- gedragingen, beslissingen en/of de wijze waarop een (een lid van) het personeel, (een lid van) de vestigingsdirectie of algemene directie, (een lid van het) de raad van bestuur of een anderszins functioneel bij CVO betrokken persoon of orgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen;
  - het nalaten van een gedraging of het niet (tijdig) nemen van een beslissing.
- 2.3 Klachten over het kennen of kunnen van leerlingen in verband met toetsen, overgangsbeoordelingen of examens worden niet als klacht in de zin van deze regeling in behandeling genomen. Een klacht die in de kern bezwaar inhoudt over een besluit van de Vestigingsdirecteur tot:
- bevordering, doubleren of doorstromen
  - schorsing en verwijdering; of,
  - de vast- en bijstelling van het ontwikkelingsperspectief van een leerling die extra ondersteuning nodig heeft;
- kunnen worden ingediend bij de Vestigingsdirecteur en worden behandeld met inachtneming van de Regeling bezwaar en beroep leerlingzaken.
- 2.4 Klachten of bezwaren over een besluit van de vestigingsdirecteur tot het opleggen van een besluit als bedoeld in artikel 2.61 Wvo 2020 (sanctie of maatregel naar aanleiding van een onregelmatigheid tijdens de examens) worden ingediend bij de Commissie van Beroep voor de Examens.
- 2.5 Klachten van een leerling over de wijze waarop een medeleerling zich in een bepaalde aangelegenheid jegens deze leerling of een andere leerling heeft gedragen, kunnen worden ingediend bij de vestigingsdirecteur. De leerling kan met deze klacht niet terecht bij de Landelijke Klachtencommissie.
- 2.6 Klachten over de toelating tot een school worden niet als klacht in de zin van deze regeling in behandeling genomen, tenzij het betreft een klacht van een leerling met een bijzondere ondersteuningsbehoefte.

## Hoofdstuk 2 – Praat er met iemand over: informele fase

### Artikel 3: Maak het intern bespreekbaar

- 3.1 Een klager die een probleem op of met een personeelslid, een leidinggevende, de school of CVO ervaart, neemt contact op met degene die het ervaren probleem heeft veroorzaakt en bespreekt het ervaren probleem, tenzij de aard van het ervaren probleem zich daartegen verzet.
- 3.2 Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het ervaren probleem voor aan de mentor. De afdelingsleider, de leidinggevende, de vestigingsdirecteur, de algemene directie of aan de raad van bestuur, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
- 3.3 Als het ervaren probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

### Artikel 4: Je mag altijd contact opnemen met de interne of externe vertrouwenspersonen

- 4.1 De algemene directie benoemt na overleg met de vestigingsdirecteur en de betrokken medezeggenschapsorgaan, bij voorkeur twee interne vertrouwenspersonen (een man en een vrouw) per vestiging die functioneren als aanspreekpunt bij klachten. Interne vertrouwenspersonen hebben een dienstverband bij CVO en kunnen voor meer dan één vestiging worden benoemd als interne vertrouwenspersoon.





- 4.2 De raad van bestuur benoemt na overleg met de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad één of twee externe vertrouwenspersonen. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een personeelslid of de raad van bestuur.
- 4.4 De interne en externe vertrouwenspersoon kan:
- de eerste opvang verzorgen van personen die met klachtwaardige gedragingen zijn geconfronteerd en eventueel hulp en advies bieden;
  - het gesprek aangaan met de klager en nagaan of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost;
  - de klager informeren over en begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt (bijstand);
  - de klager informeren over instanties, instellingen of procedures die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en de klager zo nodig begeleiden bij het leggen van contact;
  - een bijdrage leveren aan de verbetering van de werk- en leefsituatie op de school door middel van beleidsadviezen aan de vestigingsdirecteur of algemene directie.
- 4.4 De interne vertrouwenspersoon geldt binnen de school als aanspreekpunt voor klachten over pesten.
- 4.5 De interne- en externe vertrouwenspersoon kan de raad van bestuur, de algemene directie of de vestigingsdirecteur gevraagd en ongevraagd adviseren over het sociaal veiligheidsbeleid op een school, binnen de scholengroep of binnen CVO, de klachtafhandeling of indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven. Bij een serieus vermoeden van seksueel grensoverschrijdend gedrag, een zedenmisdrijf of kindermishandeling stelt de interne en de externe vertrouwenspersoon de algemene directie respectievelijk de raad van bestuur daarvan onverwijld in kennis.
- 4.6 De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de algemene directie schriftelijk en geanonimiseerd verslag uit van zijn werkzaamheden. De algemene directie deelt dit verslag en zijn reactie daarop met de vestigingsdirecteuren en met de raad van bestuur.
- 4.7 De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de raad van bestuur schriftelijk en geanonimiseerd verslag uit van zijn werkzaamheden.
- 4.8 De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon gaat vertrouwelijk om met alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze vertrouwelijkheid vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
- 4.9 De raad van bestuur stelt de intern en extern vertrouwenspersoon in staat zijn of haar taken onafhankelijk, deskundig en zelfstandig te vervullen en benadeelt deze personen niet in hun positie als gevolg van de wijze waarop hij of zij uitvoering geeft aan deze taken.
- 4.10 Een persoon die deel uitmaakt of in de laatste vijf jaar deel uit heeft gemaakt van de raad van bestuur, een algemene directie, de directie van een school of lid is van een medezeggenschapsraad binnen CVO kan geen vertrouwenspersoon zijn.

