

# Algemene klachtenregeling

## Dunamare Onderwijsgroep

### Bestemd voor:

- leerlingen dan wel hun wettelijke vertegenwoordiger(s)
- medewerkers van Dunamare Onderwijsgroep

### Geplaatst op:

- Intranetsite Dunamare Onderwijsgroep
- Website Dunamare Onderwijsgroep
- Website van alle scholen binnen Dunamare Onderwijsgroep

november 2016

# Inleiding

Volgens de onderwijswetgeving dient het bevoegd gezag te voorzien in een klachtenregeling om medewerkers, leerlingen en ouders in de gelegenheid te stellen om conform een vastgestelde procedure een klacht in te dienen over gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag, de schoolleiding en medewerkers. Dit is belangrijk, omdat klachten een bijdrage kunnen leveren aan het verbeteren van de onderwijskwaliteit en het klimaat binnen de school.

Om een zorgvuldige en transparante behandeling van klachten te bevorderen, heeft het College van Bestuur één algemene klachtenregeling vastgesteld. Deze regeling is van toepassing binnen de gehele organisatie van Dunamare Onderwijsgroep. Klachten kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag en medewerkers, maar ook op gedragingen van anderen die functioneel onderdeel zijn van Dunamare Onderwijsgroep. De algemene klachtenregeling is eveneens van toepassing wanneer een medewerker ongewenste omgangsvormen ervaart.

Uitgangspunt van deze klachtenregeling is dat betrokkenen, al dan niet ondersteund door een vertrouwenspersoon, hun klacht eerst proberen op te lossen met de direct betrokkenen. Zo kunnen de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken binnen de school worden opgelost in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, medewerkers en/of de schoolleiding. Indien dat niet tot een oplossing leidt, kan conform deze regeling een beroep worden gedaan op het bevoegd gezag. Indien ook de klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet naar tevredenheid van de klager is verlopen, kan een beroep worden gedaan op de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

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 (zie bijlage 1).

Deze klachtenregeling is verder geen vervanging van de procedure die een betrokkene kan voeren tegen een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Niettemin kan een betrokkene ervoor kiezen om, in plaats van of naast het voeren van een bezwaar- en beroepsprocedure conform de Algemene wet bestuursrecht, een klacht conform deze regeling in te dienen. Uiteindelijk kan de klachtencommissie dan een oordeel geven over de klacht, maar anders dan de rechter kan de klachtencommissie een beslissing van het bevoegd gezag niet vernietigen.

In deze regeling is, omwille van de leesbaarheid, gekozen voor de mannelijke aanduidingsvorm. Uiteraard is daarmee ook steeds de vrouwelijke variant bedoeld.

# Inhoudsopgave

<b>Hoofdstuk 1</b>	<b>Algemeen</b>	
Artikel 1	Begripsbepalingen	
Artikel 2	Rol vertrouwensinspecteur	
<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>De vertrouwenspersoon</b>	
Artikel 3	De vertrouwenspersoon voor leerlingen	
Artikel 4	De (externe) vertrouwenspersoon voor medewerkers	
<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Behandeling van klachten</b>	
Artikel 5	Voorfase klachtbehandeling	
Artikel 6	Indien van een klacht bij het bevoegd gezag	
Artikel 7	Inhoud van de klacht	
Artikel 8	Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag	
Artikel 9	Behandeling van de klacht door de klachtencommissie	
<b>Hoofdstuk 4</b>	<b>Slotbepalingen</b>	
Artikel 10	Publicatie	
Artikel 11	Vertrouwelijkheid	
Artikel 12	Overige bepalingen	

- Bijlage 1**      Overzicht van klachten waarvoor een andere procedure bestaat
- Bijlage 2**      Toelichting begrip ongewenste omgangsvormen
- Bijlage 3**      Taakomschrijving en profielschets vertrouwenspersoon leerlingen
- Bijlage 4**      Taakomschrijving en profielschets vertrouwenspersoon medewerkers
- Bijlage 5**      Informatie Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

