

## Reglement Klachtenbehandeling

Stichting Bestuur Landstede Groep  
Stichting Agnieten College/De Boog  
Stichting Christelijk VMBO Harderwijk e.o.  
Stichting Ichthus College  
Stichting Landstede  
Stichting Vechtdal College

Versie: 04

Datum: 23 november 2018

Auteurs: M. Mackaaij, W. Timmer en B. Jonkers

## Inleiding

Als je bij één van de volgende stichtingen: Stichting Bestuur Landstede Groep, Stichting Landstede, Stichting Agnieten College/De Boog, Stichting Ichthus College, Stichting Vechtdal College, Stichting CVMBO Harderwijk e.o., studeert, werkt, of op een andere manier daarmee te maken hebt: het kan zijn dat je ontevreden of het ergens mee oneens bent. Als dat zo is, horen we dat graag. We nemen het oplossen van klachten serieus en wij willen daar ook graag van leren. In dit Reglement Klachtenbehandeling Landstede Groep is vastgelegd hoe wij daarbij te werk gaan. De complete tekst vind je op de pagina's hierna, maar we zetten hier alvast de belangrijkste zaken op een rij.

Voorop staat dat wij er alles aan willen doen om onvrede en klachten te voorkomen. De onderhavige Reglement voorziet dan ook in twee verschillende procedures, namelijk:

1. een informele klachtenprocedure; en
2. een formele klachtenprocedure onder leiding van een externe klachtencommissie.

De wens is om altijd eerst te starten met de informele klachtenprocedure. De informele klachtenprocedure is er op gericht om de Informele klacht onderling op te lossen en op die manier Formele klachten te voorkomen. Ten aanzien van de informele klachtenprocedure gelden geen wettelijke termijnen. Indien het niet lukt om het probleem informeel en onderling naar tevredenheid op te lossen, dan kan de klager besluiten om een Formele klacht in te dienen en de formele klachtenprocedure te bewandelen.

Een Informele klacht is een informele bemiddelingspoging en dus geen klacht in de zin van de Wet op het Voortgezet Onderwijs of van de Algemene wet bestuursrecht en de termijnen van deze wetten zijn dan ook niet van toepassing.

## Wat staat er in dit Reglement?

Dit Reglement beschrijft:

- welke categorieën van klachten onderscheiden kunnen worden;
- de informele en formele klachtenprocedure;
- welke procedure bewandeld kan worden om tot een oplossing te komen;
- de taken en verantwoordelijkheden van alle betrokken partijen.

## Hoe zit het met privacy?

Anonieme klachten kunnen wij in beginsel niet in behandeling nemen. In sommige gevallen is het wel mogelijk dat de naam van de klager niet bekend wordt bij degene over wie er wordt geklaagd.

## Overzicht van de bestaande loketten rondom klachten

Binnen Landstede Groep bestaan de navolgende loketten voor het Voortgezet Onderwijs met betrekking tot klachten en geschillen:

- 1) Geschillen rondom cao-zaken en functiewaardering:
  - a) Intern: Bezwaren- en geschillencommissie Landstede Groep met bijbehorend reglement;
  - b) Extern: Landelijke Commissie Geschillen VO met bijbehorend eigen reglement;
    - i) De Commissie van Beroep funderend onderwijs
    - ii) De Landelijke Bezwarencommissie functiewaardering;
- 2) Klachtenregeling omtrent schoolbeleid, gedrag et cetera (zie ook bladzijde 4):
  - a) Intern; onderhavig Reglement voor wat betreft Informele klachten;
  - b) Extern: onderhavig Reglement voor wat betreft Formele Klachten bij de externe Klachtencommissie
- 3) Klachten over en rond examens:
  - a) Intern; onderhavig Reglement voor wat betreft Informele klachten;
  - b) Extern: onderhavig Reglement voor wat betreft Formele Klachten bij de externe Klachtencommissie beroep en examens.

Binnen Landstede Groep bestaan de navolgende loketten voor het Middelbaar Beroepsonderwijs met betrekking tot klachten en geschillen:

1. Geschillen rondom cao-zaken en functiewaardering:
  - a) Intern: Bezwaren- en geschillencommissie Landstede Groep met bijbehorend reglement;
  - b) Extern: Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs (GCBO) met bijbehorend eigen reglement;
- 2) Klachtenregeling omtrent schoolbeleid, gedrag et cetera (zie ook bladzijde 4):
  - a) Intern; onderhavig Reglement voor wat betreft Informele klachten;
  - b) Extern: onderhavig Reglement voor wat betreft Formele Klachten bij de externe Klachtencommissie
- 3) Klachten over en rond examens:
  - a) Intern; onderhavig Reglement voor wat betreft Informele klachten;
  - b) Extern: onderhavige Reglement voor wat betreft Formele Klachten bij de externe Klachtencommissie beroep en examens.

DE E-MAILADRESSEN VOOR HET INDIENEN VAN ALLE 'INFORMELE' KLACHTEN STAAN IN BIJLAGE 1 VAN DIT REGLEMENT

## Welke klachten kun je indienen?

Dit Reglement onderscheidt drie categorieën van klachten:

### 1. Klachten over communicatie, begeleiding, het schoolbeleid, of daaraan te relateren zaken

Dit zijn klachten over hoe de stichtingen en scholen binnen Landstede Groep hun opleidingen verzorgen en hoe zij jou daarover informeren. Voorbeelden van klachten zijn:

- je vindt dat je slecht wordt geïnformeerd;
- je bent het niet eens met je rapport;
- je vindt de kwaliteit van de les onder de maat;
- je vindt dat de directie fouten maakt.

*Wat moet je doen bij een klacht die valt onder sub 1?*

Bespreek het probleem eerst met degene over wie je een klacht hebt. Kom je er samen niet uit, neem dan contact op met de direct leidinggevende van degene over wie je een klacht hebt, vaak zal dit de teamleider zijn. Kom je er ook niet met de teamleider uit, neem dan contact op met de Directeur waar jij onderwijs volgt. Komen jullie nog niet tot een oplossing Dan kun je een Formele klacht indienen bij de externe Klachtencommissie.

De volgorde is dus: direct betrokkene → direct leidinggevende van de betrokkene → Directeur → → externe Klachtencommissie.

### 2. Klachten over pesten, agressie, discriminatie, (seksuele) intimidatie of ander ongewenst gedrag

Deze categorie van klachten gaat over de manier waarop er met jou als persoon wordt omgegaan. Voorbeeld van klachten zijn:

- een medewerker, leerling of student van één van de stichtingen/scholen binnen Landstede Groep, valt je lastig (met seksueel getinte opmerkingen);
- je bent geslagen of uitgescholden door een medewerker, leerling of student van één van de stichtingen/scholen binnen Landstede Groep;
- vanwege je geslacht of achtergrond word je ergens van uitgesloten.

*Wat moet je doen bij een klacht die valt onder sub 2?*

Schakel de Vertrouwenspersoon in. Samen met hem of haar worden dan de vervolgstappen gekozen.

### 3. Klachten over het optreden van (een lid van) het College van Bestuur.

Onder deze categorie van klachten vallen klachten over het functioneren van (de leden van) het College van Bestuur.

*Wat moet je doen bij een klacht die valt onder sub 3?*

Stuur je klacht zo gedetailleerd mogelijk naar de Raad van Toezicht.

## Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

### Artikel 1.1 – Definities en algemene bepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- 1.1 Agressie, geweld en pesten op school: het uiten van gedragingen en het nemen van beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen die deel uitmaakt van één van de stichtingen/scholen die behoren tot Landstede Groep;
- 1.2 Ander ongewenst gedrag: elke vorm van gedrag van een ander lid van de schoolgemeenschap die als hinderlijk wordt ervaren.
- 1.3 Beklaagde: degene over wiens gedrag, beslissing of het uitblijven van een beslissing een Informele- of Formele klacht is gemeld;
- 1.4 Bevoegd gezag: de rechtspersoon, zoals bedoeld in artikel 9.1.1 van de WEB en artikel 49 lid 1 WVO;
- 1.5 College van Bestuur: bestuur van de stichtingen die behoren tot Landstede Groep, vertegenwoordiger van de Bevoegde gezagen, belast met alle bevoegdheden tot het leiden van Landstede Groep en de daarbij behorende stichtingen, behoudens de bevoegdheden van de Raad van Toezicht;
- 1.6 Commissie van Beroep voor de examens: de commissie van beroep voor de examens ex artikel 7.5.1 WEB en artikel 5 Examenbesluit VO;
- 1.7 Deelnemer: een persoon die zich met het oog op het gebruik van de onderwijsvoorzieningen laat inschrijven bij een onderwijsinstelling behorend tot Landstede Groep.
- 1.8 Directeur: de integraal verantwoordelijk leidinggevende van een Onderwijseenheid of MBO-cluster
- 1.9 Discriminatie: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 1 en 2 van de Algemene Wet Gelijke Behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.
- 1.10 Externe vertrouwenspersoon: de Externe vertrouwenspersoon zoals bedoeld in artikel 3.1.6 van dit Reglement;
- 1.11 Formele klacht: een klacht ten aanzien van een gedraging of beslissing dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen, die is ingediend bij de Klachtencommissie. Op een Formele klacht zijn bij het MBO de termijnen in de betreffende artikelen (2 en 9) uit de Algemene wet bestuursrecht van toepassing en bij het VO, de termijnen die in de Wet op het Voortgezet Onderwijs, artikel 24b, worden voorgeschreven voor het behandelen van klachten, van toepassing.
- 1.12 Informele klacht: een probleem ten aanzien van een gedraging of beslissing, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen, die zich nog in de bemiddelingsfase bevinden en derhalve (nog) niet zijn ingediend bij de Klachtencommissie;

- 1.13 Klachtencommissie: de externe klachtencommissie; de commissie is samengesteld uit leden die juridisch of inhoudelijk deskundig zijn, maar geen directe binding hebben met een of meerdere van de stichtingen die behoren tot Landstede Groep;
- 1.14 Klager: de een (ex)-student, (ex)-leerling, aspirant student, aspirant leerling, examendeelnemers of diens ouder/verzorger/voogd in geval van minderjarigheid, personeel of overig betrokkenen bij het onderwijs of de praktijkbegeleiding;
- 1.15 Landstede Groep: de samenwerking tussen de volgende rechtspersonen die wordt aangeduid met "Landstede Groep": Stichting Bestuur Landstede Groep, Stichting Landstede, Stichting Agnieten College/De Boog, Stichting Ichthus College, Stichting Vechtdal College, Stichting CVMBO Harderwijk e.o.
- 1.16 School: Onderwijseenheid: een (cluster) van onderwijslocatie(s) onder leiding van één Directeur;
- 1.17 Raad van Toezicht: de Raad van Toezicht van Landstede Groep;
- 1.18 Reglement: het onderhavige Reglement Klachtenbehandeling Landstede Groep;
- 1.19 Schriftelijk rapport: het schriftelijke rapport zoals in artikel 4.5 en 5.9 beschreven;
- 1.20 Seksuele intimidatie: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal fysiek of non-verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt, indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Dit gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.
- 1.21 Vertrouwenspersoon: betekent de persoon zoals beschreven in artikel 3 van dit Reglement;
- 1.22 WEB: Wet educatie en beroepsonderwijs;
- 1.23 Werkdag: iedere dag van de week, met uitzondering van zaterdag, zondag, de algemeen erkende en christelijke feestdagen en met uitzondering van de door de betrokken Onderwijseenheid vastgestelde vakantieperiodes;
- 1.24 WVO: Wet op het voortgezet onderwijs.

## **Artikel 1.2 Klachtencommissie, instelling en bevoegdheid**

1. Het College van Bestuur stelt één Klachtencommissie in, ter uitvoering van artikel 7.4.8a van de WEB en ter uitvoering van artikel 24b van de WVO.
2. De Klachtencommissie oordeelt over:
  - a. Klachten over communicatie, begeleiding, het schoolbeleid, of daaraan te relateren zaken,
  - b. Klachten over pesten, agressie, discriminatie, (seksuele) intimidatie of ander ongewenst gedrag,
  - c. Klachten over het optreden van (een lid van) het College van Bestuur.
3. Het niet-beslissen op een klacht door de Klachtencommissie binnen de wettelijke termijn wordt geacht een afwijzende beslissing te zijn.

4. De Klachtencommissie kan voorstellen doen tot wijziging van deze Regeling.

### **Artikel 1.3 Samenstelling van de Klachtencommissie**

1. De Klachtencommissie bestaat uit een even aantal gewone leden en evenveel plaatsvervangende leden, een voorzitter, tevens lid, en een plaatsvervangend voorzitter.
2. Leden (van het personeel) van het College van Bestuur/Landstede Groep, alsmede ouders/voogden/verzorgers en leerlingen/studenten/deelnemers van Landstede Groep en de vertrouwenspersoon binnen Landstede Groep kunnen geen zitting hebben in de Klachtencommissie.
3. De Klachtencommissie wordt ondersteund door een secretaris die eveneens is aangewezen door het College van Bestuur.

### **Artikel 1.4 Zittingsduur**

1. De (plaatsvervangende) leden en de voorzitter van de Klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar. Een lid van de Klachtencommissie kan zich niet opnieuw laten benoemen indien hij reeds acht jaar zitting heeft gehad in de commissie. *N.B.: De zittende leden van de commissie maken per datum van ingang van dit reglement, hiertoe een afvloeiingsvolgorde met jaar van aftreden. Na het einde van de zittingstermijn van deze leden hebben zij niet de gelegenheid zich herkiesbaar te stellen, maar treden zij af.*
2. De (plaatsvervangende) leden en de voorzitter van de Klachtencommissie kunnen op ieder gewenst moment ontslag nemen, waarbij een opzegtermijn van één kalendermaand in acht moet worden genomen.
3. Het lidmaatschap eindigt indien uit hoofde van ziekte of gebrek ongeschiktheid om de functie te vervullen is ontstaan, alsook indien bij onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak veroordeling wegens misdrijf heeft plaatsgevonden. In beide gevallen wordt betrokkene hiervan tevoren in kennis gesteld en wordt hem de gelegenheid geboden zich ter zake te doen horen.

## **Hoofdstuk 2 Algemeen**

## **Artikel 2.1 – Wie kunnen er een klacht indienen**

1. Ouders, voogden, verzorgers van Deelnemers of aspirant-deelnemers, Deelnemers zelf, aspirant-deelnemers zelf, voormalige deelnemers en examendeelnemers, personeel en overige betrokkenen bij het onderwijs of de praktijkbegeleiding van één van de scholen behorende tot Landstede Groep kunnen een Formele- of Informele klacht indienen overeenkomstig het onderhavige Reglement.
2. Dit Reglement is niet van toepassing op geschillen die voortvloeien uit de toepassing van de Cao-MBO (met uitzondering van klachten ex. artikel 10.1 lid 3 van de cao mbo), de Cao-VO, het reglement voor de medezeggenschapsraad/ondernemingsraden, dan wel de deelraden, of op interne beleidsdocumenten.

## **Artikel 2.2 - Anonimiteit**

Informele- of Formele klachten die anoniem worden ingediend, worden niet in behandeling genomen, tenzij de aard van de Informele- of Formele klacht strikte anonimiteit vereist.

## **Artikel 2.3 - Minderjarigheid**

Wordt een minderjarige student of leerling als Beklaagde aangemerkt, dan wordt/worden de ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte gesteld door degene die de Formele- of Informele klacht in behandeling heeft.

## **Artikel 2.4 – Intrekken van een Informele- of Formele klacht**

Op ieder gewenst moment in de procedure kan de Klager de Informele- of Formele klacht schriftelijk intrekken. De persoon of commissie die de Informele- of Formele klacht op dat moment in behandeling heeft bericht schriftelijk aan Klager, Beklaagde, het College van Bestuur en de betreffende Directeur dat de klacht is ingetrokken.

## **Artikel 2.5 - Geheimhouding**

1. Een ieder die ingevolge dit Reglement kennis draagt en/of in het bezit is van schriftelijke stukken met betrekking tot een Formele of Informele klacht is, verplicht tot geheimhouding hiervan tegenover derden en draagt er zorg voor dat bedoelde stukken niet onder ogen van derden komen.
2. Het niet voldoen aan het bepaalde in het vorige lid kan aangemerkt worden als plichtsverzuim en leiden tot het opleggen van een disciplinaire straf.

## **Artikel 2.6 – Belangen betrokkenen**



Geen enkele Deelnemer of medewerker van Landstede Groep mag in zijn positie en/of belangen binnen Landstede Groep worden geschaad doordat hij als Klager, raadsman, Vertrouwenspersoon of door een commissie gehoord persoon betrokken is of geweest is bij een procedure zoals neergelegd in dit reglement.

