

Klachtenregeling



Het College van Bestuur van VariO-Onderwijsgroep besluit met instemming van de GMR d.d. 13 dec. 2023 tot vaststelling van de onderstaande Klachtenregeling.

Inhoud

Inleiding		3
Artikel 1	Begripsbepalingen	3
Artikel 2	Voortraject klachtindiening	5
Artikel 3	Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon	5
Artikel 4	De vertrouwensinspecteur	6
Artikel 5	Openbaarheid van de klachtenregeling	6
Artikel 6	Het indienen van een klacht	6
Artikel 7	Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag	7
Artikel 8	De klachtencommissie	7
Artikel 9	Informatieverstrekking aan de klachtencommissie	7
Artikel 10	Beslissing bevoegd gezag	7
Artikel 11	Informeren medezeggenschapsorgaan	7
Artikel 12	Vertrouwelijkheid	8
Artikel 13	Evaluatie	8
Artikel 14	Wijziging van de klachtenregeling	8
Artikel 15	Overige bepalingen	8
Artikel 16	Vaststelling	8
Bijlage 1	Stroomschema klachten	9
Bijlage 2	Taakomschrijving en profielschets interne vertrouwenspersoon	11
Bijlage 3	Taakomschrijving en profielschets externe vertrouwenspersoon	17

Inleiding

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, medewerkers en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling.

Op grond van kwaliteitscriteria voortkomend uit wet- en regelgeving zoals de Wet op het Voortgezet Onderwijs 2020 (Wvo 2020), de Arbowet en de cao vo dient het bevoegd gezag te voorzien in een klachtenregeling om medewerkers, leerlingen en ouders/verzorgers in de gelegenheid te stellen conform een vastgestelde procedure een klacht in te dienen over gedragingen en beslissingen van het bestuur, de schoolleiding en medewerkers. Met deze regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten mogelijk te maken. Hiermee is het belang van betrokkenen gediend, maar ook het belang van de school omdat klachten een bijdrage kunnen leveren aan het verbeteren van de onderwijskwaliteit en een veilig schoolklimaat.

Om een zorgvuldige en transparante behandeling van klachten te bevorderen, heeft het bestuur van VariO-Onderwijsgroep (VariO) één algemene klachtenregeling vastgesteld. Deze regeling is van toepassing voor alle locaties die onder het bestuur vallen. Klachten kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bestuur, de schoolleiding en medewerkers, maar ook op gedragingen van anderen die functioneel onderdeel zijn van VariO. De algemene klachtenregeling is eveneens van toepassing wanneer een leerling, medewerker, ouder/verzorger ongewenste omgangsvormen en/of psychosociale arbeidsbelasting ervaart (zie ook de Gedragscode VariO). Deze klachtenregeling is alleen van toepassing als er in het kader van de betreffende klacht geen andere wegen of voorzieningen openstaan. Klachten waarvoor een specifieke andere regeling en/of proceduremogelijkheid bestaat, moeten langs die lijn worden afgehandeld. Bijvoorbeeld klachten over functiewaardering, de cyclus voor functioneren en beoordelen en de klachten die onder de klokkenluidersregeling vallen.

Deze klachtenregeling is geen vervanging van de procedure die gevoerd kan worden tegen een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Niettemin kan een betrokkene er voor kiezen om, in plaats van of naast het voeren van een bezwaar- en beroepsprocedure conform de Awb, een klacht conform de klachtenregeling in te dienen.

Artikel 1 Begripsbepalingen

Bevoegd gezag:	VariO-Onderwijsgroep (VariO), gevestigd te Emmeloord;
Klacht:	Klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder;
Klachtencommissie:	De commissie als bedoeld in artikel 9;
Klager:	Een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
Locatieleider:	Degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;

Ongewenste omgangsvormen:	De omgangsvormen zoals omschreven in de Gedragscode van VariO.
School of instelling:	Een school of instelling vallende onder VariO;
Vertrouwensinspecteur:	De vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs als bedoeld in artikel 6 van de Wet op het Onderwijstoezicht (WOT) waarmee het bevoegd gezag in overleg moet treden in geval van een vermoeden van een zedenmisdrijf;
Vertrouwenspersoon:	Persoon als bedoeld in artikel 3 en zoals beschreven in de Taakomschrijving en profielschets interne en externe vertrouwenspersoon (bijlage 2 en 3 bij deze klachtenregeling);
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 of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend.