#### **Artikel 5: De klachtencoördinator kan algemene informatie geven**

- 5.1 Een klachtencoördinator kan informatie geven over de behandeling van (potentiële) klachten en/of bezwaren en kan de klager doorverwijzen naar een vertrouwenspersoon, de algemene directie, de raad van bestuur en/of de Landelijke Klachtencommissie. Een klachtencoördinator oordeelt niet over de ontvankelijkheid of gegrondheid van een klacht.
- 5.2 Een klachtencoördinator informeert (potentieel) klagers op verzoek over de wijze van klachtbehandeling. Als een potentieel klager een klacht wil indienen, verwijst de klachtencoördinator hem of haar eerst naar de betrokken interne vertrouwenspersoon en/of de externe vertrouwenspersoon.
- 5.3 De klachtenregeling, de gegevens van de Landelijke Klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de interne en externe vertrouwenspersonen en de klachtencoördinator(en) worden bekend gemaakt door publicatie in de schoolgids, op de website van de school en via [www.cvo.nl](http://www.cvo.nl).



- 5.4 De algemene directie wijst een klachtencoördinator aan voor de scholengroep en de raad van bestuur wijst een CVO klachtencoördinator aan. Dit kan dezelfde persoon zijn.

### Hoofdstuk 3 – Formele interne fase: Indiening en behandeling van de klacht

#### Artikel 6: Indienen formele klacht: gebruik het webformulier

- 6.1 Een klager kan een klacht indienen bij de leidinggevende van het betrokken onderdeel, de vestigingsdirecteur, de algemene directie, de raad van bestuur of de CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag. De klacht kan schriftelijk worden ingediend, per email of via de website van de school of via [www.cvo.nl](http://www.cvo.nl).
- 6.2 Indien er sprake is van een mondeling ingediende klacht, wordt door de ontvanger een verslag van de bespreking van de klacht gemaakt dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
- 6.3 Als de klacht wordt ingediend bij een andere functionaris of orgaan dan de in artikel 6.1 genoemde functionarissen, stuurt de ontvanger de klager door naar de eigen leidinggevende of de klachtencoördinator. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
- 6.4 Het klaagschrift bevat ten minste:
- de naam en het adres van de klager;
  - een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht, de naam van de persoon of orgaan op wie de klacht betrekking heeft, de naam van de betrokken school en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
  - kopie van de eventueel op de klacht betrekking hebbende stukken;
  - de datum van indiening van de klacht.
- 6.5 De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
- 6.6 Degene die de klacht ontvangt en in eerste instantie in behandeling neemt, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
- 6.7 Indien en voor zover de klacht wordt ingediend bij de algemene directie, de raad van bestuur of de Landelijke Klachtencommissie informeert deze de meest aangewezen klachtencoördinator en de betrokken vestigingsdirecteur over het bestaan van een klacht, tenzij de aard van de klacht zich daartegen verzet.
- 6.8 Een klacht over een (nagelaten) gedraging van een vestigingsdirecteur kan worden ingediend bij de algemene directie. Een klacht over een algemeen directeur kan worden ingediend bij de raad van bestuur. Een klacht over een lid van de raad van bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van de raad van toezicht.

#### Artikel 7: Behandeling formele klacht

- 7.1 De behandeling van een klacht geschiedt – behoudens een situatie als bedoeld in artikel 6.8 - door de algemene directie.
- 7.2 De algemene directie tracht de klacht zo mogelijk via bemiddeling op te lossen. De algemene directie informeert klager en de eventuele beklagde welke stappen het gaat zetten om de klacht te behandelen.
- 7.3 De algemene directie kan zich bij de behandeling van een klacht laten ondersteunen.