# Hoofdstuk 1. Algemeen

## Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *Bevoegd gezag*:  
Het College van Bestuur van Stichting Dunamare Onderwijsgroep.
- b. *Directeur*:  
De functionaris die aan het hoofd staat van een school voor algemeen voortgezet onderwijs, voorbereidend beroepsonderwijs, praktijkonderwijs, speciaal onderwijs of voortgezet speciaal onderwijs (art. 32 lid 2 WVO, art. 29 lid 1 WEC).
- c. *GMR*:  
De gemeenschappelijke medezeggenschapsraad van Dunamare Onderwijsgroep.
- d. *Klacht*:  
Klacht over gedragingen en beslissingen, waaronder ook begrepen het nalaten om een gedraging te verrichten of een beslissing te nemen, waarover de klager ontevreden is of waarmee hij het niet eens is.
- e. *Klachtencommissie*:  
Een commissie als bedoeld in art 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs (WVO) en art. 23 van de Wet op de expertisecentra (WEC), in het bijzonder de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs zoals in stand gehouden door de Stichting Onderwijsgeschillen gevestigd te Utrecht.
- f. *Klager*:  
Een (ex-)leerling, een wettelijke vertegenwoordiger van een minderjarige (ex-)leerling, een (ex-)medewerker, een lid van de schoolleiding, een lid van het bevoegd gezag, een vrijwilliger of stagiair die werkzaamheden verricht of heeft verricht voor de school of het bevoegd gezag en die een klacht heeft als bedoeld in deze regeling of een persoon die anderszins functioneel bij de school of Dunamare Onderwijsgroep betrokken is.
- g. *Ongewenste omgangsvormen*:  
De omgangsvormen zoals omschreven in bijlage 2.
- h. *School*:  
Een school als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs (WVO) en de Wet op de expertisecentra (WEC), vallend onder Stichting Dunamare Onderwijsgroep, alsmede het bestuurs- en servicebureau van Dunamare Onderwijsgroep.
- i. *Vertrouwenspersoon*:  
Een persoon als bedoeld in artikel 3 en artikel 4 van deze regeling.
- j. *Verweerder*:  
Een (ex-)medewerker, een lid van de schoolleiding, een lid van het bevoegd gezag, een vrijwilliger of stagiair die werkzaamheden verricht of heeft verricht voor de school of het bevoegd gezag of een persoon die anderszins functioneel bij de school of Dunamare Onderwijsgroep betrokken is en waartegen een klacht is ingediend als bedoeld in deze regeling.
- k. *Vertrouwensinspecteur*:  
De vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs als bedoeld in art. 6 van de Wet op het onderwijstoezicht (WOT) waarmee het bevoegd gezag in overleg moet treden in geval van een vermoeden van een zedenmisdrijf.
- l. *Werkdag*:  
Een dag die geen deel uitmaakt van de schoolvakantie.

## Artikel 2. Rol vertrouwensinspecteur

Binnen deze regeling worden twee soorten klachten onderscheiden:

a. *Klachten van leerlingen over grensoverschrijdend gedrag.*

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 cq. stalking (zie ook bijlage 2), is relevant dat soms overleg moet worden gevoerd met de vertrouwensinspecteur. Indien sprake is van een vermoeden van een zedenmisdrijf (zoals bijvoorbeeld ontucht, aanranding of verkrachting), zijn alle medewerkers van Dunamare Onderwijsgroep wettelijk verplicht om direct het bevoegd gezag te informeren. Het bevoegd gezag is vervolgens verplicht om direct overleg te voeren met de vertrouwensinspecteur. 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.

b. *Overige klachten.*

Bij deze categorie van klachten is geen sprake van een situatie waarin overleg moet worden gevoerd met de vertrouwensinspecteur. Ook de meld- en aangifteplicht zijn niet van toepassing.