Artikel 2 Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling 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:
 - a. voor leerlingen/ouders/verzorgers: mentor, coach of leidinggevende van de afdeling die het betreft;
 - b. voor overige personen: de leidinggevende van diegene die het probleem heeft veroorzaakt.
3. Indien de in lid 2 omschreven route niet heeft geholpen, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de locatieleider.
4. De klager kan het probleem ook bespreken met de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon kan eventueel ook helpen bij het oplossen van het probleem of de klacht.
5. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 8.

Artikel 3 Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één vertrouwenspersoon op iedere locatie, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. Het bevoegd gezag beschikt tevens over ten minste één extern vertrouwenspersoon.
4. De interne vertrouwenspersoon is eerste aanspreekpunt.
5. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
6. De interne vertrouwenspersoon staat niet in een afhankelijkheidsrelatie tot leerlingen of medewerkers van de locatie. Als dit wel het geval is wijst de interne vertrouwenspersoon door naar een andere interne vertrouwenspersoon binnen het bestuur.
7. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden van de klachtenregeling.
8. De (interne) vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
9. De (interne) vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
10. De (interne) 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 kan ook verweerder bijstaan gedurende het informele klachttraject en hem vergezellen bij een eventueel bemiddelingsgesprek met de klager. Dit kan niet dezelfde vertrouwenspersoon zijn als die de klager begeleidt.
11. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
12. De (interne) vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.

13. De externe vertrouwenspersoon en de interne vertrouwenspersonen maken deel uit van een bovenschools netwerk waarin deskundigheidsbevordering plaatsvindt door middel van intervisiebijeenkomsten.
14. Het bevoegd gezag van VariO benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan twee interne vertrouwenspersonen die hierbij een coördinerende taak hebben.
15. De externe vertrouwenspersoon en de coördinerende vertrouwenspersonen brengen jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van hun werkzaamheden.

Artikel 4 De vertrouwensinspecteur

1. In het kader van klachten van (ex-)leerlingen of hun wettelijke vertegenwoordiger(s) met betrekking tot ongewenste omgangsvormen, waaronder in ieder geval worden begrepen (seksuele) intimidatie, pesten, agressie en geweld, discriminatie en belaging c.q. stalking (zie ook de Gedragscode VariO), is relevant dat soms overleg moet worden gevoerd met de vertrouwensinspecteur.
2. Indien sprake is van een vermoeden van een zedenmisdrijf (zoals bijvoorbeeld ontucht, aanranding of verkrachting), zijn alle medewerkers van VariO wettelijk verplicht om direct het bevoegd gezag te informeren. Het bevoegd gezag is vervolgens verplicht om direct overleg te voeren met de vertrouwensinspecteur.
3. Indien uit dit overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat inderdaad sprake is van een vermoeden van een zedendelict, is het bevoegd gezag gehouden om aangifte te doen bij de politie. De namen en adressen zijn vermeld op de website van het ministerie (www.minocw.nl). De vertrouwensinspecteur is verplicht tot geheimhouding ten aanzien van hetgeen door leerlingen, ouders of personeelsleden van de school is medegedeeld.

Artikel 5 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 school of instelling en de website van het bevoegd gezag.

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag of bij de landelijke klachtencommissie.
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 of de instelling 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 tijdig (binnen 1 jaar) na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.