#### Artikel 8: Ontvankelijkheid formele klacht

- 8.1 De algemene directie is niet verplicht een klacht te behandelen indien:
- het klaagschrift niet voldoet aan de vereisten van artikel 6.4;
  - de klacht betrekking heeft op een geschil over de toelating, niet zijnde een toelating van een leerling die extra ondersteuning nodig heeft als bedoeld in artikel 8.9 Wvo 2020;



- c. de klacht een gedraging betreft waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze regeling is behandeld;
  - c. het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
  - d. de klacht ziet op het kennen of kunnen van een leerling in verband met toetsen, overgangsbeoordelingen of examens;
  - e. de klacht betrekking heeft op een beslissing of besluit van de vestigingsdirecteur in het kader van een sanctie of maatregel naar aanleiding van een onregelmatigheid tijdens een examen, tenzij de gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit. De klager wordt in dat geval verwezen naar de Commissie Beroep Examens CVO;
  - f. de klacht een gedraging betreft die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is of onderworpen is geweest;
  - g. terzake de gedraging een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging van een strafbaar feit gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek of een vervolging gaande is;
  - h. de klacht is ingediend door een werknemer en betrekking heeft op een rechtspositionele beslissing (Hoofdstuk 19 CAO VO) of de waardering van de functie (Hoofdstuk 11 CAO VO);
  - i. de klacht betrekking heeft op een misstand als bedoeld in de Wet bescherming klokkenluiders en waarop de CVO Regeling klokkenluiders van toepassing is.
- 8.2 Een klacht kan worden ingediend over een gedraging die minder dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden. De raad van bestuur kan onverminderd de termijnoverschrijding besluiten een klacht toch in behandeling te nemen om reden van de vermoedelijke ernst van het belang van de klager of het vermoedelijke ernstige gewicht van de gedraging.
- 8.3 De algemene directie informeert de klager zo spoedig mogelijk over het niet in behandeling nemen van de klacht en uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
- 8.4 De algemene directie handelt de klacht af binnen uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht. De algemene directie kan de afhandeling verdagen met 10 weken. Een eventuele behandeling van de klacht door de Adviescommissie Ongewenst Gedrag of een externe klachten- of geschillencommissie heeft opschortende werking.

## **Artikel 9: Horen**

- 9.1 Indien de klacht inhoudelijk in behandeling wordt genomen, wordt degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, een afschrift van de klacht en de eventuele bijbehorende stukken toegezonden, tenzij de aard van de klacht zich daartegen verzet.
- 9.2 De algemene directie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
- 9.3 Van het horen van de klager kan worden afgezien indien:
- a. de klacht kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is,
  - b. de klager verklaard heeft geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of;
  - c. de klager niet binnen een door de Vestigingsdirecteur gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
- 9.4 Van het horen wordt een verslag gemaakt.
- 9.5 Indien en voor zover een leerling een klacht indient, wordt de ouder/wettelijk verzorger geïnformeerd over de klacht en op verzoek gehoord. Indien de aard van de klacht zich daartegen verzet of de leerling dit uitdrukkelijk verzoekt, kan de algemene directie hiervan schriftelijk gemotiveerd afwijken.



## **Artikel 10: Beoordeling klacht en maatregelen**

- 10.1 De algemene directie stelt een rapport van bevindingen (verslag) op, beoordeelt de klacht en verbindt eventuele conclusies aan de beoordeling.
- 10.2 Bij de beoordeling van de beklagde gedraging kan die gedraging beoordeeld worden als een 'schending van een binnen de school/CVO algemeen aanvaarde gedragsnorm', waaronder in het bijzonder begrepen de schoolregels en de CVO Gedragscode. In gevallen waarin de kwalificatie 'schending' te zwaar moet worden geacht, is het mogelijk het niet-naleven van de gedragsnorm als 'bedenklijk gedrag' te kwalificeren, of, in de minst zware gevallen, als een 'lichte tekortkoming'. Welke van deze kwalificaties in het concrete geval op haar plaats is, hangt af van de uitkomst van de weging van de omstandigheden van het geval.
- 10.3 Bij de beoordeling en afweging van de ernst van de beklagde gedraging en de omstandigheden van het geval, worden in het bijzonder betrokken:
  - a. de algemene maatschappelijk aanvaarde opvattingen over de ernst van de geschonden gedragsnorm;
  - b. de omvang van het niet-naleven;
  - c. de mate waarin het niet-naleven opzettelijk heeft plaatsgevonden, of een vorm van grove nalatigheid was, dan wel het gevolg was van slordigheid of onwetendheid;
  - d. de mogelijke effecten op de goede orde en/of de sociale cohesie binnen en buiten de school;
  - e. de overige mogelijke gevolgen voor individuen, de samenleving of de omgeving;
  - f. het mogelijke voordeel voor degene tot wie de klacht zich richt of andere belanghebbenden;
  - g. de positie en ervaring van degene tot wie de klacht zich richt;
  - h. de mate waarin degene tot wie de klacht zich richt vaker is tekortgeschoten;
  - i. of de school/CVO bij de uitvoering van haar zorgplichten is tekortgeschoten;
  - j. de tijd die verlopen is voordat van binnen of buiten de school tegen het niet-naleven actie is ondernomen.
- 10.4 Indien de beoordeling inhoudt dat één of meer gedragsnormen niet zijn nageleefd, is aan de orde of het geboden is sancties op te leggen en/of andere maatregelen te treffen. Alsdan wordt het belang en de ernst van de gedragingen afgewogen (proportionaliteit) en de gevolgen van de sanctie of maatregel (evenredigheid). Als het vermoeden niet terecht blijkt, worden passende herstelmaatregelen getroffen. Bij een 'lichte tekortkoming' zal er in het algemeen geen aanleiding zijn voor een op de persoon gerichte sanctie of maatregelen.
- 10.5 De algemene directie stelt de klager en verweerder schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
- 10.6 Bij de kennisgeving wordt vermeld dat de klager en verweerder een klacht in tweede instantie kan indienen bij de Landelijke Klachtencommissie.
- 10.7 De algemene directie zendt het in artikel 10.1 bedoelde rapport van bevindingen aan de betrokken Vestigingsdirecteur en de raad van bestuur. Het rapport van bevindingen bevat een samenvattend verslag van het horen en het standpunt van klager en beklagde (een afzonderlijk gespreksverslag is niet vereist).