## Hoofdstuk 3 De Vertrouwenspersoon

### Artikel 3.1 - Algemeen

1. De Directeur, daartoe gemandateerd door het College van Bestuur, wijst minimaal één Vertrouwenspersoon per Onderwijseenheid aan en kan beslissen de Vertrouwenspersoon te ontheffen uit zijn taak. Dit laatste kan enkel indien de Vertrouwenspersoon evident in zijn taak tekort schiet of de Vertrouwenspersoon geen vertrouwen meer geniet binnen zijn Onderwijseenheid of andere Onderwijseenheden. Een vertrouwenspersoon kan niet door de Directeur uit zijn taak worden ontheven, indien er sprake is van benadeling van de Onderwijseenheid, dan wel Landstede Groep, door uitspraken of handelen van de Vertrouwenspersoon die voortvloeien uit het uitoefenen van zijn taak.
2. Een student dan wel leerling is niet gebonden aan de Vertrouwenspersoon van de Onderwijseenheid waar hij onderwijs volgt.
3. Het College van Bestuur wijst op voordracht van de directeur P&O één Vertrouwenspersoon aan voor de medewerkers van Landstede Groep.
4. De Vertrouwenspersonen zijn medewerkers van Landstede Groep.
5. De namen van de Vertrouwenspersonen worden jaarlijks gepubliceerd via het intranet en de informatiekkanalen binnen de Onderwijseenheden.
6. Ook medewerkers kunnen zich wenden tot de vertrouwenspersonen die zijn aangewezen voor de leerlingen en studenten, doch hebben tevens de mogelijkheid, om naast de interne Vertrouwenspersoon een door het College van Bestuur aangewezen Externe vertrouwenspersoon te consulteren.
7. Een vertrouwenspersoon is uitgesloten van zitting in de Klachtencommissie.
8. Een Vertrouwenspersoon kan om hem moverende redenen beslissen de Klager door te verwijzen naar een andere Vertrouwenspersoon binnen Landstede Groep.
9. In Bijlage 2 van deze Regeling zijn de contactgegevens van de betreffende vertrouwenspersoon opgenomen.

### Artikel 3.2 – Taken

1. Tot de taken van de Vertrouwenspersoon behoren:
  - a. het registreren van Formele- en Informele klachten aangaande agressie, discriminatie, (seksuele) intimidatie of ander ongewenst gedrag, één en ander overeenkomstig hoofdstuk 5 van deze Regeling;

- b. het bijstaan van en advies geven aan de Klager aangaande agressie, discriminatie, (seksuele) intimidatie of ander ongewenst gedrag, één en ander overeenkomstig hoofdstuk 5 van deze Regeling;
  - c. het geven van structurele voorlichting aan studenten en/of leerlingen en medewerkers met betrekking tot de handelwijze ten aanzien van agressie, discriminatie, (seksuele) intimidatie of ander ongewenst gedrag;
  - d. het op diens verzoek ondersteunen van de Klager bij het indienen van een Formele klacht bij de Klachtencommissie met betrekking tot agressie, discriminatie, (seksuele) intimidatie of ander ongewenst gedrag;
  - e. het zo nodig en indien gewenst verwijzen van de Klager naar gespecialiseerde hulpverleningsinstanties;
  - f. het onderhouden van contacten met de Klager om te bezien of er geen sprake is van Discriminatie en het rapporteren aan het College van Bestuur in dezen;
  - g. het bevorderen van een veilig school- en werkklimaat;
  - h. Indien de Vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete Formele of Informele klacht ontvangt, kan hij deze aanwijzing ter kennis brengen van de betreffende Directeur.
  - i. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van de Directeuren bij te nemen besluiten over preventie en bestrijding van ongewenst gedrag en de eventuele repercussies en het beleid van de onderwijseenheid ter zake;
  - j. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van het College van Bestuur over het beleid ter zake preventie en bestrijding van ongewenst gedrag en de eventuele repercussies.
2. Naast de Klager kan ook de Beklaagde zich wenden tot een Vertrouwenspersoon indien de Formele of Informele klacht betrekking heeft op agressie, discriminatie, (seksuele) intimidatie of ander ongewenst gedrag. Indien zowel de Klager als de Beklaagde zich tot dezelfde vertrouwenspersoon gewend hebben moet de Vertrouwenspersoon zich ten aanzien van de Beklaagde verschonen. De Beklaagde zal dan naar een andere Vertrouwenspersoon binnen Landstede Groep verwezen worden.
  3. De Vertrouwenspersoon staat open voor gesprekken met medewerkers, studenten of leerlingen die bij zichzelf de neiging herkennen tot het vertonen van ongewenst gedrag in de zin van Hoofdstuk 5 van dit Reglement.

### **Artikel 3.3 – Overige bevoegdheden**

1. De Vertrouwenspersoon is naast de in dit Reglement beschreven taken en bevoegdheden bevoegd tot:
  - a. het consulteren van (één van de) andere vertrouwenspersonen;
  - b. het voeren van gesprekken met medewerkers, studenten, leerlingen en (leden van) het College van Bestuur om informatie in te winnen;
  - c. het betreden van alle gebouwen van Landstede Groep;
  - d. het inzien van relevante documenten, waaronder de ziekteverzuimregistratie;
  - e. het verzorgen van nazorg ten behoeve van de Klager;
  - f. het indienen van een anonieme klacht.
2. De Vertrouwenspersoon heeft een verschoningsrecht en geheimhoudingsplicht en kan hier in de voorkomende gevallen een beroep op doen.

### **Artikel 3.4 – Registratie en verslag**

1. De Vertrouwenspersoon houdt een anonieme registratie bij van de aard en de omvang van de door hem in behandeling genomen dan wel reeds afgehandelde Formele- en Informele klachten en de resultaten van bemiddeling.
2. De Vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de Directeur van zijn Onderwijseenheid schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden, waarin in ieder geval de gegevens lid 1 van dit artikel, geanonimiseerd, zijn opgenomen.
3. De Directeur draagt er zorg voor dat het jaarverslag zoals bedoeld in lid 2 van dit artikel ter kennis komt van het College van Bestuur, zodat zij kan beoordelen of het beleid omtrent van een Onderwijseenheid of de Landstede Groep moet worden aangepast. Het College van Bestuur rapporteert hierover aan de betreffende medezeggenschapsraden dan wel ondernemingsraden.

## **Hoofdstuk 4 Informele klachtenprocedure over communicatie, begeleiding het schoolbeleid, of daaraan te relateren zaken**

### **Artikel 4.1 – Procedure stap 1**

Informele klachten over communicatie, begeleiding, het schoolbeleid of daaraan te relateren zaken, worden door de Klager allereerst met de Beklaagde besproken.

*Toelichting:*

*De procedure zoals in artikel 4.1 beschreven is een informele bemiddelingspoging, zodat er geen wettelijke termijnen van toepassing zijn. Let op: indien er een schriftelijke klacht is ingediend, dan beginnen de formele termijnen te lopen. In dat geval moet de student toestemming geven om de klacht te behandelen als een bemiddelingspoging en aldus als een Informele klacht en geen Formele klacht. In dit geval moet de student toestemming geven om: de klacht te behandelen als een Informele klacht en de wettelijke termijnen op te schorten tot dat de Informele klacht overeenkomstig dit Reglement is behandeld.*

### **Artikel 4.2 – Procedure stap 2**

Indien het contact met de Beklaagde, zoals onder artikel 4.1 beschreven, niet leidt tot een bevredigende oplossing of indien er afspraken moeten worden gemaakt om herhaling te voorkomen, dan kan de Klager de Informele klacht aanmelden bij de direct leidinggevende van Beklaagde .

