

## **Artikel 1.**

In deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie: Triple C Group B.V.

bevoegd gezag: Triple C Group klachten functionaris

klachtenfunctionaris: de Commissie als bedoeld in artikel 8

klager: Leerling, Leraar een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij onze organisatie betrokken persoon of orgaan;

aangeklaagde/verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de organisatie betrokken persoon of orgaan;

klacht: een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de organisatie betrokken persoon of orgaan.

## **Artikel 2. Voortraject klachtindiening**

Een klager die een probleem op of met de organisatie ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.

Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem voor aan de directie.

De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon of de (externe) vertrouwenspersoon.

Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 6.

## **Artikel 3. Benoeming en taak contactpersoon**

Er is op iedere organisatie ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon. De taak van de contactpersoon beperkt zich tot het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde.

De directeur benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon na overleg met de medezeggenschapsraad.

### **Artikel 4. Benoeming en taken vertrouwenspersoon**

Het bevoegd gezag van de organisatie benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.

De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.

De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.

De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden

### **Artikel 5. Openbaarheid**

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtenfunctionaris en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de organisatiegids, op de websites van de organisatie en op de website van het bevoegd gezag.

### **Artikel 6. Het indienen van een klacht**

De klager kan een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris of bij het bevoegd gezag.

Het klaagschrift bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de klager;
- b. de naam van aangeklaagde en de naam en het adres van de organisatie waar de klacht betrekking op heeft;
- c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
- d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken; e. de dagtekening.

De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of klachtenfunctionaris anders beslist.

De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.

Het bevoegd gezag of de klachtenfunctionaris bevestigt binnen 5 werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht.

Als de organisatie niet bij de klachtenfunctionaris is aangesloten stuurt het secretariaat van de klachtenfunctionaris na overleg met de klager het klaagschrift aan de klachtenfunctionaris die bevoegd is de klacht te behandelen.

### **Artikel 7. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag**

Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan dit de klacht zelf afhandelen.

De klager krijgt binnen 5 werkdagen na ontvangst bericht van ontvangst van de klacht.

Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en aangeklaagde welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.

De maximale afhandelingstermijn van de klacht is 6 weken na ontvangst.

Wanneer de klacht niet door bevoegd gezag in behandeling zal worden genomen, communiceert bevoegd gezag dit binnen 4 weken.

Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtenfunctionaris.

Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager door naar de externe klachtenfunctionaris, waarbij de organisatie aangesloten is.

### **Artikel 8. Instelling en taken klachtenfunctionaris**

1. Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover dient zich te wenden tot de klachten functionaris conform incident en klachten proces verwijzing naar document proces + URL

### **Artikel 10. Besluitvorming door het bevoegd gezag**

Binnen 21 werkdagen na ontvangst van het advies van de klachtenfunctionaris deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de organisatieleiding van de betrokken organisatie en de klachtenfunctionaris 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.

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 klachtenfunctionaris.

De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

### **Artikel 11: Informeren**

Ieder oordeel van de Klachtenfunctionaris waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen. Zullen betrokkenen altijd inhoudelijk worden geïnformeerd

### **Artikel 12. Evaluatie**

De klachten regeling wordt met regelmaat geëvalueerd na inwerkingtreding binnen de organisatie i.s.m. de contactpersoon, de vertrouwenspersoon.

### **Artikel 13. Wijziging van het reglement**

De regeling kan worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon

### **Artikel 14. Overige bepalingen**

In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.

De toelichting maakt deel uit van de regeling.

De regeling is herzien op 1 Juli 2021 en treedt vanaf die datum in werking. Artikelsgewijze toelichting

#### Artikel 1 onder 5

Ook een werknemer, ex-werknemer, leerling, ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtenfunctionaris en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 6, derde lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtenfunctionaris anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de organisatiegemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

#### Artikel 1 onder 6

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de organisatie betrokken zijn. Dat betekent dat klachten in beginsel; niet kunnen worden ingediend tegen werknemers,

## KLACHTENREGELING

leerlingen. Een leerling of werknemers kan slechts als aangeklaagde worden aangemerkt als deze functioneel betrokken is bij de organisatie.

### Artikel 3

De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de organisatie. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de organisatie betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### Artikel 4

Het verdient aanbeveling per organisatie een objectief vertrouwenspersoon te benoemen in de organisatie.

Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de organisatiebevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de organisatie. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de organisatie betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden. Overwogen kan worden om in de toekomst te kiezen voor twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

### Artikel 4, tweede lid

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directeur van de betrokken organisatie op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtenfunctionaris, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtenfunctionaris of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

#### Artikel 4, vierde lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

#### Artikel 6, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtenfunctionaris indient. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtenfunctionaris voorleggen.

Als de klacht rechtstreeks bij de klachtenfunctionaris wordt ingediend kan deze besluiten het bevoegd gezag alsnog te verzoeken de klacht op het niveau van het bevoegd gezag of de instelling op te lossen. (zie artikel 4 Reglement Klachtenfunctionaris GCBO)

#### Artikel 7, eerste lid

Een klacht betreffende het optreden van (een lid van) het College van Bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de geldende interne klachtenregeling van de organisatie.