# Hoofdstuk 2. De vertrouwenspersoon

## Artikel 3. De vertrouwenspersoon voor leerlingen

1. De directeur bewerkstelligt dat er (minimaal) twee interne vertrouwenspersonen voor leerlingen zijn, te weten een man en een vrouw. De interne vertrouwenspersoon is beschikbaar voor leerlingen, in het bijzonder als zij zijn geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen.
2. De directeur beslist over de (duur van de) toekenning van de taak van interne vertrouwenspersoon aan een medewerker.
3. Het bevoegd gezag beschikt daarnaast over een externe vertrouwenspersoon. Deze externe vertrouwenspersoon begeleidt de leerling desgewenst indien binnen de school geen oplossing is bereikt of indien de bijstand van de interne vertrouwenspersoon in het betreffende geval voor de leerling onvoldoende vertrouwd voelt.
4. Aan de interne vertrouwenspersoon komt het recht van verschoning toe.
5. De (interne en externe) vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in zijn rol als vertrouwenspersoon verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat hij zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
6. Het bepaalde in lid 4 en lid 5 is niet van toepassing als naar juridische maatstaven sprake is van een uitzonderingsgeval. Dit geldt alleen in bijzondere gevallen, bijvoorbeeld bij het vermoeden van een zedenmisdrijf jegens een minderjarige.
7. De interne vertrouwenspersoon wordt niet in zijn positie binnen de organisatie benadeeld vanwege betrokkenheid bij een klachtenprocedure zoals neergelegd in deze regeling.
8. De (interne en externe) vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
9. De (interne en externe) vertrouwenspersoon gaat na of de klacht informeel kan worden opgelost, in het bijzonder door bemiddeling. Indien dit niet tot de mogelijkheden behoort, onderzoekt de vertrouwenspersoon of de gebeurtenis aanleiding vormt tot het indienen van een klacht. Desgewenst ondersteunt hij de klager bij het indienen van een klacht en begeleidt hij de klager bij de verdere procedure.
10. De (interne of externe) 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.
11. De (interne en externe) vertrouwenspersoon kan de directeur en het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daartoe aanleiding geven.
12. De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de directeur geanonimiseerd en met inachtneming van de geheimhoudingsplicht schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. De externe vertrouwenspersoon rapporteert op gelijke wijze aan het bevoegd gezag. In het verslag kan de vertrouwenspersoon aanbevelingen doen met betrekking tot toepassing van de klachtenregeling en/of de aanpassing daarvan.
13. De taakomschrijving en de profielschets van de interne en externe vertrouwenspersoon zijn opgenomen in bijlage 3.

## Artikel 4. De (externe) vertrouwenspersoon voor medewerkers

1. Het bevoegd gezag bewerkstelligt dat er een externe vertrouwenspersoon beschikbaar is voor de medewerker die is geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen.
2. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Hij is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in zijn rol als vertrouwenspersoon verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat de betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
3. Het bepaalde in lid 2 en lid 3 geldt slechts voor zover de wet niet anders bepaalt.
4. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht informeel kan worden opgelost, in het bijzonder door middel van bemiddeling. Indien een informele oplossing niet tot de mogelijkheden behoort, onderzoekt de vertrouwenspersoon of de gebeurtenis aanleiding vormt tot het indienen van een klacht. Desgewenst ondersteunt hij de klager bij het indienen van een klacht.
5. De externe 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.
6. De externe vertrouwenspersoon kan de directeur en het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daartoe aanleiding geven.
7. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag geanonimiseerd en met inachtneming van zijn geheimhoudingsplicht schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. In dit verslag kan de vertrouwenspersoon aanbevelingen doen met betrekking tot toepassing van de klachtenregeling en/of de aanpassing daarvan.
8. De taakomschrijving en de profielschets van de externe vertrouwenspersoon zijn opgenomen in bijlage 4.

# Hoofdstuk 3. Behandeling van klachten

## Artikel 5. Voorfase klachtbehandeling

1. Een klager die een probleem op of met de school ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard of ernst van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directeur.
3. De klager kan zich laten bijstaan door de vertrouwenspersoon, conform het bepaalde in artikel 3 en artikel 4.
4. Als het probleem op deze manier niet wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend conform artikel 6 van deze regeling.

## Artikel 6. Indienen van een klacht bij het bevoegd gezag

1. De klager dient zijn klacht in bij het bevoegd gezag, met inachtneming van het bepaalde in artikel 7.
2. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan of een andere persoon dan het bevoegd gezag, dan verwijst de ontvanger de klager onverwijld door naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
3. De klacht dient binnen een jaar na de betreffende gedraging of beslissing te worden ingediend. Als een klacht na een jaar wordt ingediend, wordt deze niet in behandeling genomen, tenzij het bevoegd gezag anders beslist.
4. Het bevoegd gezag handelt de klacht in beginsel zelf af conform het bepaalde in art. 8.
5. Als de aard van de klacht zich naar het oordeel van het bevoegd gezag verzet tegen behandeling door het bevoegd gezag, verwijst het bevoegd gezag klager naar de klachtencommissie.
6. Indien de klacht betrekking heeft op het bevoegd gezag, dient de klager zijn klacht in bij de Raad van Toezicht.

