

## 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.
- Ontevredenheid over een besluit van een docent, teamleider of locatiedirecteur.
- Onderwijspersoneel dat zich onveilig voelt door (agressief) gedrag in woord of gebaar van ouders/leerlingen.
- Enzovoorts.

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

**'Ga eerst praten. Dien pas een klacht in als u het door een 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 vervolg:
  - a. bezwaar aantekenen bij het bevoegd gezag (het College van Bestuur van CSG Liudger t.a.v. de voorzitter van het College van Bestuur, drs. J. Vogel);
  - b. de klacht indienen bij de (externe) landelijke klachtencommissie:  
Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (GCBO)  
Postbus 82324  
2508 EH Den Haag  
tel. 070-3861697  
info@gcbo.nl  
www.gcbo.nl  
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 GCBO niet nodig.

Zie in beide gevallen het **Reglement Klachten CSG Liudger** (pag. 6) en het **Klachtenformulier** (pag. 15). U kunt zich bij alle stappen laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon, de namen van deze medewerkers zijn bekend bij de locatieleiding.

**Niet in alle gevallen is de klachtenregeling van toepassing. Specifieke klachten vragen om een bijzondere aanpak. Hieronder vindt u de uitzonderingen.**

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.

Contactgegevens:

Commissie van Beroep van Examens  
T.a.v. mevrouw mr. M.A. van Zadelhoff  
p/a Molenstraat 109  
9402 JL ASSEN  
m.vanzadelhoff@preadyz.nl

**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, chatfuncties 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).

Het **College van Bestuur** 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). Wel kan het College van Bestuur rechtspositionele maatregelen conform haar positie in het BW en de vigerende cao voor het voortgezet onderwijs nemen.

Hieronder volgen:

- **Klachtenprocedure**, geldig op en voor alle locaties van CSG Liudger pag. 3
- **Model Klachtenformulier** pag. 15

Mede namens de schoolleiding,

J. Vogel, voorzitter College van Bestuur  
K. Hoogeveen, lid College van Bestuur

Drachten, december 2015

## **Klachtenprocedure**, geldig op en voor 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 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 m.b.t. de klacht.

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

De locatiedirecteur bepaalt op een 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.
4. Van de behandeling wordt een schriftelijk verslag gemaakt. Dit verslag wordt binnen 10 werkdagen aan de klager(s) ter kennis gebracht.

#### **Artikel 5 Uitspraak**

1. Ongeacht hetgeen in artikel 4 lid 3 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. Een afwijking van de termijn wordt tenminste mondeling aan betrokkenen meegedeeld.

#### **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, t.a.v. de voorzitter van het College van Bestuur, drs. J. Vogel). Hierop is het reglement klachten voor het College van Bestuur CSG Liudger van toepassing (te vinden op de internetsite van de scholengemeenschap).
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 of 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 en de 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: 12 maart 2018

## Reglement Klachten voor het College van Bestuur CSG Liudger

Het College van Bestuur, bevoegd gezag van de Stichting 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 Klachten voor het College van Bestuur 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. College van Bestuur: het bevoegd gezag van de scholengemeenschap, als bedoeld in artikel 4, in dezen vertegenwoordigd door de voorzitter en/of het lid van het College van Bestuur.
  - c. Klager: 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 scholengemeenschap, 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. De scholengemeenschap 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, maar (nog) 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 de 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 klacht naar het College van Bestuur

### **Artikel 3 Taken van het College van Bestuur**

1. Het College van Bestuur ziet er op toe dat klachten zo mogelijk altijd eerst worden behandeld op de locatie waar een klacht zich voordoet. Slechts in situaties, door hem te beoordelen, waarin een klacht niet op locatie kan worden behandeld, besluit het College van Bestuur deze rechtstreeks te behandelen.
2. Het College van Bestuur onderzoekt alle klachten die niet door de locatiedirecteur kunnen worden opgelost, dan wel klachten waar de klager het niet eens is met de beslissing van de locatiedirecteur.
3. Het College van Bestuur heeft zich, na hierover instemming te hebben verkregen van de medezeggenschapsraad, aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie.
4. Het College van Bestuur doet gevraagd of ongevraagd een uitspraak over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. eventueel overige door de locatiedirecteur te nemen (andere) besluiten.
5. Het College van Bestuur neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. Het lid/de leden van het College van Bestuur zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in de hoedanigheid van klachtenbehandelaar vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak bij de behandeling van een klacht heeft beëindigd.
6. Het College van Bestuur van CSG Liudger brengt jaarlijks aan de Raad van Toezicht en de Medezeggenschapsraad verslag uit van haar werkzaamheden.

Paragraaf 3 De procedure bij de klachtencommissie

### **Artikel 4 Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht (als bedoeld in artikel 3) in bij het College van Bestuur.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het College van Bestuur van CSG Liudger anders beslist.
3. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar het College van Bestuur.
4. Het College van Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen.
5. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
6. Na ontvangst van de klacht deelt het College van Bestuur de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
7. Het College van Bestuur deelt de locatiedirecteur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht door hem wordt onderzocht.
8. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

## **Artikel 5 Intrekken van de klacht**

Indien de klager tijdens de procedure bij het College van Bestuur de klacht intrekt, deelt het College van Bestuur dit aan de aangeklaagde en de locatiedirecteur van de betrokken school mee.