5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

Artikel 7 Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de landelijke klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

Artikel 8 De klachtencommissie

Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de Stichting Onderwijsgeschillen, Postadres: Zwarte Woud 2, 3524 SJ Utrecht, T: 030-2809590, E: info@onderwijsgeschillen.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. Dit reglement is te vinden op <https://www.onderwijsgeschillen.nl/app/uploads/2023/04/20230401-Reglement-LKC-def.pdf>

Artikel 9 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 10 Beslissing bevoegd gezag

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de locatieleider 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.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.
3. Indien de klacht ongegrond is verklaard, dient het bevoegd gezag de desbetreffende verweerder naar vermogen te rehabiliteren.

Artikel 11 Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen jaarlijks via het bestuursverslag over het aantal klachten dat bij de landelijke klachtencommissie is aangemeld en waarbij de klacht

gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 12 Vertrouwelijkheid

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

Artikel 13 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersonen en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorgaan geëvalueerd. Na de eerste evaluatie vindt vervolgevaluatie elke vier jaar plaats.

Artikel 14 Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met, de vertrouwenspersonen, met inachtneming van de voor de school of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap, met in achtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 15 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling VariO.

Artikel 16 Vaststelling

De regeling is vastgesteld op, na instemming door de GMR.

Bijlage 1 Stroomschema klachten

1.	Aard van de melding/klacht	Melding/klacht van ouders en/of personeel van de school over de organisatie en/of het functioneren van OP en OOP. Bijv. m.b.t. genomen maatregel en/of nalatigheid.	Melding/klacht van personeelslid t.a.v. grensoverschrijdend gedrag van leerlingen, ouders, collega's of schoolleiding. Melding kan betreffen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pesten ▪ Agressie en geweld ▪ Discriminatie en racisme ▪ (Seksuele) intimidatie 	Melding/klacht van leerling of ouder t.a.v. grensoverschrijdend gedrag van medeleerlingen en/of personeel van de school. Melding kan betreffen: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pesten ▪ Agressie en geweld ▪ Discriminatie en racisme ▪ (Seksuele) intimidatie 	Melding/klacht m.b.t. persoonlijke problemen van kind en/of problemen in de thuissituatie Melding kan betreffen: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gedragsproblemen ▪ Opvoedingsproblemen ▪ Eetstoornissen ▪ Kindermishandeling ▪ Huiselijk geweld
2.	Melding komt binnen bij....	Docent/mentor/OOP Schoolleiding (directeur, afdelingsleider, teamleider)	Interne-/externe vertrouwenspersoon Schoolleiding (directeur, afdelingsleider, teamleider)	Docent/mentor/OOP Interne-/externe vertrouwenspersoon Teamleider/afdelingsleider Directeur	Docent/mentor/OOP Orthopedagoog Zorgcoördinator Teamleider/ afdelingsleider directeur
3.	Klachtbehandeling Bemiddeling Advisering Counseling	Schoolleiding (directeur, afdelingsleider, teamleider)	Schoolleiding (directeur, afdelingsleider, teamleider)	Schoolleiding (directeur, afdelingsleider, teamleider) - Klachtenprocedure	Schoolleiding (directeur, afdelingsleider, teamleider) - Meldcode
				Interne vertrouwenspersoon	Orthopedagoog Zorgcoördinator
4.	Besluitvorming t.a.v. de klacht door...	Directeur	Directeur	Directeur	(Externe) hulpverlening
		Bestuur	Bestuur	Bestuur	
5.	Finale afronding klachtbehandeling	Landelijke klachtencommissie adviseert het bestuur	Landelijke klachtencommissie adviseert het bestuur	Landelijke klachtencommissie adviseert het bestuur	
					Bij een redelijk vermoeden van strafbare feiten:

				vertrouwensinspecteur / politie / justitie	vertrouwensinspecteur / politie / justitie
--	--	--	--	---	---

Bijlage 2 Taakomschrijving en profielschets interne vertrouwenspersoon

Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de interne vertrouwenspersoon. Het aanwijzen vindt plaats op voorstel van de locatieleider en met instemming van de MR.

Per locatie worden twee interne vertrouwenspersonen benoemd, bij voorkeur één man en één vrouw.