## Artikel 7. Inhoud van de klacht

1. De klacht moet schriftelijk worden vastgelegd en worden ondertekend door de klager.
2. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen.
3. De klacht bevat tenminste:
  - a. de naam en het adres van de klager
  - b. de naam van de verweerder
  - c. een omschrijving van de klacht en de periode waarop de klacht betrekking heeft
  - d. datum en handtekening



## **Artikel 8. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag**

1. Het bevoegd gezag bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk, en informeert klager en verweerder over welke stappen het bevoegd gezag zal zetten om de klacht af te handelen.
2. Binnen 20 werkdagen na ontvangst van de klacht deelt het bevoegd gezag aan de klager en de verweerder schriftelijk en gemotiveerd mede of de klacht ontvankelijk wordt verklaard en zo ja, in hoeverre de klacht gegrond wordt verklaard en of het bevoegd gezag naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja, welke.
3. Indien de klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond wordt verklaard, vermeldt het bevoegd gezag bij haar beslissing dat de klager zich tot de klachtencommissie kan wenden.
4. De termijn zoals vermeld in lid 2 kan door het bevoegd gezag schriftelijk, en met redenen omkleed, met ten hoogste 20 werkdagen worden verlengd.
5. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen, zoals schorsing of het op non-actief stellen van verweerder.
6. De gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR) ontvangt jaarlijks een geanoniseerd overzicht van het aantal behandelde klachten en de beslissingen van het bevoegd gezag.

## **Artikel 9. Behandeling van de klacht door de klachtencommissie**

1. Op de behandeling van klachten door de klachtencommissie is het reglement van deze commissie van toepassing.
2. Medewerkers in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht om de klachtencommissie desgevraagd informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichting geldt ook voor het bevoegd gezag.
3. Binnen 20 werkdagen na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan klager, verweerder, de directeur en de klachtencommissie mede of het bevoegd gezag het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. Deze termijn kan met ten hoogste 20 werkdagen worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan klager, verweerder en de klachtencommissie.
4. Het bevoegd gezag informeert de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR) over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is beoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.
5. Voor meer informatie over de klachtencommissie wordt verwezen naar bijlage 5.

# Hoofdstuk 4. Slotbepalingen

## Artikel 10. Publicatie

1. Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat deze regeling wordt gepubliceerd op de websites van de scholen en van het bevoegd gezag.
2. Het bevoegd gezag draagt zorg voor het opnemen van informatie over deze regeling in de schoolgidsen van de scholen. Daarbij worden ook de contactgegevens van de vertrouwenspersonen vermeld.
3. Op verzoek van een belanghebbende stelt het bevoegd gezag onverwijld een exemplaar van deze regeling beschikbaar.

## Artikel 11. Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht om vertrouwelijkheid in acht te nemen, behoudens het bepaalde in artikel 2 sub a van deze regeling. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.
2. De gegevens met betrekking tot de klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de leden van het bevoegd gezag of van diegene(n) die daartoe uitdrukkelijk door het bevoegd gezag zijn gemachtigd.

## Artikel 12. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De bijlagen maken deel uit van deze regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Algemene klachtenregeling Dunamare Onderwijsgroep'.
4. Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving en in het bijzonder na instemming van de GMR.
5. Deze regeling is, na instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR), vastgesteld door het College van Bestuur op 9 februari 2017 en in werking getreden op 28 februari 2017. Hiermee zijn vorige versies komen te vervallen.
6. Deze regeling zal worden geëvalueerd vóór februari 2018.

## **Bijlage 1. Overzicht van klachten waarvoor een andere procedure bestaat**

De algemene 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 weg worden afgehandeld. In het bijzonder geldt dat voor klachten waarvoor een beroep open staat op:

- de klokkenluidersregeling van Dunamare Onderwijsgroep;
- een bezwaar- of beroepscommissie met betrekking tot examens (voor leerlingen / ouders);
- de landelijke Commissie van Beroep VO (voor medewerkers);
- de interne beroepscommissie beoordelen als bedoeld in de cyclus functioneren en beoordelen (voor medewerkers);
- de interne bezwarencommissie functiemix als bedoeld in de procedure functiemix Dunamare (voor medewerkers).