## **Artikel 11: Klachten over gedragingen van personeelsleden van CVO Shared Service Organisatie of de CVO Beleidsstaf of leden van de algemene directies of raad van bestuur**

- 11.1 Indien en voor zover een klacht betrekking heeft op een gedraging van (een lid van) het personeel van CVO Shared Service Organisatie of de CVO Beleidsstaf of een lid van de algemene directie geschiedt de behandeling van de klacht door de raad van bestuur, zulks zoveel mogelijk met inachtneming van het bepaalde in deze regeling.
- 11.2 Indien en voor zover een klacht betrekking heeft op een gedraging van een lid van de raad van bestuur en die gedraging niet direct voortvloeit uit de uitoefening van de functie van de bestuurder, geschiedt de behandeling van de klacht door de raad van toezicht, zulks zoveel met inachtneming van het bepaalde in deze regeling.



## **Artikel 12: Bijstand, verkennend onderzoek en ondersteuning**

- 12.1 De interne en externe vertrouwenspersoon kan conform artikel 5.4 de klager op diens verzoek bijstaan gedurende de behandeling van de klacht.
- 12.2 Een interne en externe vertrouwenspersoon kan voorts de beklagde op diens verzoek bijstaan gedurende de behandeling van de klacht. Indien en voor zover de betreffende persoon reeds bijstand verleent aan de klager, wordt doorverwezen naar een andere interne of externe vertrouwenspersoon.
- 12.3 De algemene directie heeft de bevoegdheid om voorafgaand aan de besluitvorming over de ontvankelijkheid, het horen of de inhoudelijke behandeling over te gaan tot het (doen) verrichten van een verkennend onderzoek.

## **Artikel 13: Registratie, informeren en bespreken**

- 13.1 De algemene directie en de raad van bestuur dragen zorg voor de registratie van de bij hen ingediende formele klachten.
- 13.2 De raad van bestuur bespreekt jaarlijks met de externe vertrouwenspersonen het verslag van de externe vertrouwenspersoon alsmede de gebundelde verslagen van de interne vertrouwenspersonen. De raad van bestuur bespreekt de uitkomst van dit gesprek ook met het directeurenoverleg.
- 13.3 De algemene directie informeert de eigen medezeggenschap en de raad van bestuur jaarlijks, al dan niet als onderdeel van de reguliere interne verantwoordingscyclus, in algemene zin over de behandeling van en de oordelen op formele klachten, de oordelen van de Landelijke Klachtencommissie, de algemene adviezen van de vertrouwenspersonen aan de algemene directie alsmede over de eventuele maatregelen in algemene zin die het naar aanleiding daarvan heeft genomen of zal nemen.
- 13.4 De raad van bestuur informeert de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad van CVO en de raad van toezicht jaarlijks, al dan niet als onderdeel van het bestuursverslag, in algemene zin over de behandeling van en de oordelen op klachten, de oordelen van de Landelijke Klachtencommissie en de algemene adviezen van de externe vertrouwenspersonen alsmede over de eventuele maatregelen in algemene zin die het naar aanleiding daarvan heeft genomen of zal nemen.

## **Artikel 14: Vertrouwelijkheid**

- 14.1 Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
- 14.2 De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.
- 14.3 Iedereen die direct of indirect is betrokken bij de behandeling van een klacht is geheimhouding verschuldigd over de inhoud van de klacht en de informatie die in verband met de klacht of de procedure bekend is geworden. Zij zijn ook verplicht tot geheimhouding van de gegevens waarover zij bij de uitoefening van hun taak de beschikking krijgen en waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden. De geheimhoudingsplicht als bedoeld in de vorige volzin geldt eveneens voor deskundigen en andere derden die bij de behandeling van de klacht zijn betrokken. Slechts met uitdrukkelijke toestemming van klager en eventuele beklagde kan hiervan worden afgeweken.
- 14.4 Deze geheimhoudingsplicht geldt ook na afloop van de procedure, met uitzondering van de geanonimiseerde weergave van het advies van de CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag en het oordeel over de klacht en het eventuele (geanonimiseerde) advies van de Landelijke Klachtencommissie. Slechts met uitdrukkelijke toestemming van zowel klager als beklagde kan hiervan worden afgeweken.
- 14.5 Indien de geheimhoudingsplicht als bedoeld in dit artikel wordt geschonden, kan de raad van bestuur of de CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag naar bevindt van zaken handelen en zonodig nadere maatregelen adviseren of treffen. Schending van de geheimhoudingsplicht door de klager kan reden zijn voor de niet-ontvankelijkheid van de klacht.



- 14.6 De geheimhoudingsplicht als bedoeld in dit artikel is niet van toepassing op vertrouwelijke informatie die:
- reeds openbaar toegankelijk was ten tijde van de verkrijging;
  - nadien openbaar toegankelijk is geworden buiten toedoen of nalatigheid van partijen;
  - verkregen is van derden die gerechtigd zijn tot openbaarmaking of verstrekking ervan;
  - mag worden vrijgegeven met schriftelijke toestemming van partijen; en/of
  - een partij verplicht openbaar dient te maken bij of krachtens enige wettelijke bepaling, of op grond van een onherroepelijk vonnis van de bevoegde overheidsrechter of een anderszins bindend en onaantastbaar besluit van enig bestuursorgaan. In een dergelijk geval zal alleen dat deel van de vertrouwelijke informatie openbaar worden gemaakt dat is omschreven in de betreffende bepaling of in de betreffende beschikking en dan alleen aan de daarin genoemde instanties, autoriteiten en (rechts)personen.
- 14.7 De geheimhoudingsplicht als bedoeld in dit artikel is voorts niet van toepassing in het geval:
- het een uitwisseling betreft in het kader van de arbeidsrechtelijke rechtsbetrekking tussen de klager, de eventuele beklagde en zijn/haar werkgever;
  - het een uitwisseling betreft in het kader van een juridische procedure waarin de stukken waarop geheimhouding rust noodzakelijk zijn voor het onderbouwen van een vordering dan wel het voeren van verweer en een deugdelijke oordeelsvorming door de rechter;
  - de openbaarmaking geschiedt met het oog op de bescherming van een gerechtvaardigd te beschermen zwaarwegend publiek belang.

## Hoofdstuk 4 – Formele externe fase: Landelijke Klachtencommissie

### Artikel 15: Formele externe fase en Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek en Protestants Christelijk Onderwijs

- 15.1 CVO is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek- en Protestants Christelijk Onderwijs, onderdeel van de Stichting Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs, Postadres: Postbus 82324, 2508 EH Den Haag, T: 070-386169. I: [www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl](http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl) (tevens **Landelijke Klachtencommissie** of **GCBO**).
- 15.2 Als de behandeling van de klacht door de algemene directie naar het oordeel van de klager of beklagde niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager of de eventuele beklagde een klacht indienen bij de raad van bestuur of bij de Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek- en Protestants Christelijk Onderwijs.
- 15.3 Als de raad van bestuur vast stelt dat de klacht reeds conform dit reglement door de algemene directie is behandeld, wijst de raad van bestuur de klager of de beklagde op de eventuele mogelijkheid de klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie of een ander extern loket.
- 15.4 De Landelijke Klachtencommissie is in lijn met artikel 3.35 Wvo 2020 bevoegd te adviseren over klachten van leerlingen, ouders en medewerkers over:
- gedragingen, beslissingen en de wijze waarop een (een lid van) het personeel, (een lid van) de vestigingsdirectie of algemene directie, (een lid van) de raad van bestuur of een anderszins functioneel bij de CVO betrokken persoon of orgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen;
  - het nalaten van een gedraging of het niet (tijdig) nemen van een beslissing.
- 15.5 In afwijking van artikel 15.4 is de Landelijke Klachtencommissie niet bevoegd te adviseren over klachten over ongewenst gedrag tussen medewerkers aangezien deze klachten ter advisering kunnen worden voorgelegd aan de Adviescommissie Ongewenst Gedrag. De Landelijke Klachtencommissie is ook niet bevoegd te adviseren over één van de klachten als bedoeld in de artikelen 2.3 tot en met 2.6 van deze Klachtenregeling.
- 15.6 De Landelijke Klachtencommissie onderzoekt de klacht en adviseert de raad van bestuur CVO over de behandeling en de eventuele gegrondheid van de klacht.
- 15.7 Op de samenstelling van de commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Landelijke Klachtencommissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement Landelijke



Klachtencommissies GCBO van toepassing. Dit reglement is te vinden via [www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl](http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl).

- 15.9 Personeelsleden in dienst van CVO zijn verplicht door de Landelijke Klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor de leden van de algemene directie en de raad van bestuur.