De interne vertrouwenspersoon levert een bijdrage aan een gezond en veilig schoolklimaat door als aanspreekpunt te fungeren voor leerlingen en medewerkers met een klacht volgens de Klachtenregeling. Hij/zij treedt niet in de plaats van regulier verantwoordelijke functionarissen en procedures en mengt zich niet in de normale rechtsgang. Vertrouwelijkheid en zorgvuldigheid zijn sleutelwoorden in de werkwijze van de interne vertrouwenspersoon. Hij/zij is verplicht tot een vertrouwelijke behandeling van informatie en heeft een geheimhoudingsplicht. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd. De vertrouwenspersoon dient vertrouwelijk om te gaan met informatie, zaken en personen, tenzij het om een strafbaar feit gaat. Er wordt geen informatie verspreid zonder toestemming van de klager. De interne vertrouwenspersoon is gebonden aan hetgeen in de Klachtenregeling en in het Reglement informatiebeveiligings- en privacybeleid vermeld staat.

Competenties interne vertrouwenspersoon

Algemeen

- De vertrouwenspersoon moet het vertrouwen genieten van alle bij de school betrokken partijen.
- De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen.
- De vertrouwenspersoon moet zicht hebben op het onderwijs en de participanten daarin.
- De vertrouwenspersoon moet op een adequate wijze bereikbaar zijn en gefaciliteerd worden door het bevoegd gezag.

Kennis

De vertrouwenspersoon heeft:

- Kennis van de interne organisatiestructuur en -cultuur.
- Kennis van de individuele en groepsprocessen die spelen bij ongewenste omgangsvormen.
- Globale kennis van mogelijke rechtspositionele, civielrechtelijke en strafrechtelijke gevolgen van het indienen van een klacht door middel van het volgen van een scholing.
- Inzicht in de aard en omvang van de problematiek van ongewenste omgangsvormen en de mogelijke reacties en emoties van melders.

Vaardigheden

De vertrouwenspersoon:

- Heeft een grote mate van tact, kan goed luisteren en heeft voldoende invoelend en analytisch vermogen.
- Kan onderscheid maken tussen feiten en interpretaties, hoofd- en bijzaken.
- Heeft inzicht in eigen handelen.
- Is integer en heeft een evenwichtige persoonlijkheid.
- Kan reflecteren op het eigen gedrag en dat van de ander.
- Kan omgaan met vertrouwelijke informatie en met weerstanden.
- Is in staat zich onafhankelijk op te stellen.
- Is zowel mondeling als schriftelijke in staat zich helder uit te drukken.
- Bezit de vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

Taakomschrijving

De interne vertrouwenspersoon heeft de volgende vier basistaken:

- I. Opvang en ondersteuning van de melder bij het schoolintern oplossen van een probleem/conflict omtrent ongewenst gedrag.
- II. Begeleiding van de melder bij de klachtenprocedures in alle stadia van de klachtprocedure.
- III. Voorlichting en preventie.
- IV. Gevraagd en ongevraagd adviseren.

De uitwerking van deze vier basistaken bestaat uit de volgende werkzaamheden:

I. Opvang en ondersteuning van de melder

- I-1. De interne vertrouwenspersoon is het eerste aanspreekpunt voor de melder bij klachten over ongewenst gedrag zoals pesten, (seksuele) intimidatie, machtsmisbruik, agressie, geweld, discriminatie en racisme.

Een melder kan zich ook rechtstreeks wenden tot de externe vertrouwenspersoon van VariO bij klachten over ongewenst gedrag. Het is hierbij van belang dat de externe vertrouwenspersoon de redenen achterhaalt waarom het voor de melder niet veilig voelt om binnen de school bij de interne vertrouwenspersoon de klacht neer te leggen.
- I-2. Bij andere klachten dan genoemd in I-1, verwijst de vertrouwenspersoon de melder naar (in volgorde van hiërarchie) naar zijn/haar leerkracht/docent/mentor, de leidinggevende van de betreffende afdeling of de directeur en geeft daarnaast informatie over de formele klachtbehandeling.
- I-3. De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, vraagt door om het probleem helder te krijgen, definieert en registreert de klacht.
- I-4. De vertrouwenspersoon adviseert in eerste instantie, mits de klacht het toelaat, naar mogelijke schoolinterne oplossingen te zoeken.

