

## Ik heb een klacht (als u niet tevreden bent over CSG Liudger)

In elke situatie waarin mensen elkaar ontmoeten, kunnen klachten ontstaan. Zo ook in het onderwijs en in onze school, bijvoorbeeld:

- Ouders die zich storen aan taalgebruik van personeel.
- Ouders die vinden dat de school onvoldoende doet om hun kind te beschermen tegen pesterijen.
- Leerlingen die last hebben van intimiderend gedrag van hun docent/mentor/conciërge.
- Onderwijspersoneel dat zich onveilig voelt door agressie van ouders.
- Enzovoorts.

Als u zo'n klacht hebt, is bij ons de hoofdregel:

**'Ga eerst praten - dien pas een klacht in, als u het door gesprek niet kunt oplossen.'**

1. Spreek de betrokkene er op aan. Meestal lost dat het probleem wel op.  
We hebben het devies: 'Een klacht is een gratis advies tot verbetering'.  
Een goede klachtenbehandeling, door welke medewerker ook, is gericht op het scheppen van goed en veilig onderwijs voor leerlingen (en hun ouders) en personeelsleden.  
We stellen het daarom op prijs wanneer u ons aanspreekt op zaken waarover u niet tevreden bent.
2. Als het gesprek onvoldoende effect heeft, neem dan contact op met de mentor of de teamleider. En komt u er dan nog niet uit, dien dan een klacht in bij de locatiedirecteur. De locatiedirecteur hoort de partijen en doet schriftelijk een uitspraak. Zie hieronder de **Klachtenprocedure** (pag.3) die geldt op alle locaties.
3. Wanneer uw klacht blijft bestaan na de uitspraak van de locatiedirecteur, is het mogelijke vervolg:
  - a. bezwaar aantekenen bij het bevoegd gezag (het College van Bestuur van CSG Liudger: de heren J. Vogel en K. Hoogeveen);
  - b. de klacht indienen bij de interne klachtencommissie van CSG Liudger;
  - c. de klacht indienen bij de (externe) Landelijke Klachtencommissie:  
Landelijke Klachtencommissie primair en voortgezet onderwijs  
Raamweg 2  
Postbus 82324  
2508EH Den Haag  
tel. 070-3861697  
[info@klachtencommissie.org](mailto:info@klachtencommissie.org)  
[www.klachtencommissie.org](http://www.klachtencommissie.org) Op deze website vindt u de wijze waarop een klacht ingediend kan worden. We stellen er een eer in om klachten zelf op te lossen - hopelijk hebt u de Landelijke Klachtencommissie niet nodig.

Zie in alle drie de gevallen het **Reglement Klachtencommissie CSG Liudger** (pag.6) en het **Klachtenformulier** (pag.16). U kunt zich bij alle stappen laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon.

### Specifieke klachten vragen om een bijzondere aanpak.

Specifieke klachten zijn:

### 1. Onregelmatigheden of afwezigheid bij een examen

Wanneer een leerling zich schuldig heeft gemaakt aan een onregelmatigheid bij enig deel van het eindexamen of zonder geldige reden afwezig is, kan de locatiedirecteur maatregelen nemen (zie het Examenreglement artikel 6). De leerling kan tegen deze beslissing in beroep gaan bij de Commissie van Beroep inzake onregelmatigheden bij het examen.

Metrium Onderwijsdienstverlening t.a.v. Commissie van Beroep  
Archipelweg 204  
Postbus 586  
8901 BJ Leeuwarden

### 2. Ongewenste intimiteiten

Wanneer er sprake is van ongewenste intimiteiten of van een vermoeden ervan (bv. op het moment dat een medewerker van de school seksueel getinte mededelingen en/of voorstellen doet aan leerlingen, al of niet via email, sms, msn etc.), kunt u een vertrouwenspersoon inschakelen. (Zie het **Reglement Klachtencommissie CSG Liudger.**) Deze helpt bij het vinden van de juiste weg - met een oplossing door bemiddeling of door het indienen van een klacht. De vertrouwenspersoon dient hiervan melding te maken bij het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag doet, wanneer daartoe reden is, in overleg met de vertrouwensinspecteur, aangifte bij de politie. (Wet bestrijding seksueel misbruik en seksuele intimidatie in het onderwijs 1999.)