*Toelichting:*

*De procedure zoals in artikel 4.2 beschreven is een informele bemiddelingspoging, zodat er geen wettelijke termijnen van toepassing zijn. Let op: indien er een schriftelijke klacht is ingediend, dan beginnen de formele termijnen te lopen. In dat geval moet de student toestemming geven om de klacht te behandelen als een bemiddelingspoging en aldus als een Informele klacht en geen Formele klacht. In dit geval moet de student toestemming geven om: de klacht te behandelen als een Informele klacht en de wettelijke termijnen op te schorten tot dat de Informele klacht overeenkomstig dit Reglement is behandeld.*

### **Artikel 4.3 - Vormvereiste**

Een Informele klacht krachtens dit hoofdstuk kan mondeling of schriftelijke worden ingediend bij de direct leidinggevende van Beklaagde. Een mondelinge Informele klacht die bij de direct leidinggevende van Beklaagde wordt ingediend wordt door de direct leidinggevende van Beklaagde en Klager gezamenlijk op schrift gesteld en door de Klager ondertekend. De schriftelijke Informele klacht vermeldt in ieder geval de datum waarop de Informele klacht bij de direct leidinggevende van Beklaagde is ingediend, de naam en het telefoonnummer van Klager, alsmede de aard van de Informele klacht en wie de Beklaagde is.

*Toelichting:*

*In Bijlage 1 zijn de e-mailadressen van de betreffende Onderwijseenheden vermeld, waar Informele klachten krachtens artikel 4.2 kunnen worden ingediend.*

#### **Artikel 4.4 - Ontvangstbevestiging**

De direct leidinggevende van Beklaagde zal binnen 2 Werkdagen na ontvangst van de Informele klacht een ontvangstbevestiging aan de Klager toezenden, alsmede de Beklaagde in kennis stellen van de Informele Klacht.

#### **Artikel 4.5 – Inhoudelijke behandeling van de Informele klacht**

1. Binnen 5 Werkdagen nadat de direct leidinggevende van Beklaagde, de Beklaagde in kennis heeft gesteld van de Informele klacht, neemt hij contact op met de Klager en Beklaagde en agendeert een mondeling overleg dat plaatsvindt binnen 10 Werkdagen na dit contactmoment, één en ander in het kader van hoor en wederhoor.
2. De Beklaagde wordt door de direct leidinggevende van Beklaagde in de gelegenheid gesteld om zichzelf schriftelijk te verweren. Dit schriftelijke verweer dient uiterlijk 2 dagen voor het geplande overleg door de direct leidinggevende van Beklaagde te zijn ontvangen.
3. Na ontvangst van het schriftelijke verweer zendt de direct leidinggevende van Beklaagde dit stuk onverwijld door aan Klager.
4. De direct leidinggevende van Beklaagde maakt een schriftelijk verslag van alle gevoerde gesprekken. Deze verslagen zijn vertrouwelijk en worden niet aan Klager, Beklaagde of derden verstrekt.
5. Nadat het overleg heeft plaatsgevonden, en overigens ook indien er geen overleg heeft plaatsgevonden om een reden die kleeft aan de zijde van de Beklaagde, probeert de direct leidinggevende van Beklaagde tot een bevredigende oplossing te komen en legt zijn bevindingen hierover vast in een Schriftelijk rapport. De direct leidinggevende van Beklaagde bespreekt het Schriftelijke rapport mondeling met de Klager en Beklaagde, waarna hij het Schriftelijke rapport, als zijnde afsluiting van de procedure bij hem, aan hen beide toezendt.

### **Artikel 4.6 – Procedure stap 3**

Indien het behandelen van de Informele klacht door de direct leidinggevende van Beklaagde, zoals onder artikel 4.2 en volgende van deze Regeling beschreven, niet leidt tot een bevredigende oplossing, dan kan de Klager de Informele klacht binnen 5 werkdagen na ontvangst van het Schriftelijke rapport schriftelijk aanmelden bij de Directeur. De schriftelijke Informele klacht vermeldt in ieder geval de dagtekening van indienen, de datum waarop de Informele klacht bij de direct leidinggevende van Beklaagde is ingediend, de naam en het telefoonnummer van Klager, alsmede de aard van de Informele klacht en wie de Beklaagde is.

De artikelen 4.4 en 4.5 zijn op de behandeling van de Informele klacht door de Directeur van overeenkomstige toepassing, Daar waar in deze gevallen 'direct leidinggevende van Beklaagde' staat moet 'Directeur' worden gelezen.

*Toelichting:*

*In Bijlage 1 zijn de e-mailadressen van de betreffende Onderwijseenheden vermeld, waar Informele klachten krachtens artikel 4.6 kunnen worden ingediend. De procedure zoals in artikel 4.6 beschreven is een informele bemiddelingspoging, zodat er geen wettelijke termijnen van toepassing zijn. Let op: indien er een schriftelijke klacht is ingediend, dan beginnen de formele termijnen te lopen. In dat geval moet de student toestemming geven om de klacht te behandelen als een bemiddelingspoging en aldus als een Informele klacht en geen Formele klacht. In dit geval moet de student toestemming geven om: de klacht te behandelen als een Informele klacht en de wettelijke termijnen op te schorten tot dat de Informele klacht overeenkomstig dit Reglement is behandeld.*

### **Artikel 4.7 – Procedure stap 4**

Indien het behandelen van de Informele klacht door de Directeur, zoals onder artikel 4.5 van dit Reglement beschreven, niet leidt tot een bevredigende oplossing, dan kan de Klager een Formele klacht indienen bij de externe Klachtencommissie. De procedure voor het indienen van een Formele klacht bij de Klachtencommissie wordt beschreven in hoofdstuk 7 van dit Reglement.

## **Hoofdstuk 5 Informele klachtenprocedure over pesten, agressie, discriminatie, (seksuele) intimidatie of ander ongewenst gedrag**

### **Artikel 5.1 – Kennis of vermoeden van een (seksueel) misdrijf of seksueel ontoelaatbaar gedrag**

Een ieder die betrokken is binnen Landstede Groep, bijvoorbeeld als student/leerling, personeelslid of vrijwilliger en die kennis krijgt van (een vermoeden) een (seksueel) misdrijf of seksueel ontoelaatbaar gedrag binnen Landstede Groep, heeft de plicht om dit te melden bij de Vertrouwenspersoon en/of de Directeur. De Directeur dan wel de Vertrouwenspersoon zal beoordelen of het College van Bestuur hiervan eveneens in kennis moet worden gesteld.

### **Artikel 5.2 – Procedure stap 1**

Informele klachten over pesten, agressie, discriminatie, (seksuele) intimidatie of ander ongewenst gedrag worden door de Klager allereerst met de Vertrouwenspersoon besproken. De Vertrouwenspersoon ondersteunt de Klager bij de voornoemde onderwerpen en de daarop volgende procedure. Ook verleent de Vertrouwenspersoon, indien nodig en desgewenst, bijstand bij het doen van aangifte bij de politie.

*Toelichting:*

*In Bijlage 1 en 2 zijn de gegevens en e-mailadressen van de betreffende Vertrouwenspersonen en Onderwijseenheden vermeld, waar Informele klachten krachtens artikel 5.2 kunnen worden ingediend.*

*De procedure zoals in artikel 5.2 beschreven is een informele bemiddelingspoging, zodat er geen wettelijke termijnen van toepassing zijn. Let op: indien er een schriftelijke klacht is ingediend, dan beginnen de formele termijnen te lopen. In dat geval moet de student toestemming geven om de klacht te behandelen als een bemiddelingspoging en aldus als een Informele klacht en geen Formele klacht. In dit geval moet de student toestemming geven om: de klacht te behandelen als een Informele klacht en de wettelijke termijnen op te schorten tot dat de Informele klacht overeenkomstig dit Reglement is behandeld.*

### **Artikel 5.3 – Bemiddeling van de Vertrouwenspersoon**

Indien de Klager hiermee instemt, onderzoekt de Vertrouwenspersoon door middel van informele bemiddeling naar een bevredigende oplossing voor de Klager ten aanzien van de Informele klacht.



#### **Artikel 5.4– Beoordeling Informele klacht door Vertrouwenspersoon**

Indien het onderzoek zoals beschreven in artikel 5.3 van dit Reglement niet leidt tot een bevredigende oplossing of indien de Klager een dergelijk onderzoek niet wenst, dan beoordeelt de Vertrouwenspersoon gezamenlijk met de Klager of er een Informele klacht bij de Directeur van zijn Onderwijseenheid moet worden ingediend.

#### **Artikel 5.5 – Specialistische zorg**

Indien nodig of gewenst verwijst de Vertrouwenspersoon de Klager naar andere instanties, gespecialiseerd in opvang en nazorg.

#### **Artikel 5.6 - Procedure stap 2**

In overeenstemming met artikel 5.4 van dit Reglement kan Klager een Informele klacht indienen bij de Directeur van zijn Onderwijseenheid.

#### **Artikel 5.7 - Vormvereiste**

Een Informele klacht krachtens dit hoofdstuk wordt schriftelijk ingediend bij de Directeur van zijn Onderwijseenheid. De Informele klacht vermeldt in ieder geval de datum waarop de Informele klacht bij de Directeur is ingediend, de naam en het telefoonnummer van Klager, alsmede de aard van de Informele klacht en wie de Beklaagde is.

*Toelichting:*

*In Bijlage 1 zijn de e-mailadressen van de betreffende Onderwijseenheden vermeld, waar Informele klachten krachtens artikel 5.6 kunnen worden ingediend.*

*De procedure zoals in artikel 5.6 beschreven is een informele bemiddelingspoging, zodat er geen wettelijke termijnen van toepassing zijn. Let op: indien er een schriftelijke klacht is ingediend, dan beginnen de formele termijnen te lopen. In dat geval moet de student toestemming geven om de klacht te behandelen als een bemiddelingspoging en aldus als een Informele klacht en geen Formele klacht. In dit geval moet de student toestemming geven om: de klacht te behandelen als een Informele klacht en de wettelijke termijnen op te schorten tot dat de Informele klacht overeenkomstig dit Reglement is behandeld.*

#### **Artikel 5.8 - Ontvangstbevestiging**

De Directeur zal binnen 2 Werkdagen na ontvangst van de Informele klacht een ontvangstbevestiging aan de Klager toezenden, alsmede de Beklaagde en de Directeur van de Onderwijseenheid waar de Beklaagde zijn onderwijs volgt in kennis stellen van de Informele Klacht.

## **Artikel 5.9 – Inhoudelijke behandeling van de Informele klacht**

1. Binnen 5 Werkdagen nadat de Directeur de Beklaagde in kennis heeft gesteld van de Informele klacht neemt hij contact op met de Klager, de Beklaagde en diens Directeur en agendeert een mondeling overleg dat plaatsvindt binnen 10 Werkdagen na dit contactmoment, één en ander in het kader van hoor en wederhoor.
2. De Beklaagde wordt door de Directeur in de gelegenheid gesteld om zichzelf schriftelijk te verweren. Dit schriftelijke verweer dient uiterlijk 2 dagen voor het geplande overleg door de Directeur van de Klager te zijn ontvangen.
3. Na ontvangst van het schriftelijke verweer zendt de Directeur dit stuk onverwijld door aan Klager en de Directeur van de Beklaagde.
4. De Directeur van de Klager maakt een schriftelijk verslag van alle gevoerde gesprekken. Deze verslagen zijn vertrouwelijk en worden niet aan Klager, Beklaagde of derden verstrekt.
5. Nadat het overleg heeft plaatsgevonden, en overigens ook indien er geen overleg heeft plaatsgevonden om een reden die kleeft aan de zijde van de Beklaagde, proberen de Directeuren van Klager en Beklaagde tot een bevredigende oplossing te komen. Zij leggen hun bevindingen hierover vast in een Schriftelijk rapport. De Directeur van Klager bespreekt het Schriftelijke rapport mondeling met de Klager en Beklaagde, waarna hij het Schriftelijke rapport, als zijnde afsluiting van de procedure bij hem, aan hen beide toezendt.

## **Artikel 5.10 – Procedure stap 3**

Indien het behandelen van de Informele klacht door de Directeur, zoals onder artikel 5.9 van dit Reglement beschreven, niet leidt tot een bevredigende oplossing, dan kan de Klager een Formele klacht indienen bij de externe Klachtencommissie. De procedure voor het indienen van een Formele klacht bij de Klachtencommissie wordt beschreven in hoofdstuk 7 van dit Reglement.

## **Hoofdstuk 6 Informele klachtenprocedure over (een lid van) het College van Bestuur**

### **Artikel 6.1 – Procedure stap 1**

Een Informele klacht over het optreden van (een lid van) het College van Bestuur kan door de Klager schriftelijk worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de Informele klacht overeenkomstig de artikelen 4.3, 4.4 en 4.5 van dit Reglement behandelen. Daar waar in deze artikelen wordt geschreven ‘ direct leidinggevende van Beklaagde’ dient ‘ Raad van Toezicht’ te worden gelezen.

*Toelichting:*

*In Bijlage 2 is het postadres en e-mailadres van de Raad van Toezicht vermeld, waar Informele klachten krachtens artikel 6.1 kunnen worden ingediend.*

*De procedure zoals in artikel 6.1 beschreven is een informele bemiddelingspoging, zodat er geen wettelijke termijnen van toepassing zijn. Let op: indien er een schriftelijke klacht is ingediend, dan beginnen de formele termijnen te lopen. In dat geval moet de student toestemming geven om de klacht te behandelen als een bemiddelingspoging en aldus als een Informele klacht en geen Formele klacht. In dit geval moet de student toestemming geven om: de klacht te behandelen als een Informele klacht en de wettelijke termijnen op te schorten tot dat de Informele klacht overeenkomstig dit Reglement is behandeld.*

### **Artikel 6.2 – Procedure stap 2**

Indien het behandelen van de Informele klacht door de Raad van Toezicht, zoals onder artikel 6.1 van dit Reglement beschreven, niet leidt tot een bevredigende oplossing, dan kan de Klager een Formele klacht indienen bij de externe Klachtencommissie. De procedure voor het indienen van een Formele klacht bij de Klachtencommissie wordt beschreven in hoofdstuk 7 van dit Reglement.

## **Hoofdstuk 7 Formele klachtenprocedure – bijzondere bepalingen**

### **Artikel 7.1 – Reikwijdte van de Regeling**

Landstede Groep kent een Commissie van Beroep voor de examens ex artikel 7.5.1 WEB en een externe Klachtencommissie. Dit onderhavige Reglement is enkel van toepassing op deze externe Klachtencommissie. De Commissie van Beroep voor de examens heeft een eigen reglement.

### **Artikel 7.2 – Taken van de Klachtencommissie**

1. De Klachtencommissie geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het College van Bestuur over:
  - a. de (on)gegrondheid van een Formele klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het College van Bestuur te nemen besluiten.
2. De Klachtencommissie brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit aan het College van Bestuur over haar werkzaamheden. Dit schriftelijke verslag omvat in ieder geval een overzicht van de behandelende Formele klachten, de wijze van afdoening en de doorlooptijd per behandelde Formele klacht.

### **Artikel 7.3 – De procedure bij de Klachtencommissie**

1. Indien een Informele klacht niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing, kan de Klager een Formele klacht indienen bij de Klachtencommissie.
2. De Klager is evenwel ook ontvankelijk in haar Formele klacht, indien er geen Informele klacht is ingediend.
3. De Klachtencommissie kan, met instemming van de Klager, besluiten dat zij de Formele klacht terug verwijst naar de procedure die geldt voor een Informele Klacht, zoals beschreven in hoofdstuk 4, dan wel 5, dan wel 6 van deze Regeling. De Klachtencommissie stelt in dat geval een medewerker van Landstede Groep aan die belast wordt met deze procedure en die tevens de uitkomst van de Informele klacht terugkoppelt aan de Klachtencommissie. De wettelijke termijnen worden gedurende dit traject opgeschort.
4. Een Formele klacht kan uitsluitend schriftelijk worden ingediend.
5. De Formele klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de Klachtencommissie anders beslist.
6. Indien een Formele klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de Klachtencommissie, dan verwijst de ontvanger van de Klacht de Klager zo spoedig mogelijk naar de Klachtencommissie. De ontvanger is, in overeenstemming met deze Regeling, tot geheimhouding verplicht.
7. Direct na ontvangst van de Formele klacht, wordt de datum van ontvangst aangetekend op de Formele klacht.

8. Klager en Beklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. De kosten hiervan draagt iedere partij zelf.

#### **Artikel 7.4 – Inhoud van de Formele klacht**

1. De Formele klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend door Klager.
2. De Formele klacht bevat ten minste:
  - a. de naam, het adres en telefoonnummer van Klager;
  - b. dagtekening van verzending;
  - c. de naam van de Beklaagde;
  - d. een omschrijving van de Formele Klacht, en
  - e. een omschrijving van de periode waarin de gewraakte gedraging(en) en/of beslissing(en) is/zijn verricht, respectievelijk genomen.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid van dit artikel dan wordt Klager door de Klachtencommissie in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen 7 dagen na kennisgeving van het verzuim te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het tweede lid van dit artikel, dan is de Formele klacht niet-ontvankelijk.
4. Indien de Formele klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard dan wordt dit door de Klachtencommissie schriftelijk bericht aan Klager, Beklaagde en het College van Bestuur.

#### **Artikel 7.5 – Niet in behandeling nemen van de Formele klacht**

1. De Klachtencommissie hoeft de Formele klacht niet in behandeling te nemen, indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een Formele klacht is ingediend die reeds door de Klachtencommissie en het College van Bestuur is afgedaan;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van de Formele klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen door Klager bezwaar ingesteld kon worden;
  - d. waartegen door Klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
  - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechtelijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest.

#### **Artikel 7.6 – Ontvangstbevestiging van de Formele klacht**

1. De Klachtencommissie zendt binnen vijf Werkdagen na ontvangst van de Formele klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging aan Klager, een kopie van dit Reglement en het bericht dat de Formele klacht door

de Klachtencommissie wordt behandeld. Indien nodig wordt aan Klager tevens verzocht de Formele klacht overeenkomstig artikel 7.6 lid 2 en 3 van dit Reglement aan te vullen.

2. Gelijkzeitig bericht de Klachtencommissie de Beklaagde, het College van Bestuur en de betreffende Directeur waar Klager en Beklaagde onderwijs volgen schriftelijk dat zij een Formele klacht onderzoekt, waarbij een kopie van de Formele Klacht wordt meegezonden, alsmede een kopie van dit Reglement.
3. In het geval een klacht is gericht tegen het College van Bestuur dan ontvangt de Raad van Toezicht tevens een kopie van de Formele klacht.

#### **Artikel 7.7 - Ingetrokken Formele klacht**

1. Naast de wijze van intrekken van een Formele klacht zoals beschreven in artikel 2.4 van dit Reglement, kan de Klager ook tijdens een hoorzitting de Formele klacht mondeling intrekken. In dat geval wordt van het intrekken van de Formele klacht op de zitting een verslag gemaakt dat door Klager wordt ondertekend.

#### **Artikel 7.8 – Vooronderzoek**

1. De Klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de Formele klacht en zitting bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het College van Bestuur vereist.

#### **Artikel 7.9 – Hoorzitting**

1. Indien de Formele klacht ontvankelijk is, bepaalt de Klachtencommissie plaats en tijdstip van de zitting waarin Klager en Beklaagde tijdens een niet-openbare zitting in de gelegenheid worden gesteld om te worden gehoord. Deze zitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de Formele klacht.
2. De voorzitter van de Klachtencommissie zit de zitting voor.
3. Klager, Beklaagde, het College van Bestuur en de betreffende Directeur waar Klager en Beklaagde onderwijs volgen worden schriftelijk uitgenodigd door de Klachtencommissie voor de hoorzitting.
4. Van het horen van Klager kan worden afgezien, indien Klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord of niet verschijnt op de hoorzitting.
5. Van het horen van Beklaagde kan worden afgezien, indien Beklaagde heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord of niet verschijnt op de hoorzitting.
6. De Klachtencommissie hoort Klager en Beklaagde in elkaars aanwezigheid. Indien een directe confrontatie tussen partijen voor één van de partijen of voor beide partijen te zeer belastend zal zijn kan de commissie besluiten partijen afzonderlijk te horen.

7. De Klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de Klager, dat de Vertrouwenspersoon bij de zitting aanwezig is.
8. Van de hoorzitting wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag bevat in ieder geval de namen en functie van de aanwezigen personen op de zitting en een zakelijke weergave van hetgeen over en weer is gezegd tijdens de zitting.
9. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter van de zitting en de secretaris.

#### **Artikel 7.10 - Verweer**

1. Bij de uitnodiging voor de hoorzitting, zoals bedoeld in artikel 7.11 van deze Regeling, wordt Beklaagde in de gelegenheid gesteld om zichzelf schriftelijk te verweren. Beklaagde kan er ook voor kiezen om zichzelf enkel mondeling op de hoorzitting te verweren.
2. Het verweerschrift dient uiterlijk vijf Werkdagen voor de hoorzitting door de Klachtencommissie te zijn ontvangen.
3. Na ontvangst van het verweerschrift zendt de Klachtencommissie dit stuk onverwijld door aan Klager, het College van Bestuur en de betreffende Directeur waar Klager en Beklaagde onderwijs volgen.

#### **Artikel 7.11 – Getuigen**

1. Op verzoek van Klager of Beklaagde kan de Klachtencommissie getuigen en andere betrokkenen horen, die inlichtingen kunnen geven over de feiten dan wel omstandigheden waaronder de Formele klacht heeft plaatsgevonden.
2. Wanneer de Klachtencommissie besluit getuigen of andere betrokkenen te horen worden Klager en Beklaagde hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld, tenzij naar het oordeel van de Klachtencommissie het belang van de betrokkenen dan wel van de getuige hierdoor ernstig wordt geschaad.
3. Getuigen of andere betrokken worden altijd buiten de zitting om gehoord.
4. Van het getuigenverhoor wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag bevat in ieder geval de namen en functie van de aanwezigen personen tijdens her verhoor en een zakelijke weergave van hetgeen over en weer is gezegd tijdens het verhoor.
5. Elke getuige of betrokkene is gehouden de gevraagde informatie te verschaffen.
6. Wie als getuige wordt opgeroepen kan zich enkel na toestemming van de Klachtencommissie verschonen.

### **Artikel 7.12 – Advies**

1. De Klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren.
2. De Klachtencommissie rapporteert haar bevindingen en advies schriftelijk aan het College van Bestuur binnen drie weken nadat de zitting heeft plaatsgevonden. Het rapport omvat tevens het schriftelijke verslag van de zitting.
3. De Klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de Formele klacht.
4. De Klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het College van Bestuur te nemen maatregelen.

### **Artikel 7.13– Onpartijdigheid**

1. De voorzitter en de leden van de Klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een Formele klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

### **Artikel 7.14 – Besluitvorming op advies**

1. Binnen drie weken na ontvangst van het rapport van de Klachtencommissie door het College van Bestuur deelt het College van Bestuur aan de Klager, Beklaagde, de betreffende Directeur waar Klager en Beklaagde onderwijs volgen en de Klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of zij het oordeel over de gegrondheid van de Formele klacht deelt en of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt, en zo ja, welke maatregelen. De mededeling gaat vergezeld van een kopie het advies van de Klachtencommissie.
2. Indien de conclusie van het College van Bestuur afwijkt van het advies van de Klachtencommissie dan wordt in de conclusie de reden voor die afwijking vermeld.



## Hoofdstuk 8 – Slotbepalingen

### Artikel 8.1 – Openbaarheid van dit Reglement

1. Het College van Bestuur legt dit Reglement op elke locatie van de scholen behorende tot Landstede Groep ter inzage, één en ander door middel van publicatie op het intranet.
2. Het College van Bestuur draagt er zorg voor dat alle belanghebbenden op de hoogte worden gesteld van dit Reglement.

### Artikel 8.2 – Evaluatie

1. Dit reglement wordt op 1 januari 2022 door het College van Bestuur en de betrokken personen en geledingen geëvalueerd.

### Artikel 8.3 – Wijzigingen of intrekken

1. Dit Reglement kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, één en ander na overleg met de Vertrouwenspersoon en de Klachtencommissie en uiteraard met inachtneming van de eventuele rechten van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad/ondernemingsraad.

### Artikel 8.4 – Overige bepalingen

1. In gevallen waarin dit Reglement niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. Dit Reglement kan worden aangehaald als 'Reglement Klachtenbehandeling Landstede Groep'.
3. Dit Reglement treedt in werking op 1 januari 2019.