- I-5. Indien de klacht van de melder zich daarvoor leent, gaat de vertrouwenspersoon na of er door bemiddeling een oplossing gevonden kan worden.
- I-6. De vertrouwenspersoon gaat niet zelf het onderzoek verrichten en/of bemiddelen.
- I-7. De vertrouwenspersoon verwijst de melder - indien noodzakelijk of wenselijk - naar andere begeleiders/instanties.
- I-8. De vertrouwenspersoon houdt de vinger aan de pols of de klacht weggenomen is en verleent aan de melder passende nazorg.
- I-9. De vertrouwenspersoon registreert, zo objectief mogelijk, alle binnenkomende klachten, vervolgfafspraken en vervolgstappen. De vertrouwenspersoon zorgt ervoor dat alle gegevens, dossiers en (digitale) gegevensdragers met klachtgegevens beveiligd worden bewaard.
- I-10. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Voordat andere personen ingeschakeld worden, wordt de melder geïnformeerd over welke informatie aan wie verstrekt wordt en met welk doel.

II. Begeleiding van de melder bij de klachtenprocedures

- II-1. De vertrouwenspersoon begeleidt desgewenst de melder bij de verdere klachtenprocedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
- II-2. Indien een externe vertrouwenspersoon aanwezig is, kan de interne vertrouwenspersoon tijdens de informele en/of formele klachtafhandeling bij elke stap en op elk moment de melder doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.
- II-3. Als de melder een formele klacht (schriftelijk ingediend bij het bevoegd gezag) wil indienen, en een externe vertrouwenspersoon aanwezig is, heeft het de voorkeur de melder aan de externe vertrouwenspersoon over te dragen.

III. Begeleiding van de verweerder

- III-1. Naast de hierboven genoemde taken kan de vertrouwenspersoon desgewenst ook de verweerder bijstaan in alle stadia van de klachtprocedure.
- III-2. De vertrouwenspersoon kan de verweerder vergezellen bij een eventueel (bemiddelings)gesprek met de melder.

- III-3. De vertrouwenspersoon helpt de verweerder zijn/haar rechten te bewaken in de interne klachtprocedure door te adviseren verslagen te maken van alle gevoerde gesprekken in het kader van het klachtonderzoek en om mogelijke bewijsstukken te bewaren.
- III-4. Als de klacht bij de klachtencommissie wordt ingediend, dan wijst de vertrouwenspersoon de verweerder op de mogelijkheid tot ondersteuning via de eigen rechtsbijstandverzekering of via de vakbond.
- III-5. De vertrouwenspersoon verwijst de verweerder – indien gewenst – naar professionele hulpverlening.
- III-6. De vertrouwenspersoon begeleidt de verweerder bij een onterechte beschuldiging dan wel ongegronde klacht in het rehabilitatietraject. De vertrouwenspersoon kan de schoolleiding adviseren ten aanzien van het rehabilitatietraject.

IV. Voorlichting en preventie

- IV-1. De vertrouwenspersoon initieert voorlichting en informatie aan leerlingen, ouders en medewerkers over de vertrouwensfunctie en over ongewenst gedrag en over hoe de school zich inzet om dat te voorkomen.
- IV-2. De vertrouwenspersoon adviseert het team en organiseert indien nodig bijeenkomsten voor het team, waarbij het voorkomen van klachten centraal staat. Mogelijke onderwerpen zijn: signalering van pestgedrag, aandacht voor groepsdynamica, zorgvuldige communicatie met ouders, leerlingen en collega's.
- IV-3. De vertrouwenspersoon initieert, in overleg met de schoolleiding, overige preventieve activiteiten om de kwaliteit en de veiligheid van de school te waarborgen en te verbeteren, zoals het samenstellen en verspreiden van voorlichtingsmateriaal, het houden van voorlichtingsbijeenkomsten over relevante wet- en regelgevingen, en het inschakelen van derden voor opleidingen en trainingen.