De **Klachtencommissie CSG Liudger** neemt geen klachten over ongewenste intimiteiten in behandeling. Deze worden voorgelegd aan de externe vertrouwenspersoon van de GGD Fryslân en/of de Landelijke Klachtencommissie in Den Haag (adres zie hierboven onder 3).

Hieronder volgen:

- **Klachtenprocedure**, geldig op alle locaties van CSG Liudger pag. 3
- **Reglement Klachtencommissie CSG Liudger** pag. 6
- **Model Klachtenformulier** pag.17

Mede namens de schoolleiding,  
J. Vogel, voorzitter College van Bestuur  
K. Hoogeveen, lid College van Bestuur

Drachten, december 2011

## **Klachtenprocedure, geldig op alle locaties van CSG Liudger**

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

Klager(s)	:	Een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend.
Klacht	:	Een met redenen omklede klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.
Aangeklaagde	:	Een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend.
Locatiedirecteur	:	De directeur van een locatie van CSG Liudger.
Werkdag	:	Dag, niet zijnde een zaterdag, zondag of een algemeen erkende feestdag.
Raadsman/-vrouw	:	Een persoon die de klager kan bijstaan op diens verzoek.
Betrokkene(n)	:	Een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die bij een klacht betrokken is.

### **Artikel 2 Taak en bevoegdheid van de locatiedirecteur**

1. De locatiedirecteur behandelt klachten die binnen de locatie niet tot een oplossing gekomen zijn tussen betrokkene(n) en/of de mentor en/of de teamleider.
2. De locatiedirecteur doet, na de betrokken partijen in de gelegenheid te hebben gesteld om te worden gehoord, schriftelijk een uitspraak die hij aan alle betrokkenen doet toekomen.
3. De locatiedirecteur is bevoegd kennis te nemen van alle bescheiden die betrekking hebben op de klacht.

### **Artikel 3 Vaststelling plaats en tijdstip van de mondelinge behandeling**

De locatiedirecteur bepaalt op zo kort mogelijke termijn, doch uiterlijk binnen tien werkdagen de plaats waar en het tijdstip waarop de behandeling van de klacht zal plaatsvinden. Aan betrokkenen wordt daarvan tijdig (minstens twee werkdagen voor behandeling) kennis gegeven.

#### **Artikel 4 De behandeling**

1. Het bezwaar wordt behandeld in een vertrouwelijke bijeenkomst van de locatiedirecteur met de klager(s). Afhankelijk van het oordeel van de locatiedirecteur en na overleg met de klager(s), kunnen alle betrokkenen bij de behandeling van de klacht geacht worden aanwezig te zijn.
2. De locatiedirecteur leidt de bijeenkomst. Hij geeft elk van de partijen (indien van toepassing) de gelegenheid hun standpunt toe te lichten, waarbij de klager zich kan laten bijstaan door een raadsman. Er wordt hoor en wederhoor toegepast. Indien van toepassing kunnen bovendien de partijen op elkaar reageren.
3. Voordat de behandeling is afgesloten, deelt de locatiedirecteur mee wanneer uitspraak zal worden gedaan. Dat kan eventueel mondeling al na de behandeling geschieden.

#### **Artikel 5 Uitspraak**

1. Ongeacht hetgeen in artikel 4 over de uitspraak staat, doet de locatiedirecteur in ieder geval binnen 15 werkdagen een uitspraak die, met redenen omkleed, schriftelijk aan de klager wordt medegedeeld.
2. Van de termijn in art. 5 lid 1 genoemd kan om zwaarwegende redenen eenmalig met eenzelfde termijn worden afgeweken, indien nader onderzoek naar de klacht dat vraagt.

#### **Artikel 6 Mogelijk vervolg op behandeling bezwaar op locatie**

1. De klager kan binnen 10 werkdagen na ontvangst van het schriftelijk besluit van de locatie met betrekking tot zijn/haar klacht, bezwaar aantekenen bij het bevoegd gezag van de school (het College van Bestuur: de heren J. Vogel en K. Hoogeveen).
2. De klager dient bij de voorzitter van het College van Bestuur een door hem ondertekend bezwaarschrift in, waarbij wordt gevoegd:
  - een afschrift van de klacht c.q. het Klachtenformulier en
  - de uitspraak van de locatiedirecteur waartegen het bezwaar wordt ingesteld;
  - afschriften van de op het bezwaar betrekking hebbende stukken.
3. Het bezwaarschrift bevat:
  - a. een opgave van de naam, voornaam en adres van de klager;
  - b. een mededeling van het bezwaar en de gronden waarop dit berust.
4. De voorzitter van het College van Bestuur tekent op de ingekomen stukken de datum van ontvangst aan en zendt bericht van ontvangst aan de afzender en de betrokkenen bij de klacht. Ook stelt hij de locatiedirecteur op de hoogte.

