CSG GRONINGEN

Christelijk voortgezet onderwijs op
vier scholen in Groningen

# Klachtenregeling CSG Groningen

## Gebaseerd op de Modelklachtenregeling GCBO 2021

Versie: 1.0

Status: Definitief

Datum: 22-09-2026

# Documentgeschiedenis

## Revisies

| Versie | Datum | Auteur | Review |
|---|---|---|---|
| 1.0 | | | |
| | | | |
| | | | |

## Vaststelling

| Naam | Functie | Versie | Datum |
|---|---|---|---|
| CDO | | | 7 september 2026 |
| MR | | | 22 september 2026 |
| | | | |

## Documentclassificatie

| Classificatie | | Beschrijving |
|---|---|---|
| Openbaar | | Dit document mag zonder beperkingen worden gedeeld |

## Bestandsnaam

| Naam |
|---|
| Klachtenregeling CSG Groningen |

Schoolbesturen zijn verplicht om een klachtenregeling vast te stellen en in stand te houden. Ouder(s)/verzorger(s), leerlingen en medewerkers kunnen klachten indienen over gedragingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, van het bevoegd gezag en medewerkers. Met deze regeling wordt een zorgvuldige, transparante behandeling van klachten binnen CSG Groningen beoogt.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken binnen de school kunnen in onderling overleg tussen ouder(s)/verzorger(s), leerlingen, medewerkers en schoolleiding worden afgehandeld. Dit is ook het uitgangspunt van deze klachtenregeling.

Wanneer een klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost of wanneer de aard van de klacht zich daartegen verzet, biedt deze regeling een duidelijke procedure voor de behandeling van klachten. Daarbij worden de rollen van de vertrouwenspersonen, de interne klachtencommissie en de externe klachtencommissie beschreven.

Voor klachten waarvoor op grond van wet- en regelgeving een afzonderlijke bezwaar-, beroeps- of geschillenprocedure geldt, is die specifieke procedure van toepassing. Het bevoegd gezag van CSG Groningen stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende klachtenregeling vast.

*Overal waar het persoonlijk voornaamwoord hij wordt gebruikt kan ook zij/hen/die worden gelezen. Overal waar het bezittelijk voornaamwoord zijn wordt gebruikt kan ook haar/hun/diens worden gelezen.*

**Artikel 1**
In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school vallende onder CSG Groningen;
2. bevoegd gezag: bestuurder CSG Groningen;
3. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school of bestuursbureau berust;
4. interne klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 3;
5. externe klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
6. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
7. interne vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 2a;
8. externe vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 2b;
9. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
10. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Inhoudsopgave

**Artikel 2a: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één interne vertrouwenspersoon per school, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten van leerlingen.
2. Het bevoegd gezag benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad ten minste één interne vertrouwenspersonen voor de stichting voor ouder(s)/verzorgers en alle medewerkers.
3. Een leerling, ouder/verzorger of medewerker is niet gebonden aan de interne vertrouwenspersoon van de school waar onderwijs wordt gevolgd of wordt gewerkt.
4. De interne vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids-)relatie tot een medewerker van de school.
5. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
6. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
7. 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.
8. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
9. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
10. De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden aan het bevoegd gezag en de directie van de locatie. Dit verslag bevat uitsluitend geanonimiseerde en niet-herleidbare informatie over het aantal en de aard van de meldingen, de verrichte werkzaamheden, algemene signalen en trends alsmede eventuele aanbevelingen ter bevordering van de sociale veiligheid binnen de organisatie. In de bijlage wordt een checklist opgenomen met de onderdelen die in het verslag opgenomen dienen te zijn.

**Artikel 2b: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag sluit een contract met GIMD en deze voorzien in minimaal één externe vertrouwenspersoon voor alle medewerkers van de stichting.
2. De externe vertrouwenspersoon is geen medewerker van de stichting en heeft geen kinderen die verbonden zijn aan de stichting.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
5. 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.

Inhoudsopgave

6. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict, ernstig strafbare feiten en vermoeden van kindermishandeling.
7. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden aan het bevoegd gezag.