## Hoofdstuk 5 – Klacht over ongewenst gedrag medewerkers

### Artikel 16: Klacht Ongewenst Gedrag Medewerker

- 16.1 De raad van bestuur is belast met de behandeling en oordeelsvorming in gevallen waarin de klacht betrekking heeft op ongewenst gedrag door een medewerker van CVO (“**Klacht ongewenst gedrag medewerker**”). De raad van bestuur kan deze taak en bevoegdheid mandateren aan de algemene directie. In dat geval moet in dit Hoofdstuk daar waar gesproken wordt over de raad van bestuur, steeds te worden gelezen de algemene directie tenzij redelijkerwijs anders blijkt.
- 16.2 Naast het bepaalde in de dit hoofdstuk, zijn de hoofdstukken 1, 2 en 3 van overeenkomstige toepassing op de behandeling en oordeelsvorming door de raad van bestuur.

### Artikel 17: Adviescommissie Ongewenst Gedrag Medewerkers

- 17.1 CVO kent een Adviescommissie Ongewenst Gedrag Medewerkers (**CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag**).
- 17.2 De CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag bestaat uit drie leden en minimaal drie plaatsvervangende leden, waarvan er één als extern voorzitter fungeert..
- 17.3 De leden van de CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag worden door de raad van bestuur benoemd. De benoeming geldt voor de duur van drie jaren. De leden zijn na afloop van deze termijn terstond herbenoembaar.
- 17.4 De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter worden in functie benoemd en zijn niet in dienst bij of anderszins functioneel verbonden aan CVO. De voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter zijn jurist.
- 17.5 De CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris die door de raad van bestuur wordt benoemd.
- 17.6 De leden van de CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag, de ambtelijk secretaris van de commissie en allen die bij de behandeling van de klacht zijn betrokken, zijn verplicht tot geheimhouding van al wat hen ter kennis is gekomen met betrekking tot een klacht.
- 17.7 Leden van de CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag die op enigerlei wijze zijn betrokken bij de personen of feiten waarop de klacht betrekking heeft, komen niet in aanmerking voor de behandeling van een klacht. Voor de behandeling van een klacht kan een lid van de CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag door klager of beklagde worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel door het desbetreffende lid zouden kunnen bemoeilijken. Een verzoek tot wraking dient deugdelijk te zijn gemotiveerd. De overige leden van de CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag oordelen over een wrakingsverzoek.
- 17.8 Leden van de CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag kunnen zich verschonen.

### Artikel 18: Advies CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag

- 18.1 De Adviescommissie Ongewenst Gedrag heeft tot taak om op verzoek van een medewerker, de algemene directie of de raad van bestuur advies uit te brengen over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van een klacht over ongewenst gedrag door een medewerker (**Klacht ongewenst gedrag medewerker**).



- 18.2 De CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag heeft voorts de taak en bevoegdheid om op verzoek van de algemene directie of de raad van bestuur onderzoek te verrichten en daarover advies uitbrengen zonder dat een leerling of een medewerker een klacht heeft ingediend. Alsdan is het bepaalde in dit hoofdstuk waar redelijkerwijs mogelijk van overeenkomstige toepassing.
- 18.3 Een klager kan de klacht indienen bij de vestigingsdirectie, de algemene directie of de raad van bestuur. Deze zendt de klacht dan door aan de Adviescommissie Ongewenst Gedrag. Een klager kan klacht ook direct schriftelijk indienen bij de Adviescommissie Ongewenst Gedrag, daaronder begrepen per email via [adviescommissie@cvo.nl](mailto:adviescommissie@cvo.nl).
- 18.4 De Adviescommissie Ongewenst Gedrag is bevoegd te adviseren een klacht niet inhoudelijk in behandeling te nemen als:
- na de veronderstelde schending een te lange termijn is verstreken of klager onredelijk lang heeft gewacht met het indienen van de klacht. Als zodanig geldt in beginsel een termijn van drie jaar;
  - de klacht al eerder door haar of een ander is onderzocht;
  - klager de geheimhoudingsverplichting van [artikel 14](#) lid heeft geschonden.
- 18.5 De Adviescommissie Ongewenst Gedrag is eveneens bevoegd te adviseren een klacht niet inhoudelijk in behandeling te nemen als zij reeds op grond van een eerste beoordeling tot de conclusie is gekomen dat:
- de klacht kennelijk ongegrond is;
  - de klacht uitsluitend een professioneel verschil van opvattingen betreft;
  - de klacht slechts is terug te voeren op een arbeidsconflict;
  - de klacht niet tot het oordeel kan leiden dat het handelen van beklaagde een schending van de norm ongewenst gedrag betreft;
- 18.6 Indien de CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag de klacht ontvankelijk acht, gaat zij over tot inhoudelijke behandeling en kan zij onderzoek doen naar de toedracht van de feiten waarover wordt geklaagd.
- 18.7 De CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag stelt de beklaagde in kennis van de klacht, biedt Klager en beklaagde de mogelijkheid hun zienswijze schriftelijk toe te lichten en hoort de klager en de beklaagde. Partijen en de daartoe naar het oordeel van de commissie aangewezen betrokkenen worden gehoord in elkaars bijzijn tenzij er zwaarwegende redenen bestaan om hiervan af te wijken. Van het horen wordt een verslag gemaakt. Het horen van betrokkenen geschiedt in elkaars aanwezigheid, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om hen gescheiden te horen. In dat geval wordt ieder van hen op de hoogte gesteld van het verhandelde tijdens het horen buiten diens aanwezigheid.
- 18.8 Het dossier en de zittingen van de Adviescommissie Ongewenst Gedrag zijn niet openbaar.
- 18.9 Klager en beklaagde kunnen zich bij alle hoorzittingen van de Adviescommissie Ongewenst Gedrag laten bijstaan.
- 18.10 Na hoor en wederhoor kan de CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag besluiten, al dan niet op verzoek van klager of beklaagde, nadere getuigen of deskundigen te horen.
- 18.11 De CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag kan de raad van bestuur naar aanleiding van het verloop van het onderzoek adviseren tussentijdse maatregelen te nemen, indien en voor zover dit in het belang van het onderzoek is of de positie van de in het onderzoek betrokken personen dit verlangt.
- 18.12 De CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag zal een klacht zo spoedig mogelijk afhandelen, een en ander voor zover een zorgvuldige procedure dat toestaat. De klachtenafhandeling vindt plaats binnen 10 weken na ontvangst van de klacht. De commissie kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.
- 18.13 Voor zover de werkwijze van de commissie niet in deze of in een nadere regeling is vastgelegd, wordt deze bepaald door de voorzitter.