#### **Artikel 7 Geheimhouding**

1. Alle op de klacht betrekking hebbende stukken dienen ter vertrouwelijke kennisgeving van de locatiedirecteur. Anderen dan de locatiedirecteur en de klager en eventueel diens raadsman mogen deze stukken niet inzien of hiervan afschriften of uittreksels maken, met uitzondering van het College van Bestuur, de interne en externe Klachtencommissie.
2. De betrokkenen zullen tegenover derden het vertrouwelijk karakter van de klacht eerbiedigen.

## **Artikel 8 Slotbepaling**

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de locatiedirecteur.

Versiedatum: 1 januari 2012

## **Reglement Klachtencommissie CSG Liudger**

Het bevoegd gezag van de Vereniging voor Christelijk Voortgezet Onderwijs voor de regio Oost Friesland, gelet op de bepalingen van de Wet op het voortgezet onderwijs, gehoord de medezeggenschapsraad, stelt het volgende Reglement Klachtencommissie CSG Liudger vast.

### **Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen**

#### **Artikel 1**

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs.
- b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4.
- c. 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 vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend.
- d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.
- e. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2.
- f. aangeklaagde: een (ex-)leerling, 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 vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend.

### **Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten**

Paragraaf 1 De vertrouwenspersoon

#### **Artikel 2 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon per locatie die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De locatiedirecteur benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de locatiedirecteur en/of het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de locatiedirecteur te nemen besluiten.

7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersonen brengen jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van hun werkzaamheden.

Paragraaf 2 De klachtencommissie

### **Artikel 3 Instelling en taken klachtencommissie**

1. Er is één klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert, genaamd Klachtencommissie **CSG Liudger**.
2. Het bevoegd gezag heeft zich ook, na hierover instemming te hebben verkregen van de medezeggenschapsraad, aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie.
3. De Klachtencommissie CSG Liudger 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.
4. De Klachtencommissie CSG Liudger neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. 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 CSG Liudger brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

### **Artikel 4 Samenstelling Klachtencommissie CSG Liudger**

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag.
2. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid plaatsvervangende leden.
3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. Leden van het personeel, van het bevoegd gezag, alsmede ouders/voogden/verzorgers en leerlingen/studenten/deelnemers van de schoolgemeenschap en de vertrouwenspersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
6. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

## **Artikel 5      Zittingsduur**

1. De (plaatsvervangende) leden van de Klachtencommissie CSG Liudger worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

Paragraaf 3      De procedure bij de klachtencommissie

## **Artikel 6      Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a. het bevoegd gezag; of
  - b. de Klachtencommissie CSG Liudger; of
  - c. de Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk onderwijs.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de Klachtencommissie CSG Liudger anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of Klachtencommissie CSG Liudger, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de Klachtencommissie CSG Liudger.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de Klachtencommissie CSG Liudger of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
9. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de Klachtencommissie CSG Liudger.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

## **Artikel 7      Intrekken van de klacht**

Indien de klager tijdens de procedure bij de Klachtencommissie CSG Liudger de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de locatiedirecteur van de betrokken school mee.

## Artikel 8 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend, opgezet volgens het format van het Klachtenformulier.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 6, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de locatiedirecteur van de betrokken school gemeld.

## Artikel 9 Vooronderzoek

De Klachtencommissie CSG Liudger 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 hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.

## Artikel 10 Hoorzitting

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
  - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
  - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
6. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

### **Artikel 11 Advies**

1. De Klachtencommissie CSG Liudger beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De Klachtencommissie CSG Liudger rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan de locatiedirecteur en het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
3. De Klachtencommissie CSG Liudger geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school.
4. De Klachtencommissie CSG Liudger kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door de locatiedirecteur en/of het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

### **Artikel 12 Quorum**

Voor het houden van een zitting is vereist, dat ten minste twee leden van de Klachtencommissie CSG Liudger, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

### **Artikel 13 Niet-deelneming aan de behandeling**

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

#### Paragraaf 4 Besluitvorming door het bevoegd gezag

### **Artikel 14 Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de locatiedirecteur van de betrokken school en de klachtencommissie 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. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. 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 klachtencommissie.
3. 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.