**Artikel 3a: Instelling en taken van de interne klachtencommissie**

1. Er is een interne klachtencommissie voor alle locaties van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
   a. (on)gegrondheid van de klacht;
   b. het nemen van maatregelen;
   c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
3. De klachtencommissie neemt ter bescherming van de belangen van alle direct betrokken de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. Om belangenverstrengeling te voorkomen neemt geen enkel commissielid deel aan de behandeling van een klacht waarbij sprake is van directe betrokkenheid of hiërarchische afhankelijkheid.
4. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd;
5. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

**Artikel 3b: Samenstelling van de interne klachtencommissie**

1. De interne klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden die worden benoemd, geschorst of ontslagen door het bevoegd gezag.
2. Het bevoegd gezag draagt zorg voor een onafhankelijke en deskundige samenstelling van de klachtencommissie.
3. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
4. De interne klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten. Leden beschikken over kennis van onderwijswetgeving, klachtenprocedures en gesprekstechnieken. De commissie werkt op basis van een vastgestelde klachtenregeling waarin hoor- en wederhoor, vertrouwelijkheid, transparante besluitvorming en vastgestelde doorlooptijden zijn geborgd.
5. De commissie wordt ondersteund door een secretaris. Het mailadres van de interne klachtencommissie is klachtencommissie@csg.nl.
6. Ouders/voogden/verzorgers en leerlingen/studenten/deelnemers van CSG Groningen en de vertrouwenspersonen kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.

**Artikel 3c: Zittingsduur van de interne klachtencommissie**

1. De (plaatsvervangende) leden van de interne commissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn direct herbenoembaar.

2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

**Artikel 4: De externe klachtencommissie**

Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek- en Protestants Christelijk Onderwijs, een van de klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs, die ondergebracht zijn bij de GCBO, Postadres: Postbus 82324, 2508 EH Den Haag, telefoonnummer: 070-3861697; mailadres: info@gcbo.nl Op de samenstelling van de commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO van toepassing.

**Artikel 5: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie**

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

**Artikel 6: Voortraject klachtindiening**

1. Een klager die een probleem op of met de school ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de in- of externe vertrouwenspersoon zoals genoemd in artikel 2a en 2b.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie als bedoeld in artikel 3a. De klager kan beslissen de klacht direct in te dienen bij de externe klachtencommissie zoals genoemd in artikel 4.

**Artikel 7: Het indienen van een klacht**

1. De klager kan een klacht indienen bij de interne klachtencommissie via het mailadres van de klachtcommissie.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
   a. de naam en het adres van de klager;
   b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school 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.
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Indien de klacht gericht is tegen het bevoegd gezag wordt de klacht voor behandeling doorgezonden aan de externe klachtencommissie.

6. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager door naar de interne klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
7. Klachten over besluiten rondom toetsen, schoolexamens en eindexamens vallen niet onder deze klachtenregeling maar onder de regeling van de Commissie van Beroep voor de Examens. Informatie hierover is opgenomen in het examenreglement.

**Artikel 8: Behandeling van de klacht**

1. De interne klachtencommissie bevestigt schriftelijk binnen vijf schooldagen aan klager de ontvangst van de klacht.
2. De interne klachtencommissie stelt de directie en het bevoegd gezag schriftelijk op de hoogte dat er een klacht wordt onderzocht.
3. De interne klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoor en wederhoor.
4. Aan de verweerder wordt een afschrift van de klacht alsmede de daarbij meegezonden stukken toegezonden.
5. Bij de behandeling van een klacht wordt het principe van hoor en wederhoor toegepast. Dit vindt plaats binnen twee schoolweken nadat de klacht door de interne klachtencommissie in behandeling is genomen.
6. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
7. Te allen tijde wordt geprobeerd om door bemiddeling tot een oplossing te komen.
8. Indien een klacht gedurende de behandeling volgens deze regeling wordt ingetrokken, vervalt de verplichting tot verdere toepassing van dit reglement.
9. Binnen vier schoolweken na het behandelen van de klacht brengt de interne klachtencommissie advies uit aan het bevoegd gezag. Deze termijn kan met ten hoogste vier schoolweken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en het bevoegd gezag.

**Artikel 9: Intrekken van de klacht**

1. De klager kan schriftelijk of mondeling aan de klachtencommissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken.
2. Indien de klager tijdens de procedure bij de interne commissie de klacht intrekt, deelt de interne klachtencommissie dit aan de verweerder, het bevoegd gezag en de directie van de betrokken locatie mee.

**Artikel 10: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie**

1. Binnen vier schoolweken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directie van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en 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. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier schoolweken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

3. Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost kan de klacht worden ingediend bij de externe klachtencommissie als bedoeld in artikel 4.

**Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan**

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraad terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen. De MR ontvangt een geanonimiseerde samenvatting van het oordeel; de conclusie dat de klacht gegrond (of gedeeltelijk gegrond) is verklaard en de voorgenomen of genomen verbetermaatregelen.