V. Gevraagd en ongevraagd adviseren

- V-1. De vertrouwenspersoon is in staat om uit elke klacht te leren en de leerpunten te vertalen naar preventieve activiteiten die de school veiliger maken.

- V-2. Naar aanleiding van signalen, geruchten en aanwijzingen brengt de vertrouwenspersoon de mogelijk onveilige situatie onder de aandacht van de schoolleiding/het bevoegd gezag.
- V-3. Indien melders iets bij de vertrouwenspersoon melden, maar hun naam niet aan een klacht willen verbinden, wacht de vertrouwenspersoon niet tot er een klacht komt, maar brengt de vertrouwenspersoon zijn/haar vermoeden (zonder de namen van de melders te noemen) over de onveilige situatie onder de aandacht van de schoolleiding/het bevoegd gezag. Voorafgaand informeert de vertrouwenspersoon de melder over de vervolgstappen die hij/zij neemt en hoe de anonimiteit van de melder gegarandeerd kan worden.
- V-4. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks een geanonimiseerd, schriftelijk verslag uit aan het bevoegd gezag over zijn/haar werkzaamheden en geeft
- V-5. De vertrouwenspersoon presenteert het jaarverslag persoonlijk aan het bevoegd gezag en geeft - lerend van de klachten - adviezen om de school (nog) veiliger te maken.

Wettelijke verplichting

De interne vertrouwenspersoon meldt alle vermoedens als hij/zij die heeft of als hij/zij informatie krijgt over een mogelijk zedendelict gepleegd door een medewerker van de school tegen een minderjarige leerling - volgens de wettelijke verplichting- aan het bevoegd gezag.

Het bevoegd gezag doet aangifte van een klacht inhoudende de melding van een strafbaar feit als bedoeld in het Wetboek van Strafrecht bij de officier van justitie. Hiervan ontvangen de klager en de aangeklaagde schriftelijk bericht.

Bijlage 3 Taakomschrijving en profielschets externe vertrouwenspersoon

Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van het College van Bestuur, na instemming door de GMR.

De externe vertrouwenspersoon levert een bijdrage aan een gezond en veilig schoolklimaat door als aanspreekpunt te fungeren voor leerlingen en medewerkers met een klacht volgens de klachtenregeling. Hij/zij treedt niet in de plaats van regulier verantwoordelijke functionarissen en procedures en mengt zich niet in de normale rechtsgang. Vertrouwelijkheid en omzichtigheid zijn sleutelwoorden in de werkwijze van de externe vertrouwenspersoon. Hij/zij is verplicht tot een vertrouwelijke behandeling van informatie en heeft een geheimhoudingsplicht, tenzij het om een strafbaar feit gaat. De vertrouwenspersoon dient vertrouwelijk om te gaan met informatie, zaken en personen. Er wordt geen informatie verspreid zonder toestemming van de klager. De interne vertrouwenspersoon is gebonden aan hetgeen in de Klachtenregeling en in het Reglement informatiebeveiligings- en privacy beleid vermeld staat.

Competenties externe vertrouwenspersoon

Algemeen

- De vertrouwenspersoon moet het vertrouwen genieten van alle betrokkenen.
- De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen.
- De vertrouwenspersoon moet zicht hebben op het onderwijs en de participanten daarin.
- De vertrouwenspersoon moet op een adequate wijze bereikbaar zijn en gefaciliteerd worden.

Kennis

De vertrouwenspersoon heeft:

- Kennis van de interne organisatiestructuur en -cultuur.
- Kennis van de individuele en groepsprocessen die spelen bij ongewenste omgangsvormen.
- Globale kennis van mogelijke rechtspositionele, civielrechtelijke en strafrechtelijke gevolgen van het indienen van een klacht door middel van het volgen van een scholing.
- Inzicht in de aard en omvang van de problematiek van ongewenste omgangsvormen en de mogelijke reacties en emoties van melders.

Vaardigheden

De vertrouwenspersoon:

- Heeft een grote mate van tact, kan goed luisteren en heeft voldoende empathisch en analytisch vermogen.
- Kan onderscheid maken tussen feiten en interpretaties, hoofd- en bijzaken.
- Heeft inzicht in eigen handelen.
- Is integer en heeft een evenwichtige persoonlijkheid.
- Kan reflecteren op het eigen gedrag en dat van de ander.
- Kan omgaan met vertrouwelijke informatie en met weerstanden.
- Is in staat zich onafhankelijk op te stellen.
- Is zowel mondeling als schriftelijk in staat zich helder uit te drukken.
- Bezit de vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

Taakomschrijving

De extern vertrouwenspersoon heeft de volgende vier basistaken:

- I. Opvang en ondersteuning van de melder bij het schoolintern oplossen van een probleem/conflict omtrent ongewenst gedrag.
- II. Begeleiding van de melder bij de klachtenprocedures in alle stadia van de klachtprocedure.
- III. Voorlichting en preventie.
- IV. Gevraagd en ongevraagd adviseren.

De uitwerking van deze vier basistaken bestaat uit de volgende werkzaamheden:

I. Opvang en ondersteuning van de melder

- I-1. De interne vertrouwenspersoon is het eerste aanspreekpunt voor de melder bij klachten over ongewenst gedrag zoals pesten, (seksuele) intimidatie, machtsmisbruik, agressie, geweld, discriminatie en racisme. De interne vertrouwenspersoon kan de melder doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.
Een melder kan zich ook rechtstreeks wenden tot de externe vertrouwenspersoon. Het is hierbij van belang dat de externe vertrouwenspersoon de redenen achterhaalt waarom het voor de melder niet veilig voelt om binnen de school bij de interne vertrouwenspersoon de klacht neer te leggen.
- I-2. Bij andere klachten dan genoemd in I-1, verwijst de vertrouwenspersoon de melder naar de locatieleider, c.q. leerkracht/docent/mentor en geeft daarnaast informatie over de formele klachtbehandeling.
- I-3. De vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, vraagt door om het probleem helder te krijgen, definieert en registreert de klacht.
- I-4. De vertrouwenspersoon adviseert in eerste instantie, mits de klacht het toelaat, naar mogelijke schoolinterne oplossingen te zoeken.
- I-5. Indien de klacht van de melder zich daarvoor leent, gaat de vertrouwenspersoon na of er door bemiddeling een oplossing gevonden kan worden.
- I-6. De vertrouwenspersoon gaat niet zelf het onderzoek verrichten en/of bemiddelen.

- I-7. De vertrouwenspersoon verwijst de melder - indien noodzakelijk of wenselijk - naar andere begeleiders/instanties.
- I-8. De vertrouwenspersoon houdt de vinger aan de pols of de klacht weggenomen is en verleent aan de melder passende nazorg.
- I-9. De vertrouwenspersoon registreert, zo objectief mogelijk, alle binnenkomende klachten, vervolgafspraken en vervolgstappen. De vertrouwenspersoon zorgt ervoor dat alle gegevens, dossiers en (digitale) gegevensdragers met klachtgegevens beveiligd worden bewaard.
- I-10. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Voordat andere personen ingeschakeld worden, wordt de melder geïnformeerd over welke informatie aan wie verstrekt wordt en met welk doel.

II. Begeleiding van de melder bij de klachtenprocedures

- II-1. De vertrouwenspersoon begeleidt desgewenst de melder bij de verdere klachtenprocedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

III. Begeleiding van de verweerder

- III-1. Naast de hierboven genoemde taken kan de vertrouwenspersoon desgewenst ook de verweerder bijstaan in alle stadia van de klachtprocedure.
- III-2. De vertrouwenspersoon kan de verweerder vergezellen bij een eventueel (bemiddelings)gesprek met de melder.
- III-3. De vertrouwenspersoon helpt de verweerder zijn/haar rechten te bewaken in de interne klachtprocedure door te adviseren verslagen te maken van alle gevoerde gesprekken in het kader van het klachtonderzoek en om mogelijke bewijsstukken te bewaren.
- III-4. Als de klacht bij de klachtencommissie wordt ingediend, dan wijst de vertrouwenspersoon de verweerder op de mogelijkheid tot ondersteuning via de eigen rechtsbijstandverzekering of via de vakbond.
- III-5. De vertrouwenspersoon verwijst de verweerder – indien gewenst – naar professionele hulpverlening.

- III-6. De vertrouwenspersoon begeleidt de verweerder bij een onterechte beschuldiging dan wel ongegronde klacht in het rehabilitatietraject. De vertrouwenspersoon kan de schoolleiding adviseren ten aanzien van het rehabilitatietraject.

IV. Voorlichting en preventie

- IV-1. De vertrouwenspersoon initieert voorlichting en informatie aan leerlingen, ouders en medewerkers over de vertrouwensfunctie en over ongewenst gedrag en over hoe de school zich inzet om dat te voorkomen.
- IV-2. De vertrouwenspersoon adviseert het team en organiseert indien nodig bijeenkomsten voor het team, waarbij het voorkomen van klachten centraal staat. Mogelijke onderwerpen zijn: signalering van pestgedrag, aandacht voor groepsdynamica, zorgvuldige communicatie met ouders, leerlingen en collega's.
- IV-3. De vertrouwenspersoon initieert, in overleg met de locatieleiding, overige preventieve activiteiten om de kwaliteit en de veiligheid van de school te waarborgen en te verbeteren, zoals het samenstellen en verspreiden van voorlichtingsmateriaal, het houden van voorlichtingsbijeenkomsten over relevante wet- en regelgevingen, en het inschakelen van derden voor opleidingen en trainingen.

V. Gevraagd en ongevraagd adviseren

- V-1. De vertrouwenspersoon is in staat om uit elke klacht te leren en de leerpunten te vertalen naar preventieve activiteiten die de school veiliger maken.
- V-2. Naar aanleiding van signalen, geruchten en aanwijzingen brengt de vertrouwenspersoon de mogelijk onveilige situatie onder de aandacht van de schoolleiding/het bevoegd gezag.
- V-3. Indien melders iets bij de vertrouwenspersoon melden, maar hun naam niet aan een klacht willen verbinden, wacht de vertrouwenspersoon niet

tot er een klacht komt, maar brengt de vertrouwenspersoon zijn/haar vermoeden (zonder de namen van de melders te noemen) over de onveilige situatie onder de aandacht van de schoolleiding/het bevoegd gezag. Voorafgaand informeert de vertrouwenspersoon de melder over de vervolgstappen die hij/zij neemt en hoe de anonimiteit van de melder gegarandeerd kan worden.

- V-4. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks een geanonimiseerd, schriftelijk verslag uit aan het bevoegd gezag over zijn/haar werkzaamheden en geeft - lerend van de klachten - adviezen om de school (nog) veiliger te maken.

Wettelijke verplichting

De interne vertrouwenspersoon meldt alle vermoedens als hij/zij die heeft of als hij/zij informatie krijgt over een mogelijk zedendelict gepleegd door een medewerker van de school tegen een minderjarige leerling - volgens de wettelijke verplichting- aan het bevoegd gezag. Deze verplichting geldt niet voor de externe vertrouwenspersoon.

De externe vertrouwenspersonen is niet in dienst van de onderwijsinstelling en valt daardoor niet onder deze meldplicht. De externe vertrouwenspersoon wijst bij vermoeden van strafbare feiten (de ouders van) de melder wel op de mogelijkheid om zelf aangifte te doen en biedt daarbij ondersteuning aan.