## **Artikel 19: Rapportage, advies en besluit**





- 19.1 De CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag brengt zo spoedig mogelijk schriftelijk rapport uit aan de Raad van bestuur over haar bevindingen. De CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag voorziet het rapport van een advies inzake de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht.
- 19.2 Het rapport en het advies van de CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag aan de raad van bestuur worden niet openbaar gemaakt, ook niet door klager en beklagde.
- 19.3 Indien de klacht hiertoe aanleiding geeft kan de CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag tevens adviseren over:
  - a. de eventueel te nemen individuele sanctie en/of maatregel;
  - b. het nazorgtraject;
  - c. maatregelen van algemene aard.
- 19.4 De raad van bestuur neemt binnen vier weken na ontvangst van het rapport en het advies van de CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag schriftelijk en gemotiveerd een besluit over de afhandeling van de klacht en deelt mee of en zo ja, welke maatregelen hij zal nemen. Bij afwijking van de termijn, bedoeld in de eerste volzin, doet de raad van bestuur daarvan gemotiveerd mededeling aan de Klager en de Adviescommissie Ongewenst Gedrag onder vermelding van de termijn waarbinnen het bevoegd gezag zijn besluit bekend zal maken. De raad van bestuur voegt aan de beslissing over de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de klacht een kopie van het rapport en het advies van de Adviescommissie Ongewenst Gedrag toe.
- 19.5 De CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag brengt jaarlijks, zonder vermelding van persoonlijke gegevens, een verslag uit aan de raad van bestuur van het aantal en de aard van de klachten en de adviezen die daarover zijn gegeven.

#### **Artikel 20: Overig**

- 20.1 De raad van bestuur kan te allen tijde, al dan niet op verzoek van de Adviescommissie Ongewenst Gedrag of vertrouwenspersoon, tijdelijke voorzieningen treffen, indien er als gevolg van (vermeend) ongewenst gedrag voor één of meerdere daarbij direct betrokkenen een onhoudbare situatie ontstaat of indien dit noodzakelijk wordt geacht voor de voortgang van het onderzoek.
- 20.2 Tot de conclusies die de raad van bestuur aan een gegronde klacht kan verbinden behoort het treffen van maatregelen en sancties met betrekking tot de persoon die zich schuldig heeft gemaakt aan ongewenst gedrag, waaronder in het bijzonder de disciplinaire maatregelen conform de CAO-VO en de bepalingen omtrent de arbeidsovereenkomst in het Burgerlijk Wetboek.
- 20.3 De CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag is bevoegd informatie in te winnen bij alle werknemers en organen van CVO. Zij kan inzage verlangen in alle documentatie en correspondentie die zij voor de beoordeling van de klacht van belang acht. De commissie kan deskundigen, al dan niet verbonden aan CVO, raadplegen. Van de raadpleging wordt een rapportage opgemaakt.
- 20.4 Indien de klacht betrekking heeft op een lid van de raad van bestuur, kan de klacht worden ingediend bij de CVO Klachtencommissie ongewenst, al dan niet via de raad van toezicht of de externe vertrouwenspersoon. In dat geval brengt de CCVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag advies uit aan de raad van toezicht en oefent deze de bevoegdheden uit van de raad van bestuur.
- 20.5 Een ieder is verplicht aan de CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag binnen de gestelde redelijke termijn alle medewerking te verlenen die zij redelijkerwijs kunnen vragen bij de uitoefening van hun bevoegdheden. De CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag is bevoegd informatie in te winnen bij alle werknemers en organen van CVO. Zij kan inzage verlangen in of kopieën verlangen van alle documentatie en correspondentie die zij voor haar onderzoek van belang acht en kan deze wanneer zij dat nodig acht in beslag nemen of laten verzegelen.
- 20.6 Degene die betrokken is bij de uitvoering van dit Hoofdstuk en daarbij toegang krijgt tot gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijze moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, tenzij enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.