Deze regeling is vastgesteld

te .....(plaats)

op .....(datum)

College van Bestuur:

T.W. Rietkerk; voorzitter

T.G.M. Bekker; lid

## Bijlage 1

### E-mailadressen voor het indienen van een (eerste) 'informele' klacht:

#### **VOORTGEZET ONDERWIJS:**

- |     |                                       |  |
|-----|---------------------------------------|--|
| 1)  | Carolus Clusius College:              | klachtenmeldpunthetccc@landstede.nl                        |
| 2)  | Meander College:                      | klachtenmeldpuntmeander@landstede.nl                       |
| 3)  | TalentStad:                           | klachtenmeldpunttalentstad@landstede.nl                    |
| 4)  | Thomas a Kempis College- Centrum      | klachtenmeldpunttak@landstede.nl                           |
| 5)  | Jena XL:                              | klachtenmeldpuntjenaxl@landstede.nl                        |
| 6)  | Praktijkonderwijs Zwolle:             | klachtenmeldpuntpraktijkonderwijs@landstede.nl             |
| 7)  | Ichthus College Kampen:               | klachtenmeldpuntichthuskampen@landstede.nl                 |
| 8)  | Ichthus College Dronten:              | klachtenmeldpuntichthusdronten@landstede.nl                |
| 9)  | Morgen College:                       | klachtenmeldpuntcvambo@landstede.nl                        |
| 10) | Vechtdal College Hardenberg:          | hardenberg@vechtdalcollege.nl                              |
| 11) | Vechtdal College Ommen/Dedemsvaart:   | ommen@vechtdalcollege.nl<br>dedemsvaart@vechtdalcollege.nl |
| 12) | Centre for Sports and Education (CSE) | klachtenmeldpuntcse@landstede.nl                           |

#### **MIDDELBAAR BEROEPSONDERWIJS:**

- |    |                                    |  |
|----|------------------------------------|--|
| 1) | Zwolle (uitgezonderd Menso Alting) | klachtenmeldpuntmboz@landstede.nl          |
| 2) | Zwolle (Menso Alting)              | klachtenmeldpunt@mensoalting.net           |
| 3) | Harderwijk                         | klachtenmeldpuntmboharderwijk@landstede.nl |
| 4) | Raalte/Salland                     | klachtenmeldpuntmboraalte@landstede.nl     |

#### **PERSONEEL:**

- |                       |                                   |
|-----------------------|-----------------------------------|
| Alle personeelsleden: | klachtenmeldpuntpers@landstede.nl |
|-----------------------|-----------------------------------|

## Bijlage 2

### Overzicht correspondentiegegevens

1. Interne vertrouwenspersoon personeel aangaande klachten ex artikel 5.2 van deze Regeling:

Margriet Hiddingh – vertrouwenspersoon

E-mail: [vertrouwenspersoon-medewerkers@landstede.nl](mailto:vertrouwenspersoon-medewerkers@landstede.nl)

Tel: 06-28 45 44 26

Postadres:

Margriet Hiddingh (onder vermelding van 'persoonlijk'):

p/a Landstede Groep

Postbus 1

8000 AA Zwolle

2. Externe vertrouwenspersoon personeel aangaande klachten ex artikel 5.2 van deze Regeling:

Voor Stichting Landstede, Stichting Ichthus College, Stichting Agnieten College/De Boog en Stichting Christelijk VMBO Harderwijk e.o.:

Mariëlle Visser

Externe vertrouwenspersoon

Tel.: 06-14885584

e-mail: [m.visser@arbodienst.nl](mailto:m.visser@arbodienst.nl)

Voor het Vechtdal College:

Carinova maatschappelijk werk

Postbus 40

8100 AA Raalte

Tel.: 0900-8662

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

3. Interne Vertrouwenspersoon leerlingen/studenten aangaande klachten ex artikel 5.2 van deze Regeling:

Voortgezet onderwijs:

B) Carolus Clusius College:

Locatie Wezep:

- Pieter van Wieringen; [pvanwieringen@agnietencollege.nl](mailto:pvanwieringen@agnietencollege.nl)

- Lidy van het Hul; [Ivanhethul@agnietencollege.nl](mailto:Ivanhethul@agnietencollege.nl)

Telefoonnummer van de school: 088-8507570

Locatie Carolus Clusius College:

- Pascal Zwaagman, [pzwaagman@hetccc.nl](mailto:pzwaagman@hetccc.nl)

- Gerrie de Haan; [gdehaan@hetccc.nl](mailto:gdehaan@hetccc.nl)

- Asje Palland; [aspalland@hetccc.nl](mailto:aspalland@hetccc.nl)

Telefoonnummer van de school: 088-8507500

C) Meander College:

- Bea Dekker : *bdekker@meandercollege.nl* en
- Evert Hamming : *ehamming@meandercollege.nl*

Telefoonnummer school: 088-8507772

Agnieten College Nieuwleusen:

- J. Odding; *jodding@agnietencollege.nl* en
- J. Hoekstra; *jhoekstra@agnietencollege.nl*

Telefoonnummer school: 088-8507410

D) TalentStad:

TalentStad Beroepscollege:

- Arien Kamperman; *akamperman@talentstad.nl*
- Pauline van den Berg; *pvanwerven@talentstad.nl*

TalentStad Praktijkonderwijs:

- Ellen Zweers; *ezweers@talentstad.nl*
- Patrick ten Have; *ptenhave@talentstad.nl*

Agnieten College Zwartsluis:

- Amarinske Rusticus; *arusticus@agnietencollege.nl*
- René Pool; *rpool@agnietencollege.nl*

Telefoonnummers:

Beroepscollege: 088-8507660;

Praktijkonderwijs: 088-8507400;

Agnieten College Zwartsluis: 088-8507430

E) Thomas a Kempis College:

Thomas a Kempis-Centrum:

- Hanneke Donker; *hdonker@thomasakempis.nl*
- Jacco Dankers; *jdankers@thomasakempis.nl*

Telefoonnummer school: 088-8508505

JenaXL:

- Cees Visscher; *cvisscher@jenaxl.nl*
- Kirsten Brand; *kbrand@jenaxl.nl*

Telefoonnummer school: 088-8508560

F) Ichthus College Kampen:

Via/IC4:

- Janneke van der Weerd: [jvanderweerd@ichthuskampen.nl](mailto:jvanderweerd@ichthuskampen.nl)
- Doro Hup: [dhup@ichthuskampen.nl](mailto:dhup@ichthuskampen.nl)

Telefoonnummer van de school: 088-8508383;

IC1/IC5 (Jan Ligthartstraat):

- Marieke van Wijck: [mvanwijck@ichthuskampen.nl](mailto:mvanwijck@ichthuskampen.nl)
- Jan-Peter ter Steeg: [jtersteeg@ichthuskampen.nl](mailto:jtersteeg@ichthuskampen.nl)

Telefoonnummer van de school: 088-8507450

G) Ichthus College Dronten:

- Cora Pruis-Klop: [cpruis@ichthusdronten.nl](mailto:cpruis@ichthusdronten.nl)
- Nico van Wijngaarden: [n.wijngaardenvan@hetperrondronten.nl](mailto:n.wijngaardenvan@hetperrondronten.nl)

Beiden ook bereikbaar onder het nummer van de school: 0312-312932

H) Morgen College Harderwijk:

Locatie De Sypel : Angela van Loo- Schuld: [aschuld@morgencollege.nl](mailto:aschuld@morgencollege.nl)

Locaties De Sypel, Westeinde, Oriënt. : Jan Willems, [jfwillems@morgencollege.nl](mailto:jfwillems@morgencollege.nl), Mob. 06.20656351

Locatie Westeinde : Jan Jurrien Hop, [jjhop@morgencollege.nl](mailto:jjhop@morgencollege.nl)

Telefoon school: De Sypel/Westeinde: 0341-439050; Orient: 036-5218170.

I) Vechtdal College Hardenberg:

Vertrouwenspersoon leerlingen:

voor het vmbo:

Anneke Eshuis: [a.eshuis@vechtdalcollege.nl](mailto:a.eshuis@vechtdalcollege.nl),

Ben Oberink: [b.oberink@vechtdalcollege.nl](mailto:b.oberink@vechtdalcollege.nl).

Voor het havo/vwo:

Ina Lamminga: [i.lamminga@vechtdalcollege.nl](mailto:i.lamminga@vechtdalcollege.nl),

Hilde Koggel: [h.koggel@vechtdalcollege.nl](mailto:h.koggel@vechtdalcollege.nl)

Elise Ossel: [e.ossel@vechtdalcollege.nl](mailto:e.ossel@vechtdalcollege.nl).

Vertrouwenspersoon personeel:

Carla Meerman: [c.meerman@vechtdalcollege.nl](mailto:c.meerman@vechtdalcollege.nl),

Wil Derks: [w.derks@vechtdalcollege.nl](mailto:w.derks@vechtdalcollege.nl),

Dick van Faassen: [d.vanfaassen@vechtdalcollege.nl](mailto:d.vanfaassen@vechtdalcollege.nl).

Telefoonnummer van de school: 0523-281428

J) Vechtdal College Ommen/Dedemsvaart:

Locatie Ommen:

Vertrouwenspersonen leerlingen:

Anja Rivera: *a.rivera@vechtdalcollege.nl*

Albertus Mulder: *a.mulder@vechtdalcollege.nl*.

Vertrouwenspersoon personeel:

Jasper Klomp: *j.klomp@vechtdalcollege.nl* en

Marja Veurink: *m.veurink@vechtdalcollege.nl*

Telefoonnummer van de school: 0529-408330

Locatie Dedemsvaart:

Vertrouwenspersonen leerlingen:

Gerriët Doornwaard: *g.doornwaard@vechtdalcollege.nl*

Arjen de Graaf: *a.degraaf@vechtdalcollege.nl*.

Vertrouwenspersoon personeel:

*nog niet bekend, namen volgen.*

K) Centre for Sports and Education:

- George Abbringh; *gabbringh@landstede.nl*

- Joleen Mulder; *jomulder@landstede.nl*

Bereikbaar via telefoon school: 088-8508736

Middelbaar Beroepsonderwijs:

A) Zwolle A: Sport & Beweging; Rechterland1:

- Arend Pullen; *apullen@landstede.nl*

- Vera Smink; *vsmink@landstede.nl*

Telefoon opleiding: 0800-0245666

B) Zwolle B: Gezond & Wel; Onderwijs & Opvoeding; Dokterspad 2:

- Gert van de Weide; *gvanderweide@landstede.nl*

- Pieta Mensink; *pmensink@landstede.nl*

Telefoon opleiding: 0800-0245666

C) Zwolle C: Handel & Commercie, Office & Management, Transport & Logistiek; Veilig & Beschermd; Vrij & Gastvrij (excl. Horeca); Fuchsiastraat 1/Assendorperstraat:

- Margreet Overweg; *moverweg@landstede.nl*; tel.: 06-22881765, of 088-8508467

- Paola Schot; *pschot@landstede.nl* telefoon: 06-48277385, of 088-8508153.

- D) Zwolle D: Vormgeving & Entertainment, Mooi & Mode, ICT & Technologie, Vrij & Gastvrij (Horeca); Rechterland 1/Stadionplein 12:  
Stadionplein:  
 Annelies de Bruijne: *adebruijne@landstede.nl*  
 Marielle Koster: *mkoster@landstede.nl*  
Rechterland:  
 Gerda Borneman: *gborneman@landstede.nl*
- E) Zwolle E/Menso Alting: Gezond & Wel, Onderwijs & Opvoeding, Handel & Commercie, Office & Management; Fuchsiastraat 1:  
 - Jenny Terpstra-Tromp, docent verpleegkunde, schoolopleider, vertrouwenspersoon; aanwezig op ma- di, wo- en vrijdag; **T** 088-850 87 75 **E** *jterpstra@mensoalting.net*; **A** Fuchsiastraat 1 8013 ZC Zwolle **P** Postbus 1061 8001 BB Zwolle  
 - Heilina van den Broeke-Zijlstra; docent agogische vakken; aanwezig op: maandag, dinsdag en donderdag; **T** 088 – 8508773; **E** *hvandenbroeke@mensoalting.net*; **A** Fuchsiastraat 1, 8013 ZC Zwolle | **P** Postbus 1061 8001 BB Zwolle
- F) Harderwijk A: Bouw & Architectuur, Techniek & Innovatie, ICT & Technologie, Transport & Logistiek, Office & Management, Handel & Commercie, Vormgeving & Entertainment, Vrij & Gastvrij; Harderwijk/Kampen/Dronten: *gezamenlijk met Harderwijk B.*
- G) Harderwijk B: Gezond & Wel, Onderwijs & Opvoeding, Veilig & Beschermd;  
 Harderwijk/Lelystad: *gezamenlijk met Harderwijk A.*  
Lelystad:  
 Michel van der Putten, *mvanderputten@landstede.nl*, 06-14757383  
Westeinde  
 Petra Wierenga, *pwierenga@landstede.nl*, 06-14212304  
 Wim van Essen, *wvanessen@landstede.nl*, 088-8507800 (mobiel nummer in aanvraag)  
Mecklenburglaan:  
 Vacant
- H) Salland: Gezond & Wel, Groen & Dier, Handel & Commercie, ICT & Technologie, Office & Management, Onderwijs & Opvoeding, Veilig & Beschermd; Zwolsestraat/Raalte:  
 - Heidi Toonk; *htoonk@landstede.nl*; tel. 06.28338678 en  
 - Arzu Turan-Bas; *aturan@landstede.nl*; tel. 06.20756515

4. Informele klachten aangaande artikel 4.2 van dit Reglement:

De direct-leidinggevende van degene tegen wie de klacht zich richt.

5. Informele klachten aangaande artikel 4.6 en 5.6 van dit Reglement:

Aan de directeur van de school:

Voortgezet onderwijs:

- A) Carolus Clusius College: *info@hetccc.nl*
- B) Meander College: *info@meandercollege.nl*
- C) TalentStad: *info@talentstad.nl*
- D) Thomas a Kempis College: *info@thomasakempis.nl*
- E) Ichthus College Kampen: *info@ichthuskampen.nl*
- F) Ichthus College Dronten: *info@ichthusdronten.nl*
- G) Morgen College Harderwijk: *info@morgencollege.nl*
- H) Vechtdal College Hardenberg: *hardenberg@vechtdalcollege.nl*, of *directiesecretariaat@vechtdalcollege.nl*
- I) Vechtdal College Ommen/Dedemsvaart: *ommen@vechtdalcollege.nl*, of *dedemsvaart@vechtdalcollege.nl*
- J) Centre for Sports and Education: *info@cse-zwolle.nl*

Middelbaar Beroepsonderwijs:

- A) Zwolle A: Sport & Bewegen; Rechterland1: *tvanderstaak@landstede.nl*
- B) Zwolle B: Gezond & Wel; Onderwijs & Opvoeding; Dokterspad 2: *jnihuis@landstede.nl*
- C) Zwolle C: Handel & Commercie, Office & Management, Transport & Logistiek; Veilig & Beschermd; Vrij & Gastvrij (excl. Horeca); Fuchsiastraat 1/Assendorperstraat: *directiezwolle-c@landstede.nl*
- D) Zwolle D: Vormgeving & Entertainment, Mooi & Mode, ICT & Technologie, Vrij & Gastvrij (Horeca); Rechterland 1/Stadionplein 12: *evijfhuizen@landstede.nl*
- E) Zwolle E/Menso Alting: Gezond & Wel, Onderwijs & Opvoeding, Handel & Commercie, Office & Management; Fuchsiastraat 1: *directiesecretariaat@mensoalting.net*
- F) Harderwijk A: Bouw & Architectuur, Techniek & Innovatie, ICT & Technologie, Transport & Logistiek, Office & Management, Handel & Commercie, Vormgeving & Entertainment, Vrij & Gastvrij; Harderwijk/Kampen/Dronten: *rtimmer@landstede.nl*
- G) Harderwijk B: Gezond & Wel, Onderwijs & Opvoeding, Veilig & Beschermd; Harderwijk/Lelystad: *rtimmer@landstede.nl*
- H) Salland: Gezond & Wel, Groen & Dier, Handel & Commercie, ICT & Technologie, Office & Management, Onderwijs & Opvoeding, Veilig & Beschermd; Zwolsestraat/Raalte: *directiesalland@landstede.nl*



6. Informeel klachten aangaande artikel 6.1 van dit Reglement:

Raad van Toezicht Landstede Groep  
Secretariaat afhandeling klachten, bezwaar en beroep  
T.a.v. de heer B. Jonkers  
Antwoordnummer 2215  
8000 VB Zwolle  
E-mail: [bjonkers@landstedegroep.nl](mailto:bjonkers@landstedegroep.nl)

7. Externe Klachtencommissie voor een klachtenmelding en bespreking van een Formele klacht

Externe klachtencommissie Landstede Groep  
Secretariaat afhandeling klachten, bezwaar en beroep  
T.a.v. de heer B. Jonkers  
Antwoordnummer 2215  
8000 VB Zwolle  
E-mail: [bjonkers@landstedegroep.nl](mailto:bjonkers@landstedegroep.nl)