**Artikel 12: Vertrouwelijkheid**

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

**Artikel 13: Openbaarheid van de klachtenregeling**

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de vertrouwenspersonen voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de websites van de scholen en de website van CSG Groningen

**Artikel 14: Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de in- en externe vertrouwenspersonen en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

**Artikel 15: Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De artikelsgewijze toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling CSG Groningen'.
4. Het CDO heeft deze Klachtenregeling vastgesteld op 7 september 2026 en de MR heeft instemming verleend op 22 september 2026.
5. Deze regeling treedt in werking op 01-10-2026

# Artikelsgewijze toelichting

**Artikel 1 negende lid**

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel geen klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling. Een ouder of een leerling kan slechts als verweerder worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de school (bijvoorbeeld als lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

**Artikel 2a en 2b**

De vertrouwenspersoon gaat vertrouwelijk om met de informatie die hem wordt toevertrouwd. Op de interne vertrouwenspersoon zijn de wettelijke meld- en aangifteplichten van toepassing. Daarnaast geldt voor zowel de interne als externe vertrouwenspersoon de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. De vertrouwenspersoon begeleidt, ondersteunt en adviseert, maar onderzoekt de klacht niet en geeft geen oordeel over de gegrondheid daarvan.

De vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Desondanks kiest de organisatie er bewust voor om de vertrouwelijkheid van gesprekken met de vertrouwenspersoon als uitgangspunt vast te leggen. Dit is van belang om de drempel voor klagers om zich tot de vertrouwenspersoon te wenden zo laag mogelijk te houden en om een veilige omgeving te creëren waarin zij vrijuit kunnen spreken.

De vertrouwenspersoon is daarom verplicht tot geheimhouding, tenzij sprake is van een vermoeden van een zedendelict of een vermoeden van kindermishandeling. Daarnaast kan, indien de vertrouwenspersoon van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is om andere personen of instanties op de hoogte te stellen, de geheimhouding worden doorbroken. In een dergelijk geval wordt, waar mogelijk, eerst met de klager besproken welke informatie wordt gedeeld en met wie.

Als er geen sprake is van een externe maar van een interne vertrouwenspersoon, valt deze onder de meld- en aangifteplicht (MOA) bij een vermoeden van een zedenmisdrijf (artikel 4a WPO, artikel 3 WVO).

Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling” op zowel de interne als externe vertrouwenspersoon van toepassing.

**Artikel 7**

De vertrouwenspersoon bespreekt met de klager welke route, gelet op de aard en ernst van de klacht, het meest passend is. Daarbij kan worden gekozen voor een gesprek met de direct betrokkene, bespreking met de schoolleiding, begeleiding naar een interne of externe procedure of, indien nodig, doorverwijzing naar andere instanties. De vertrouwenspersoon ondersteunt de klager bij het maken van deze afweging, maar neemt de behandeling van de klacht niet over.

De vertrouwenspersoon bespreekt met de klager welke route, gelet op de aard en ernst van de klacht, het meest passend is.

Inhoudsopgave

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 klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. De vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan het bevoegd gezag en de klachtencommissie. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de schoolgemeenschap verzwakken.

Hoewel de vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de vertrouwenspersoon zelf gaat bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht.

Welke rol de vertrouwenspersoon ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat.

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 klachtencommissie 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.

De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag naar aanleiding van signalen adviseren, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

**Artikel 11**

De medezeggenschapsraad wordt uitsluitend geïnformeerd over gegrond verklaarde klachten en eventuele verbetermaatregelen. Daarbij worden geen persoonsgegevens of andere herleidbare gegevens verstrekt.

Inhoudsopgave

# Contact



CSG Wessel Gansfort

Heerdenpad 8
9731 BW Groningen
050 541 06 56
info@csgwesselgansfort
**csgwesselgansfort.nl**



CSG Augustinus

Admiraal de Ruyterlaan 37
9726 GP Groningen
050 313 97 20
info@csgaugustinus.nl
**csgaugustinus.nl**



CSG Kluiverboom

Kluiverboom 1
9732 KZ Groningen
050 571 01 95
info@csgkluiverboom.nl
**csgkluiverboom.nl**



CSG Selion

Diamantlaan 14
9743 BG Groningen
050 571 85 44
info@csgselion.nl
**csgselion.nl**

CSG GRONINGEN

**CSG Bestuursbureau**
Eenrumermaar 4
9735 AD Groningen

IBAN: NL08 INGB 0658 7053 42

bestuur@csg.nl