## Hoofdstuk 6 – Meldingsplichten

### **Artikel 21: Indringend seksueel grensoverschrijdend gedrag, zedenmisdrijf, huiselijk geweld of kindermishandeling**

- 21.1 Elk personeelslid dat kennis draagt over een redelijkerwijs vermoeden dat een personeelslid of een ander met taken belast persoon (a) een leerling van de school op indringende wijze seksueel heeft benaderd of (b) zich jegens een leerling van de school schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf, meldt dit onverwijld aan de vestigingsdirecteur, de algemene directie en/of de raad van bestuur. Indien en voor zover de vestigingsdirecteur de melding ontvangt, informeert hij onmiddellijk de algemene directie.
- 21.2 Indien en voor zover op basis van een melding of klacht er aanleiding bestaat om redelijkerwijs te vermoeden dat een met taken belast personeelslid (a) een leerling van de school op indringende wijze seksueel heeft benaderd of (b) zich jegens een leerling van de school schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf, is de raad van bestuur - en namens hem de algemene directie - verplicht onverwijld in overleg te treden met de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs. In geval uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er sprake is van een redelijk vermoeden van een misdrijf tegen de zeden, doet de raad van bestuur onverwijld aangifte bij de politie.

## Hoofdstuk 7 – Slotbepalingen

### **Artikel 22: Evaluatie en wijziging van de klachtenregeling**

- 22.1 De klachtenregeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door de raad van bestuur en gehoord de externe vertrouwenspersonen en de gemeenschappelijke-medezeggenschapsraad van CVO geëvalueerd.
- 22.2 Deze Klachtenregeling kan door de raad van bestuur worden gewijzigd na overleg met de externe vertrouwenspersonen en na verkregen instemming van de gemeenschappelijke-medezeggenschapsraad van CVO.

### **Artikel 23: Overige bepalingen**

- 23.1 De raad van bestuur zorgt ervoor dat de rechten van klager en beklagde worden beschermd en dat zij in hun (onderwijs)loopbaanperspectieven of anderszins geen onnodig en/of onevenredig nadeel ondervinden. Hetzelfde geldt voor eventuele andere belanghebbenden, getuigen, deskundigen, de vertrouwenspersonen of de leden van de CVO Adviescommissie Ongewenst Gedrag.
- 23.2 In gevallen waarin de klachtenregeling niet voorziet, beslist de raad van bestuur.
- 23.3 Deze regeling kan worden aangehaald als CVO Klachtenregeling.
- 23.4 Deze regeling treedt in werking op 15 februari 2025.

\*\*\*



## Bijlage – Norm Ongewenst Gedrag

**Ongewenst gedrag:** Directe of indirecte ongewenste uitingen of handelingen, die tot uiting komen in verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag jegens een persoon, wat door deze als ongewenst en ongewild wordt ervaren en een inbreuk vormt op diens integriteit, op een zodanige manier dat dit leidt tot psychosociale (arbeids- of studie)belasting waaronder te verstaan (seksuele) intimidatie, discriminatie, agressie en geweld en pesten onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het volgen van onderwijs of het verrichten van arbeid. Onder ongewenst gedrag wordt ook verstaan enige andere integriteitsschending

**Seksuele intimidatie:** enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of tot gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.

**Discriminatie:** het behandelen van een personeelslid, leerling of bezoeker op een andere wijze dan een ander in een vergelijkbare situatie wordt, is of zou worden behandeld op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, homo- of heteroseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte of op welke grond dan ook als bedoeld in artikel 1 van de Grondwet.

**Agressie en geweld:** worden verstaan voorvallen waarbij een personeelslid, leerling of bezoeker psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het volgen van het onderwijs of het verrichten van arbeid.

**Pesten:** alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter, van één of meerdere personeelsleden (collega's, leidinggevenden) of leerlingen gericht tegen een personeelslid of leerling, of een groep van personeelsleden of leerlingen, daaronder ook begrepen pesten met behulp van digitale middelen en/of sociale media.

**Integriteitsschending:** een handelen door een personeelslid (incl. leidinggevenden) of leerling in strijd met hetgeen in de CVO Gedragscode is opgenomen over goede omgangsvormen (Thema 1), persoonlijke integriteit (Thema 2), misbruik van eigendommen van anderen of CVO (Thema 3), manipulatie van of misbruik van informatie (Thema 4) of expliciet strafbare feiten zoals diefstal, verduistering, fraude, corruptie of zedenmisdrijven.

\*\*\*