

## Klachtenprocedure

### *Inleiding*

CGO doet er alles aan om er voor te zorgen dat de studie goede voortgang heeft. We streven er naar waar te maken wat we zeggen. Toch kan het gebeuren dat u van mening bent dat dingen niet goed gaan en dat u geen gehoor vindt bij de eerstverantwoordelijke. Daarom is er een klachtenprocedure.

De klachtenprocedure is te vinden op de website en wordt vermeld in de studiegids. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

### *Wat te doen als u een klacht hebt?*

Als u een klacht hebt over een docent, surveillant, een medestudent of over facilitaire zaken kunt u dat bij de betrokkene aan de orde stellen. Wanneer dit niet tot een bevredigend resultaat leidt of u een hoge drempel ervaart om dat bij hem of haar aan de orde te stellen, kunt u uw klacht mondeling melden bij de directie. De directie zal in eerste instantie met u het gesprek aangaan.

Als uw klacht een persoon betreft, zal de directeur of diens plaatsvervanger met de klager nagaan of de klager zelf de persoon waartegen de klacht bestaat, aan kan spreken. Indien mogelijk zal de directeur of diens plaatsvervanger de klager verzoeken met de betreffende persoon in contact te treden en uw klacht te bespreken. Als u van mening bent dat hij/zij u onvoldoende hoort, deelt u mee dat u uw klacht zult doorzetten. Vervolgens dient u met het formulier dat u vindt op de website, een officiële klacht in bij de directie van de CGO. De directeur stelt zich op de hoogte van alle facetten die rondom uw klacht spelen. Na bestudering van uw klacht en –als het een klacht tegen personen betreft- na gesprekken met u en de persoon tegen wie de klacht gericht is, doet de directeur een uitspraak. Mocht u het hier niet mee eens zijn dan kunt u in beroep gaan bij de Commissie van Beroep.

Als direct contact tussen de melder van de klacht en de veroorzaker van de klacht ongewenst is, adviseert de directie u direct een officiële klacht in te dienen bij de commissie van Beroep.

### *Klacht ten aanzien van faciliteiten*

Als uw klacht de facilitaire voorzieningen betreffen en u persoonlijk daardoor benadeeld wordt, zal de directeur of zijn plaatsvervanger met u de mogelijkheden onderzoeken om na te gaan of de belemmeringen weggenomen kunnen worden.

Als de belemmeringen niet weg genomen worden en u vindt dat u onvoldoende gehoord werd, kunt u een officiële klacht indienen bij de directie.

De directie bezint zich dan nogmaals op de door u ingebrachte kwestie en doet schriftelijk een uitspraak.

Als u het niet eens bent met deze uitspraak kunt u in beroep gaan bij de Commissie van Beroep.

### *Indienen van een officiële klacht bij de commissie van Beroep*

Als u vindt dat u onvoldoende gehoord wordt door de directie en ook een tweede gesprek met de directie niet helpt, of u bent het niet eens met de uitspraak, kunt u met behulp van het klachtenformulier dat u kunt vinden op de site een schriftelijke klacht indienen bij de Commissie van Beroep.

Met behulp van het klachtenformulier dat u vindt op de site kunt u uw klacht schriftelijk (per post of e-mail) indienen bij de secretaris van het bestuur.

De secretaris bericht u binnen een week per mail dat uw klacht ontvangen is en doorgestuurd is naar de Commissie van Beroep. U ontvangt daarbij een kopie van de klachtenprocedure met een indicatie van de duur van de afhandeling.

### *Afhandeling klacht door de Commissie van Beroep*

Na indienen van een schriftelijke klacht bij het bestuur, per brief of per mail, ontvangt u binnen een week bericht dat uw klacht geregistreerd is en binnen 4 weken afgehandeld zal worden.

Als langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt u daarvan binnen 3 weken na ontvangst van uw schriftelijke klacht, met redenen omkleed, per brief of e-mail in kennis gesteld. In de brief wordt aangegeven binnen welke termijn de klacht redelijkerwijs kan zijn afgehandeld.

De termijn van afhandeling kan maximaal een keer met 4 weken verlengd worden.

Een week voordat de termijn van 4 weken verstreken is, ontvangt u bericht over de vermoedelijke datum van afhandeling.

De namen van de leden van de Commissie van Beroep zijn te vinden in de studiegids onder paragraaf 1.7 :

A.W.A. ter Harmsel

Mr. A.L. Plomp,

Dhr. E.F. Floor, secretaris. E-mail: [elf@sorg.nl](mailto:elf@sorg.nl).

Een docent, die niet betrokken is bij de klacht

### *Arbitrage*

Als de klager of de beklagde, dan wel de directeur het niet eens is met de uitspraak van de Commissie van Beroep kunnen zij de zaak voorleggen aan de Arbitrage Commissie van de Gereformeerde Gemeenten zoals aangegeven in het Kerkelijk Jaarboek.

De uitspraak van de Arbitrage Commissie is bindend voor het opleidingsinstituut.

Verplichtingen voortvloeiend uit de uitspraak van arbitrage commissie worden binnen 2 maanden afgehandeld. Als dat niet mogelijk is, wordt betrokkenen daarvan schriftelijk dit schriftelijk in kennis gesteld en wordt aangegeven op welke termijn de verplichtingen wel afgehandeld zullen zijn.

### *Registratie*

Uw klacht wordt opgenomen in het klachtendossier. Dit wordt beheerd door de secretaris van het bestuur.

Klachten worden daarin met NAW- gegevens van de klager met datum van binnenkomst vastgelegd. Na afhandeling wordt de uitkomst bijgeschreven in het klachtendossier.

Als er sprake was van arbitrage wordt de uitspraak daarvan vastgelegd in het dossier.

Na afhandeling van de klacht wordt de klacht met de afhandeling nog 2 jaar bewaard.