## **Artikel 6 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 tenminste:
  - 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 en de locatiedirecteur van de betrokken school mondeling en schriftelijk gemeld.

## **Artikel 7 Vooronderzoek**

Het College van Bestuur van CSG Liudger is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Hij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting.

## **Artikel 8 Hoorzitting**

1. De voorzitter van het College van Bestuur 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. Bij de hoorzitting is een door het College van Bestuur aan te wijzen secretaris aanwezig die het verslag maakt.
3. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij het College van Bestuur anders bepaalt.
4. Het College van Bestuur kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
5. 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.
6. 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.
7. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter van het College van Bestuur en de verslaglegger.

## **Artikel 9 Advies**

1. Het College van Bestuur beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. Het College van Bestuur van CSG Liudger rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan de locatiedirecteur, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het College van Bestuur schriftelijk met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de locatiedirecteur.
3. Het College van Bestuur van 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 locatiedirecteur van de betrokken school.
4. Het College van Bestuur van CSG Liudger kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door de locatiedirecteur te treffen maatregelen.

## **Artikel 10 Onpartijdigheid / niet behandelen van de klacht**

De voorzitter van het College van Bestuur en/of het lid van het College van Bestuur nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, dan wel kunnen besluiten de klacht niet in behandeling te kunnen nemen als hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Paragraaf 4 Besluitvorming door het bevoegd gezag

## **Artikel 11 Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van de uitspraak van het College van Bestuur deelt de locatiedirecteur aan de klager, de aangeklaagde en het College van Bestuur schriftelijk de voorgenomen beslissing beargumenteerd 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 de uitspraak van het College van Bestuur en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. De termijn als beschreven in lid 1 kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de locatiedirecteur met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het College van Bestuur.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door de locatiedirecteur definitief nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de voorgenomen beslissing van de locatiedirecteur.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

## **Artikel 12 Openbaarheid**

1. Het College van Bestuur publiceert deze regeling op de internetsite van de scholengemeenschap.

## **Artikel 13 Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur, de vertrouwenspersonen, de Raad van Toezicht en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.



#### **Artikel 14      Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de Raad van Toezicht en de medezeggenschapsraad, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

#### **Artikel 15      Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
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.

De regeling is vastgesteld op 20 januari 2016.

## Artikelsgewijze toelichting op reglement klachten voor het College van Bestuur CSG Liudger

### 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 het College van Bestuur 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 het College van Bestuur 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. Het College van Bestuur van 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/zij 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 College van Bestuur. 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 zal in de regel contact opnemen met de vertrouwensinspecteur van het voortgezet onderwijs om advies te vragen over de behandeling van de klacht en de te nemen stappen.

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 landelijke klachtencommissie, de klacht te melden bij het College van Bestuur, 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 melding te doen 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 het College van Bestuur, de locatiedirecteur, de vertrouwensinspecteur en politie/justitie.

#### **Artikel 3, vijfde lid**

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

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

Het College van Bestuur 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 College van Bestuur 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 4, zesde lid**

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

Het College van Bestuur 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 het College van Bestuur bekend". Het College van Bestuur dient dan wel over deze gegevens te beschikken.

#### **Artikel 4, achtste 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 5**

Als de klager de klacht intrekt, kan het College van Bestuur besluiten of de procedure al dan niet wordt voortgezet. Van dit besluit worden de klager, de aangeklaagde en de locatiedirecteur 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. Het College van Bestuur brengt in dat geval een ongevraagd advies uit aan de locatiedirecteur.

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

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij het College van Bestuur anders beslist.

#### **Artikel 7**

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht de door het College van Bestuur gevraagde informatie te verstrekken en omtrent verzoek en informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen.

Het kan voor het onderzoek nodig zijn dat getuigen of deskundigen door het College van Bestuur worden gehoord. De vraag die zich dan voordoet, is hoe het College van Bestuur dient om te gaan met de verkregen informatie naar de klager en de aangeklaagde. Het College van Bestuur bepaalt welke informatie in de rapportage aan de locatiedirecteur 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 8, tweede lid**

Het College van Bestuur wijst, ter ondersteuning van zijn werk, 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 het College van Bestuur.

#### **Artikel 8, derde lid**

Het College van Bestuur 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 11, eerste lid**

De locatiedirecteur stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van het College van Bestuur, tenzij naar het oordeel van de locatiedirecteur, al dan niet op aangeven van het College van Bestuur, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. De locatiedirecteur 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 College van Bestuur ongegrond wordt verklaard kan de locatiedirecteur op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van het College van Bestuur.

### **Artikel 11, 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 College van Bestuur maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het College van Bestuur heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

### **Artikel 12**

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids en op de website van de school. Namen en telefoonnummers van het College van Bestuur, van de vertrouwenspersoon en van de secretaris zullen in de schoolgids en op de website 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 locatie
- postcode en plaats locatie
- telefoonnummer locatiedirecteur

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