## **Hoofdstuk 3 Slotbepalingen**

### **Artikel 15 Openbaarheid**

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

## **Artikel 16      Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

## **Artikel 17      Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

## **Artikel 18      Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Reglement Klachtencommissie CSG Liudger'.
4. Deze regeling treedt in werking op 1 december 2011.

De regeling is vastgesteld op 9 november 2011.

---

## Artikelsgewijze toelichting

### Artikel 1, onder c

Ook een 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 klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 6, tweede lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over agressie, geweld en discriminatie.

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

### Artikel 1, onder d

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Onder discriminerend gedrag wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 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.

Onder agressie, geweld en pesten worden verstaan: gedragingen en 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 de schoolgemeenschap.

(N.B. De Klachtencommissie CSG Liudger neemt geen klachten over ongewenste intimiteiten in behandeling. Deze worden voorgelegd aan de externe vertrouwenspersoon van de GGD Fryslân en/of de Landelijke Klachtencommissie in Den Haag (adres zie pagina 1 onder 3). Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en 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. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.)

### Artikel 2

De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. De locatiedirecteur houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

Overwogen kan worden 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 2, tweede lid**

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

#### **Artikel 2, derde lid**

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de locatiedirecteur van de betrokken school 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 Klachtencommissie CSG of de Landelijke Klachtencommissie, 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 klachtencommissie 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 2, zevende lid**

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, de locatiedirecteur, het bevoegd gezag en politie/justitie.

#### **Artikel 3**

De commissie wordt ingesteld door het bevoegd gezag. De Klachtencommissie CSG Liudger functioneert voor alle scholen van het bevoegd gezag gezamenlijk.

De commissie draagt zorg voor een tijdige en deugdelijke informatie aan (de locatiedirecteur en) het bevoegd gezag over de voortgang van de behandeling van een ingediende klacht.

Het spreekt voor zich dat het bevoegd gezag de commissie in de gelegenheid stelt haar taken naar behoren te vervullen. Het bevoegd gezag wijst, ter ondersteuning van de commissie, een secretaris aan en stelt vergaderruimte ter beschikking. De secretaris wordt via zijn aanstelling de plicht opgelegd tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze verplichting geldt niet ten opzichte van de leden en plaatsvervangende leden van de klachtencommissie.

#### **Artikel 3, vierde lid**

Deze plicht tot geheimhouding geldt niet ten aanzien van het bevoegd gezag, secretaris van de klachtencommissie, de locatiedirecteur, de klager en de aangeklaagde, de raadslieden van partijen alsmede politie/justitie.

#### **Artikel 4**

Het bevoegd gezag streeft zo veel mogelijk naar een gelijk aantal mannelijke en vrouwelijke leden van de klachtencommissie. Bij de samenstelling van de commissie wordt rekening gehouden met de mogelijke diversiteit van de schoolbevolking. In de klachtencommissie moeten diverse deskundigheden vertegenwoordigd zijn. De commissie beschikt in ieder geval over juridische, sociaal-medische en onderwijskundige deskundigheid.

De commissie bepaalt zelf haar werkwijze. De te kiezen werkwijze is afhankelijk van de omvang van de klachtencommissie en de te behandelen zaken.

#### **Artikel 4, vierde lid**

De commissie dient onafhankelijk te functioneren. De leden van de commissie dienen daarom geen binding te hebben met de betrokken schoolgemeenschap.

#### **Artikel 4, zesde lid**

De secretaris is belast met de administratieve werkzaamheden, vergelijkbaar met die van de secretaris van de commissie bezwaar en beroep, van de ombudscommissie, geschillencommissie etc.

#### **Artikel 6, eerste lid**

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij één van de klachtencommissies indient (een klacht kan niet bij de vertrouwenspersoon worden ingediend). Niet altijd zal de klacht bij de klachtencommissie worden ingediend, bijvoorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht. Dit neemt niet weg dat de klager in het laatste geval het recht heeft alsnog zijn klacht in te dienen bij de klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt doordat de klachtencommissie niet wordt ingeschakeld. In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de Klachtencommissie CSG Liudger te vragen. Ook bij gereede twijfel of indien er sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling eerst advies te vragen aan de klachtencommissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht "binnenskamers" wordt afgedaan.

#### **Artikel 6, vierde lid**

Indien de klager dit wenst, dient het bevoegd gezag aan de Klachtencommissie CSG Liudger te melden dat hij een klacht zelf heeft afgehandeld.

#### **Artikel 6, zesde lid**

Het bevoegd gezag kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de

voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over de klacht.

#### **Artikel 6, achtste lid**

De klachtencommissie kan, in het belang van het onderzoek en/of in het belang van de positie van de klager, naar de aangeklaagde de klacht sturen, waarin het adres van de klager ontbreekt. Dit gegeven is immers niet van direct belang voor de aangeklaagde. In dat geval wordt volstaan met de schriftelijke mededeling: "adresgegevens bij de commissie bekend". De commissie dient dan wel over deze gegevens te beschikken.

#### **Artikel 6, tiende lid**

De klager en de aangeklaagde hebben het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of zich te laten vertegenwoordigen.

#### **Artikel 7**

Als de klager de klacht intrekt, kan de commissie besluiten of de procedure al dan niet wordt voortgezet. Van dit besluit worden de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.

Indien er aanwijzingen zijn dat de klager onder druk de klacht heeft ingetrokken, ligt voortzetting van de procedure voor de hand. De commissie brengt in dat geval een ongevraagd advies uit aan het bevoegd gezag.

#### **Artikel 8, vierde lid**

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag anders beslist.

#### **Artikel 9**

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

Het kan voor het onderzoek nodig zijn dat getuigen of deskundigen door de commissie worden gehoord. De vraag die zich dan voordoet, is hoe de commissie dient om te gaan met de verkregen informatie naar de klager en de aangeklaagde. De commissie bepaalt welke informatie in de rapportage aan het bevoegd gezag wordt opgenomen.

Ten aanzien van de geheimhouding geldt dat ook aan betrokken ouders en leerlingen vooraf gevraagd moet worden zich te verbinden om deze geheimhouding in acht te nemen.

#### **Artikel 10, tweede lid**

De klachtencommissie kan bepalen dat de klager en de aangeklaagde in elkaars aanwezigheid worden gehoord. Als één van beide partijen dit niet wenst, worden de klager en de aangeklaagde apart gehoord.

#### **Artikel 14**

Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het bevoegd gezag, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bevoegd gezag zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd. Bijvoorbeeld: een leerling heeft een klacht ingediend over geweld. De klachtencommissie hoort via deskundigen dat er zich ook iets dergelijks in het privéleven van de aangeklaagde heeft afgespeeld. Dergelijke informatie is niet van belang voor de klager. Uit privacyoverwegingen kan besloten worden de betreffende passage uit het advies niet aan de klager kenbaar te maken.

Indien de klacht door het bevoegd gezag ongegrond wordt verklaard kan het bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.

#### **Artikel 14, derde lid**

Indien in deze beslissing een rechtspositionele maatregel is begrepen, worden de vigerende bepalingen ter zake van hoor en wederhoor in acht genomen. Bij het bijzonder voortgezet onderwijs dienen de bepalingen van de CAO-VO in acht te worden genomen.

Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het bevoegd gezag maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het bevoegd gezag heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

#### **Artikel 15**

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids en op de website. Namen en telefoonnummers van de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie, van de vertrouwenspersoon en van de contactpersoon kunnen in de schoolgids worden vermeld.

## Model Klachtenformulier

Vermelding 'Vertrouwelijk' bovenaan de brief en op de envelop!

Datum

Personalia klager:

- naam
- adres
- postcode en woonplaats
- telefoonnummer
- relatie tot de school (leerling, ouder, personeelslid etc.)
- (vermeld bij een leerling in welke klas en in welke afdeling deze zit)

Gegevens school en locatie:

- naam school
- naam locatie
- naam verantwoordelijke locatiedirecteur
- adres
- postcode en plaats
- telefoonnummer

Gegevens aangeklaagde:

- naam
- functie

Betrekking klager - aangeklaagde (leerling-docent, klasgenoten, etc.)

De klacht (zo concreet mogelijk beschrijven):

- aard van de klacht (ongewenst gedrag, onprofessioneel gedrag, gebrek aan pedagogische competenties etc.)
- waar deed de klacht zich voor?
- wanneer deed de klacht zich voor (datum en tijdstip)
- wijze waarop de klager heeft laten weten ontevreden te zijn/zich ongemakkelijk te vinden

Namen van getuigen

Bewijsmateriaal (mailprints, sms-jes, etc.)

Ondertekening door de klager