## **Bijlage 2. Toelichting begrip ongewenste omgangsvormen**

**Omschrijving van de termen seksuele intimidatie, pesten, agressie en geweld, discriminatie en belaging cq. stalking.**

### **Seksuele intimidatie**

Enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.

### **Pesten**

Alle vormen van intimiderend en/of agressief gedrag waarbij een leerling of medewerker wordt aangevallen, vernederd of buitengesloten door een of meerdere individuen.

### **Agressie en geweld**

Voorvallen waarbij een leerling of medewerker psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met school.

### **Discriminatie**

Het behandelen van een leerling of medewerker op een andere wijze dan een ander in een vergelijkbare situatie wordt, is behandeld of zou worden behandeld, op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte, respectievelijk dat een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen van een bepaalde godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte in het bijzonder treft.

### **Belaging c.q. stalking**

Het opzettelijk herhaaldelijk achtervolgen van een ander, waardoor deze persoon zich niet meer veilig voelt, bijvoorbeeld fysiek, via de post, telefoon, e-mail of andere (digitale) communicatiemiddelen.

## **Bijlage 3. Taakomschrijving en profielschets vertrouwenspersoon leerlingen**

De (interne en externe) vertrouwenspersonen voor leerlingen leveren een bijdrage aan een gezond en veilig schoolklimaat door als aanspreekpunt te fungeren voor leerlingen die te maken krijgen met ongewenste omgangsvormen. Zij treden niet in de plaats van regulier verantwoordelijke functionarissen en procedures en mengen zich niet in de normale rechtsgang.

Vertrouwelijkheid en omzichtigheid zijn sleutelwoorden in de werkwijze van de vertrouwenspersoon. Hij is verplicht tot een vertrouwelijke behandeling van informatie en heeft een geheimhoudingsplicht; er wordt geen informatie verspreid zonder toestemming van de klager. De vertrouwenspersoon is gebonden aan hetgeen in de klachtenregeling vermeld staat.

### **Competenties 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

#### **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
- 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 schriftelijk in staat zich helder uit te drukken
- Bezit de vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden

## Taakomschrijving

De vertrouwenspersoon heeft als taken:

- Na te gaan of de klager geprobeerd heeft de problemen met de verweerder of de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen. Als nodig en gewenst kan de vertrouwenspersoon de betrokkenen verwijzen naar gespecialiseerde hulpverleningsinstanties.
- De klager in overweging te geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij de politie. Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager.
- Indien de klager dit wenst, hem te begeleiden bij het indienen van een klacht.
- Voorlichting en informatie geven aan alle bij de school betrokken personen, die mede gericht is op het treffen van maatregelen ter voorkoming van klachten; met name ter voorkoming van vormen van seksuele intimidatie, pesten, agressie en geweld, discriminatie en belaging cq. stalking.

## **Bijlage 4. Taakomschrijving en profielschets vertrouwenspersoon medewerkers**

De externe vertrouwenspersoon voor medewerkers levert een bijdrage aan een gezond en veilig schoolklimaat door als aanspreekpunt te fungeren voor medewerkers die te maken krijgen met ongewenste omgangsvormen. Hij 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 vertrouwenspersoon. Hij is verplicht tot een vertrouwelijke behandeling van informatie en heeft een geheimhoudingsplicht; er wordt geen informatie verspreid zonder toestemming van de klager. De vertrouwenspersoon is voorts gebonden aan hetgeen is vermeld in de klachtenregeling.

### **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

#### ***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
- 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 vertrouwenspersoon heeft als taken:

- Het fungeren als aanspreekpunt voor de medewerker die is geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen;
- Het opvangen, begeleiden en van advies dienen van de klager, alsmede het zo nodig doorverwijzen naar een professionele hulpverlenende instantie;
- Het adviseren over c.q. behulpzaam zijn bij eventueel door klager te nemen stappen;
- Het ondersteunen en begeleiden van de medewerker die is geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen bij het indienen van een klacht;
- Het verzorgen van een jaarverslag.



## **Bijlage 5. Informatie Landelijke Klachtencommissie Onderwijs**

### ***Landelijke Klachtencommissie Onderwijs***

Postbus 85191, 3508 AD Utrecht

Tel. 030-2809590

E-mail: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

[www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

Het actuele reglement van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs is te vinden via:

[www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement](http://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement)