

# Klachtenregeling



***de Mare***

Stichting openbaar basisonderwijs Salland  
Monumentstraat 55d  
8102 AK RAALTE  
0572 – 347290

Vastgesteld d.d. 05 oktober 2021

## Inhoud

1. Inleiding.....	47
2. Formele tekst regeling en toelichting.....	48
3. Uitwerking van de regeling op stichtingsniveau .....	55
4. Contactpersoon op schoolniveau.....	60
5. Vertrouwenspersonen op bestuursniveau <i>De Mare</i> .....	63
6. Contactgegevens .....	64
Bijlage 1_De contactpersoon .....	68
Bijlage 2_De vertrouwenspersoon .....	70
Bijlage 3_Benoemingsprocedure vertrouwenspersoon .....	73
BIJLAGE 4_Hoe te handelen in geval van individuele klachten .....	74

## 1. Inleiding

Overal waar gewerkt wordt zijn wel eens misverstanden of worden wel eens fouten gemaakt. Onderwijs is mensenwerk. Dat is op de scholen van *De Mare* niet anders.

Ouders, kinderen en personeelsleden worden uitgenodigd om dergelijke punten te bespreken en op de goede plek aanhangig te maken. Als dat niet tot tevredenheid verloopt, is er de mogelijkheid om een klacht in te dienen.

Door de klachtenregeling ontvangen de school en het bevoegd gezag signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld.

Als 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.

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, seksueel misbruik, discriminerend gedrag, radicalisering, fysiek of psychisch geweld, mishandeling en pesten.

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, zoals WMS en CAO, dienen langs die lijn te worden afgehandeld.

Met deze regeling wil *De Mare* een zorgvuldige behandeling van klachten bewerkstelligen, waarmee het belang van alle betrokkenen wordt gediend.

In die zin heeft deze regeling ook een sterke verbinding met het veiligheidsplan.

De scholen zijn wettelijk verplicht in de schoolgids de klachtenregeling en de namen van de contactpersoon op schoolniveau te vermelden.

Ook ligt er op elke school een exemplaar van de klachtenregeling ter inzage.

## 2. Formele tekst regeling en toelichting

### **Aanhef**

Het bevoegd gezag (bestuur) van *De Mare*, gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs; gehoord de Gemeenschappelijke medezeggenschapsraad; stelt de volgende klachtenregeling *De Mare* vast.

### **Begripsbepalingen**

#### **Artikel 1.**

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school vallende onder Stichting *De Mare*
2. bevoegd gezag: College van bestuur *De Mare*;
3. klachtencommissie: de Commissie als bedoeld in artikel 8
4. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
5. aangeklaagde/verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
6. klacht: een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.
7. contactpersoon: een door de directeur van de school aangewezen persoon.
8. extern vertrouwenspersoon: een door het bevoegd gezag aangewezen persoon.

### **Toelichting**

#### **Artikel 1 onder 5**

*Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 6, derde lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, 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 6**

*Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat klachten in beginsel; niet kunnen worden ingediend tegen ouders of leerlingen. Een ouder of een leerling kan slechts als aangeklaagde worden aangemerkt als deze functioneel betrokken is bij de school (bijvoorbeeld als overblijfhulp, of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).*

### **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. Als dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem voor aan de directie.
3. De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon of de (externe) vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 6.

### **Artikel 3. Benoeming en taak contactpersoon**

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon. De taak van de contactpersoon beperkt zich tot het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde.
2. De directeur benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon na overleg met de medezeggenschapsraad.

#### ***Toelichting***

### **Artikel 3**

*De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.*

### **Artikel 4. Benoeming en taken vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt, schorst en ontslaat na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. De 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.
3. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren als signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
4. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden

#### ***Toelichting***

### **Artikel 4**

*Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne contactpersoon.*

*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. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle*

*bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.*

*Overwogen kan worden te kiezen voor twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.*

#### **Artikel 4, tweede lid**

*De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.*

*De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.*

*Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.*

*Als de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.*

*Als 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 4, vierde lid**

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

#### **Artikel 5. Openbaarheid**

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de externe klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids, op de websites van de school of instelling en op de website van het bevoegd gezag. De klachtencommissie bekleedt een volstrekt onafhankelijke positie.

## **Toelichting**

### **Artikel 5**

*Extern betekent hier niet in dienst van de stichting.*

### **Artikel 6. Het indienen van een klacht**

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
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 binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of klachtencommissie anders beslist.
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 bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

## **Toelichting**

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

*De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen.*

*Als de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten het bevoegd gezag alsnog te verzoeken de klacht op het niveau van het bevoegd gezag of de instelling op te lossen. (zie artikel 4 Reglement Klachtencommissies GCBO)*

### **Artikel 7. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag**

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan dit 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 klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager door naar de externe klachtencommissie, waarbij de school aangesloten is.



## **Toelichting**

### **Artikel 7, eerste lid**

*Een klacht over het optreden van (een lid van) het college van bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de geldende interne klachtenregeling van de school.*

### **Artikel 8. Instelling en taken klachtencommissie**

1. Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij de Landelijke Klachten Commissie (LKC).
2. De samenstelling van de commissie, de wijze waarop de commissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeld op de website van de LKC.

### **Artikel 9. De procedure bij de klachtencommissie**

Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar het Reglement LKC.

### **Artikel 10. Besluitvorming door het bevoegd gezag**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de schoolleiding van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over (de gegrondheid van) de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de verweerder in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

### **Artikel 11: Informeren gemeenschappelijke medezeggenschapsraad en raad van toezicht**

Het bevoegd gezag informeert de gemeenschappelijke medezeggenschapsraden over ieder oordeel van de Klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen

Het bevoegd gezag informeert de raad van toezicht volgens, in overeenstemming met het handboek Governance De Mare.

## **Artikel 12. Evaluatie**

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

De directeur evalueert de regeling op schoolniveau.

### ***Toelichting***

#### **Artikel 12**

*Op grond van artikel 10 onder g van de Wet Medezeggenschap op School heeft de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.*

## **Artikel 13. Wijziging van het reglement**

De regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon met inachtneming van de vigerende bepalingen op het gebied van medezeggenschap

## **Artikel 14. Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. De regeling kan worden aangehaald als Klachtenregeling de Mare (versie 2021).

### 3. UITWERKING VAN DE REGELING OP STICHTINGSNIVEAU

Er zijn verschillende stappen te onderscheiden die gezet kunnen worden door ouders, kinderen of personeelsleden met een klacht:

#### A. Op schoolniveau

Bij stap 1+ 2 hoeft er niet direct sprake te zijn van een klacht, maar klopt iemand met zorg of met een probleem bij de groepsleerkracht, intern begeleider, directie of contactpersoon aan.

##### Stap 1: De school

Bij de *Mare* cultuur hoort dat knelpunten, aanmerkingen, kritiek van ouders, kinderen of personeel in een goede, open communicatie worden besproken. Daardoor wordt voorkomen dat zaken escaleren of langdurig blijven doorlopen zonder dat ze goed worden opgepakt.

Bijna altijd gaat het om communicatie en niet zo zeer om de inhoud. Als zaken niet goed zijn gelopen moet dat ook worden erkend en moet naar een oplossing worden gezocht. Bij deze professionele cultuur hoort ook dat ouders en school elkaar als partners in onderwijs en opvoeding zien en respecteren. Ieder met een eigen verantwoordelijkheid.

Belangrijk is dat de klacht of kritiek bij de juiste persoon terecht komt. Groepsleerkracht, intern begeleider, directie en contactpersoon dienen bijvoorbeeld als eerste aangesproken te worden voordat men een volgende stap in deze klachtenprocedure zet.

De ambitie van *De Mare* is dat binnen deze eerste stap, het merendeel van de klachten wordt opgelost.

De directeur houdt een dossier bij volgens, in overeenstemming met de algemene verordening persoonsgegevens (AVG).

##### Stap 2: De contactpersoon op schoolniveau

Wanneer stap 1 onverhoopt niet de juiste oplossing brengt in de ogen van de klager, of als bedreigend wordt ervaren, kan men zich wenden tot de contactpersoon van de school.

Zij kunnen adviseren bij de ontstane problematiek of zorgen dat de klacht op de goede plaats terecht komt. De contactpersoon lost niet het probleem of de klacht op, maar wijst de weg naar een goede oplossing.

De contactpersoon vormt een belangrijke schakel in de klachtenregeling. Zij kunnen ervoor zorgen dat klachten op schoolniveau worden opgepakt voordat ze op bovenschools niveau terecht komen. Vaak kan latere escalatie of opschaling van de problematiek voorkomen worden door in de beginfase goed te luisteren en goed te communiceren. De contactpersoon bewaakt de te volgen procedure en ziet toe het correct afhandelen hiervan.

De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De contactpersoon is voor de uitvoering van zijn/haar taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

## **B. Op bovenschools niveau**

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag (stap3), de vertrouwenspersoon (stap 4) of bij de klachtencommissie (stap 5) indient.

### **Stap 3: Het bevoegd gezag**

Als een klacht bij het bevoegd gezag gemeld wordt, zal het bevoegd gezag alles in het werk stellen om in overleg met school en klager de klacht te behandelen en tot tevredenheid op te lossen.

- a. Het bestuur zal zich als eerste zelf op de hoogte stellen van de problematiek. Dit kan door gesprekken met de directie en/of de betreffende leerkracht en/of ouder, door een bezoek op school of de uitnodiging voor een gesprek op het bestuursbureau.
- b. Het bevoegd gezag kan zich laten informeren door de contactpersoon op schoolniveau, team, of medezeggenschapsraad.
- c. Het bevoegd gezag kan de hulp inroepen van een mediator.
- d. Het bevoegd gezag kan één van de vertrouwenspersonen inroepen (stap 4).
- e. Het bevoegd gezag kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het bevoegd gezag moet dan ook bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft

Als de klacht de directeur betreft houdt het bevoegd gezag een dossier bij.

### **Stap 4: De vertrouwenspersonen**

Het bevoegd gezag kan de hulp inroepen van de vertrouwenspersonen. Ook kunnen ouders en leerkrachten zich rechtstreeks tot de vertrouwenspersonen wenden.

Het bevoegd gezag beschikt over 4 vertrouwenspersonen die functioneren als aanspreekpunt bij klachten.

De vertrouwenspersonen zijn onafhankelijk. Dat wil zeggen dat ze niet in dienst van het bevoegd gezag zijn.

Een vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Een vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak:

- geen klacht in te dienen;
- de klacht in te dienen bij de klachtencommissie;
- de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag;
- aangifte te doen bij politie/justitie.

De vertrouwenspersoon begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

De vertrouwenspersoon verwijst de klager, als en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.

De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

De vertrouwenspersonen zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen, ook nadat de kwestie afgehandeld is. De vertrouwenspersonen brengen jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van hun werkzaamheden.

## **C. Op niveau buiten *De Mare***

### **Stap 5: De klachtencommissie**

Mocht de klacht in de stappen 1 t/m 4 niet tot tevredenheid van de klager(s) zijn behandeld, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de landelijke klachtencommissie waar *De Mare* bij aangesloten is.

Het bevoegd gezag laat zich bij deze stap altijd bijstaan door een advocaat.

Dit is een externe klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert. *De Mare* heeft zich aangesloten bij de klachtencommissie voor het onderwijs, die onderdeel uitmaakt van de Landelijke Klachten Commissie.

De uitspraken van de klachtencommissie zijn niet bindend.

De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:

- a. de gegrondheid van de klacht;

- b. het nemen van maatregelen;
- c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.

De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden. Dit verslag wordt gebruikt bij het opstellen van het jaarverslag en het verslag aan de directorenraad, de gemeenschappelijk medezeggenschapsraad en de raad van toezicht.

### **Route naar de klachtencommissie**

- a. Een klacht dient binnen één kalenderjaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
- b. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
- c. De schriftelijk ingediende klacht omvat minimaal een beschrijving van de klacht, een naam van de klachtindiener en van degene tegen wie de klacht is ingediend. Daarnaast de datum van indiening van de klacht en de datum van het (de) voorval(len) waarop de klacht betrekking heeft.
- d. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
- e. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
- f. Het bevoegd gezag meldt een afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.

### **Besluitvorming door het bevoegd gezag**

- a. Binnen vier weken na ontvangst van het advies en/of aanbeveling van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.
- b. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
- c. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
- d. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

### **Personeel en bevoegd gezag**

Als er sprake is van een conflict tussen een personeelslid en het bevoegd gezag wordt het conflict beslecht volgens regelgeving in de cao en overig geldend recht.

## **D. Handelen bij een vermoeden van een zedenmisdrijf**

### **Van de website Vertrouwensinspecteurs Inspectie van het Onderwijs**

U bent werkzaam in het onderwijs en u ontvangt signalen die mogelijk wijzen op een seksueel misdrijf (een zedenmisdrijf). U kunt hierbij denken aan: een leraar of een met taken belast persoon op uw school die een seksuele relatie met een minderjarige leerling heeft, een leraar die leerlingen op een ongepaste wijze aanraakt of een leraar die een leerling via sms'jes benadert met als uiteindelijk doel het maken van een seksueel contact (grooming). Dit zijn allemaal strafbare feiten.

Hieronder vindt u informatie over de wettelijk verplichte stappen en over de taak en rol van de vertrouwensinspecteurs van de Inspectie van het Onderwijs hierbij.

### **Wetgeving**

In de onderwijswetten is de meld-, overleg-, en aangifteplicht opgenomen over zedenmisdrijven. In de verschillende wetsartikelen rond de meld- en overlegplicht in het onderwijs worden drie belangrijke kenmerken genoemd:

1. Het moet gaan om een redelijk vermoeden van een misdrijf tegen de zeden;
2. De dader is een met taken belast persoon (bijvoorbeeld een leraar) van de school of instelling;
3. Het slachtoffer is een minderjarige leerling of een minderjarige student van de school of instelling.

Als een medewerker op enigerlei wijze bekend is geworden met een mogelijk zedenmisdrijf met kenmerken zoals hierboven beschreven, moet hij/zij dit onverwijld melden bij het schoolbestuur. We noemen dit de meldplicht. Het is niet voldoende om een tussenpersoon te informeren, zoals bijvoorbeeld een lid van de schoolleiding of een vertrouwenspersoon.

### **Meldplicht**

De meldplicht geldt voor alle met taken belaste personen op een school of instelling. Ook voor interne vertrouwenspersonen die binnen hun functie informatie krijgen over mogelijk zedenmisdrijf.

Geen enkele medewerker kan in dit soort gevallen zich beroepen op de geheimhoudingsplicht, tenzij er sprake is van een medisch beroepsgeheim.

### **Overlegplicht**

Als een bevoegd gezag van een school (het schoolbestuur) of instelling op enigerlei wijze bekend is geworden met een mogelijk zedenmisdrijf met de kenmerken zoals eerder beschreven, dan moet zij direct in overleg treden met de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs. We noemen dit de overlegplicht.

De vertrouwensinspecteur stelt in overleg met het schoolbestuur vast of er op grond van de op dat moment bekende feiten, sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit.

Als er geconcludeerd wordt dat er sprake is van een redelijk vermoeden van een zedenmisdrijf dan is het schoolbestuur verplicht hiervan direct aangifte te doen bij de politie. Ook als de betrokkenen hierover hun bedenkingen hebben.

### **Aangifteplicht**

Het schoolbestuur informeert de betrokkenen, zowel het slachtoffer als dader, als tot aangifte wordt overgegaan, dit is wettelijk voorgeschreven

### **Seksuele intimidatie**

Bij seksuele intimidatie gaat het om ongewenste, seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal en/of non-verbaal en/of fysiek gedrag. Seksuele intimidatie valt niet onder een titel van het Wetboek van Strafrecht.

Seksuele intimidatie wordt ook wel omschreven als “ongewenste intimiteiten”. Zoals:

- seksueel getinte opmerkingen maken;
- seksueel getinte sms’jes of briefjes toesturen;
- seksueel gerichte gebaren maken;
- iemand ongewenst aanraken.

Bij seksuele intimidatie gaat het niet om de intentie van de dader, maar om hoe de ontvanger het ervaart. Immers opmerkingen en gebaren kunnen als vervelend of bedreigend worden ervaren en de waardigheid van de ontvanger aantasten.

### **Geen strafbaar feit wel overleg met vertrouwensinspecteur**

Als binnen een school of instelling zich een situatie van seksuele intimidatie voordoet, wordt geadviseerd in overleg te treden met de vertrouwensinspecteurs. Dit omdat uit de praktijk blijkt dat het soms lastig is te beoordelen of een melding valt in de categorie seksuele intimidatie of seksueel misbruik.

De vertrouwensinspecteurs zelf zijn niet verplicht om aangifte te doen van een misdrijf tegen de zeden. Zij zijn wettelijk verplicht geheim te houden wat leerlingen, ouders of personeelsleden van een school hun toevertrouwen ten aanzien van mogelijke zedenmisdrijven.



## Omschrijving

- a. De contactpersoon vervult de functie van (laagdrempelig) klankbord voor de klager(s) en van verwijzer en informatieverstrekker.
- b. Niet alleen als er een klacht is, maar ook een ouder, kind of leerkracht met zorg of met een probleem kan bij een contactpersoon aankloppen.
- c. Een contactpersoon lost niet een probleem of een klacht zelf op, maar kan verbindingen leggen, vertrouwen herstellen en de voorwaarden scheppen waarmee anderen aan een oplossing kunnen werken.
- d. De rol van de contactpersoon is of terugverwijzen (als men nog niet bij de persoon geweest is waar het probleem ontstaan is) of helpen om de klacht/het probleem op de goede plek te krijgen.
- e. De contactpersoon kan de directie gevraagd en ongevraagd van advies dienen.

## Werkgebied

Kinderen, ouders en personeel van de school of personen die anderszins werkzaamheden verrichten voor - of op een andere manier betrokken zijn bij de school.

De klacht of het gesignaleerde probleem kan te maken hebben met een verstoorde relatie tussen personen of geledingen. Maar de klacht kan ook gaan over ongewenst gedrag (seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten) van ouders, kinderen, directeur of personeel.

De contactpersoon is alleen aanspreekpunt bij klachten of zorgen. Hij of zij bemiddelt niet maar verwijst de klager naar de juiste persoon om de klacht of zorg te bespreken. Hij of zij kan daar niet op worden aangesproken.

## Afspraken

- a. Een lid van de directie en de intern begeleider kunnen geen contactpersoon zijn.
- b. Iedere school heeft 1 contactpersoon: een personeelslid;
- c. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon.
- d. Men is voor 3 jaar contactpersoon, daarna kan in overleg die periode steeds met eenzelfde periode verlengd worden.
- e. De werkzaamheden van de contactpersoon vallen onder het taakbeleid van de school.
- f. De contactpersoon kan (al dan niet geanonimiseerd) met een vertrouwenspersoon overleggen over een casus (behalve als de klager dat nadrukkelijk verboden heeft).
- g. De contactpersoon houdt zelf een eigen dossier bij van iedere klacht/probleem waar hij of zij bij wordt betrokken volgens, in overeenstemming met de algemene verordening persoonsgegevens (AVG).
- h. Minimaal eenmaal per jaar is er overleg tussen de contactpersoon en de directie op initiatief van de directeur.
- i. Niet alleen ouders en/of personeel kunnen zich tot de contactpersoon wenden, maar ook kinderen.
- j. De contactpersoon stelt zich ieder jaar voor in de groepen van de bovenbouw en in een eventuele leerlingenraad.
- k. De naam en contactgegevens van de contactpersoon wordt jaarlijks opgenomen in de schoolgids.
- l. Jaarlijks worden de contactpersonen door het bevoegd gezag uitgenodigd voor een bijeenkomst op *De Mare*-niveau. Naast het uitwisselen van informatie kan deze bijeenkomst ook benut worden voor scholing en intervisie.

## **Manier van werken**

- a. scherpstellen van het probleem middels vragen stellen;
- b. informeren of er aantekeningen gemaakt mogen worden;
- c. de persoon in kwestie vragen wat er verder moet/kan gebeuren;
- d. in contact brengen met directeur of personeelslid;
- e. het geven van adviezen;
- f. vragen of het probleem/de klacht bespreekbaar gemaakt mag worden bij een ander;
- g. als er geen oplossing kan worden gevonden, adviseren het probleem/de klacht te melden bij een van de vertrouwenspersonen van het bevoegd gezag.

## 5. Vertrouwenspersonen op bestuursniveau *De Mare*

### Omschrijving

- a. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat vier onafhankelijke vertrouwenspersonen (twee mannen en twee vrouwen) volgens, in overeenstemming met de Benoemingsprocedure vertrouwenspersoon, die als bijlage is toegevoegd aan deze regeling.
- b. Men is voor 3 jaar vertrouwenspersoon, daarna kan in overleg met het bevoegd gezag van *De Mare* die periode twee maal met dezelfde periode worden verlengd.
- c. De vertrouwenspersoon vervult de functie van klankbord voor de klager(s) en van verwijzer en informatieverstrekker.
- d. De vertrouwenspersoon gaat na of een gebeurtenis aanleiding geeft tot een klacht en verleent, bij een redelijk vermoeden van een strafbaar feit, bijstand bij het doen van aangifte bij politie/justitie.
- e. Ook heeft hij/zij een belangrijke rol bij het bewaken van de zorgvuldigheid van de procedure van de behandeling zolang het oordeel van de klachtencommissie niet bekend is.
- f. Een vertrouwenspersoon heeft een verwijzende functie en hoeft dus niet zelf hulp te verlenen.
- g. De vertrouwenspersoon gaat na op welke wijze de relatie tussen klager en beklagde kan worden hersteld.
- h. De 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.
- i. De vertrouwenspersoon speelt een rol in de evaluatie van de klachtenregeling.
- j. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd van advies dienen.
- k. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit aan het bevoegd gezag.
- l. De namen en contactgegevens van de vertrouwenspersonen worden jaarlijks opgenomen in de schoolgids.

### Manier van werken

- a. Alle vertrouwenspersonen krijgen de melding over een klacht/probleem/ongewenste situatie tegelijkertijd per mail binnen.
- b. De vertrouwenspersonen spreken onderling af wie contact opneemt met de klager/melder. Eigen expertise kan daarbij een rol spelen.
- c. De vertrouwenspersoon vraagt allereerst of klager of melder de kwestie op school heeft besproken.
- d. De vertrouwenspersoon hoort het probleem aan. Aan klager/melder kan worden gevraagd of er twee vertrouwenspersonen aanwezig mogen zijn.
- e. De vertrouwenspersoon informeert of er aantekeningen gemaakt mogen worden.
- f. De vertrouwenspersoon stelt het probleem scherp door vragen te stellen en door te vragen.
- g. De vertrouwenspersoon verklaart de klacht al dan niet ontvankelijk.
- h. De vertrouwenspersoon legt de klager voor wat er verder moet/kan gebeuren:
  - deskundigen of instanties zoeken;
  - bespreken met bevoegd gezag, directeur, collega of ouders;
  - bespreken met de contactpersoon op school;
  - aangifte doen bij politie of justitie;
  - niets doen, behalve notitie van datum en onderwerp.
- i. De vertrouwenspersoon geeft adviezen:
  - bespreek het met persoon in kwestie: bevoegd gezag – directeur – ouder – collega;
  - vraag hulp bij een instantie: Centrum Jeugd en Gezin; Onderwijsbegeleidingsdienst, huisarts, klachtencommissie.

- j. De vertrouwenspersoon begeleidt klager bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.
- k. De vertrouwenspersoon staat eventueel klager bij tijdens de behandeling door de klachtencommissie.

### **Werkgebied**

- a. kinderen, ouders en personeel van *De Mare*.
- b. personen die anderszins werkzaamheden verrichten voor - of op een andere manier betrokken zijn bij de scholen binnen *De Mare*.

### **Mediation**

Het bevoegd gezag kan een aanbod doen om mediation in te zetten. Bij deze vorm van bemiddeling nemen beide partijen zich vrijwillig voor om tot een wederzijds bevredigende oplossing van een conflict te komen, zich samen voor het geschil verantwoordelijk te voelen en met elkaar de beslissing te dragen die het conflict uit de wereld helpt. Bij mediation wordt dit proces in gang gezet en van begin tot eind begeleid door een mediator. De mediator is onafhankelijk, blijft steeds neutraal en beslist niet over de uitkomst van het geschil.

### **Vergader- ontmoetingsruimte**

- bij de hulpvrager thuis;
- vergaderruimte van het bestuursbureau *De Mare*;
- andere ontmoetingsruimte in overleg met hulpvrager bepaald.

### **Benoemingsvoorwaarden vertrouwenspersoon**

- a. De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin.
- b. Hij of zij dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing.
- c. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking.
- d. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de Stichting *De Mare*.
- e. Het is van belang dat hij/zij het vertrouwen geniet van alle bij *De Mare* betrokken partijen.
- f. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

### **Juridische positie**

Er is geen sprake van een juridische verhouding, vertrouwenspersonen verwijzen alleen en kunnen daar niet op aangesproken worden.

6. contactgegevens

### **Contactadres vertrouwenspersonen**

Bestuursbureau *De Mare*  
T.a.v. vertrouwenspersoon klachtenregeling  
Postbus 140  
8100 AA Raalte

### **Mailadres vertrouwenspersonen**

Als u in contact wilt komen met een van de vertrouwenspersonen dan kunt u de mailgegevens vinden in de schoolgids van uw school. Wilt u in uw mailbericht laten weten hoe men u kan bereiken? Een inhoudelijke toelichting op uw verzoek is niet nodig. Wel is het aan te bevelen kort de aard van kwestie aan te geven. Na ontvangst zal een van de vertrouwenspersonen vervolgens contact met u opnemen.

### **Klachtencommissie**

*De Mare* is aangesloten bij:  
Landelijke Klachten Commissie

Postbus 8511 3508 AD Utrecht

Tel: 030 280 95 90

Email: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

### **Landelijke Commissie voor Geschillen WMS**

Onderwijsgeschillen

Postbus 85191

3508 AD Utrecht

Tel: 030-2809590

Email: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

### **Meldpunt Vertrouwensinspecteurs Onderwijs**

Bij dit meldpunt van de Inspectie van het Onderwijs kunt u melding doen van seksuele intimidatie, seksueel misbruik, fysiek geweld, psychisch geweld, discriminatie of radicalisering.

Men kan contact opnemen met een vertrouwensinspecteur via

Tel: 0900 1113111

### **Loket Inspectie van het Onderwijs**

De vertrouwensinspecteurs kunnen geen klachten over de kwaliteit van het onderwijs behandelen.

Voor vragen of opmerkingen over het onderwijs kunt u bellen naar het loket Inspectie van het Onderwijs

Tel: 0800 8051.

### **Schoolarts/vertrouwensarts**

Ouders kunnen ook contact zoeken met de schoolarts. De naam en het telefoonnummer van de schoolarts staan in de schoolgids vermeld.

Personeel, ouders en kinderen kunnen ook contact zoeken met een vertrouwensarts. Deze artsen, deskundigen op het gebied van seksuele intimidatie en/of ongewenst seksueel gedrag, zijn verbonden aan de landelijke organisatie Veilig Thuis.

Tel: 0800- 2000.

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

### **Samenwerkingsverband Passend Onderwijs waar scholen van *De Mare* bij aangesloten is**

SWV 23-05 **Samenwerkingsverband 2305PO/VO** (gemeenten Hattem, Heerde, Kampen, Oldebroek, Olst-Wijhe, Raalte, Staphorst Zwartewaterland en Zwolle).

Voor bezwaar en klachten zie [www.2305po.nl](http://www.2305po.nl)

### **Geschillencommissie Passend Onderwijs**

Onderwijsgeschillen

Postbus 85191

3508 AD Utrecht

Tel: 030-2809590

Email: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

### **Landelijke Bezwaaradviescommissie Toelaatbaarheidsverklaringen**

Onderwijsgeschillen

Postbus 85191

3508 AD Utrecht

Tel: 030-2809590

Email: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

### **Commissie van Beroep funderend onderwijs**

Voor werknemers in het onderwijs

Onderwijsgeschillen

Postbus 85191

3508 AD Utrecht

Tel: 030-2809590

Email: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

## Bijlage 1

### De contactpersoon

#### Kenmerken

- a. De contactpersoon moet in het bezit zijn van een verklaring omtrent gedrag (VOG).
- b. De school beschikt over één contactpersoon.
- c. De directeur en de intern begeleider kunnen geen contactpersoon zijn.
- d. De contactpersoon houdt zich aan de wet- en regelgeving rondom privacy en geheimhouding.
- e. De contactpersoon is empathisch, kan goed luisteren, vraagt door en kan grenzen aangeven.
- f. De contactpersoon stelt zich dienstbaar op en onthoudt zich van het geven van een eigen mening.
- g. De contactpersoon kiest nooit partij.
- h. De contactpersoon laat klager/melder te allen tijde in zijn waarde.
- i. De contactpersoon maakt zich aan alle betrokkenen bekend, is vertrouwd met de school en is makkelijk toegankelijk.
- j. De contactpersoon is door zowel medewerkers van de school als door ouders of andere bij de school betrokken personen aanspreekpunt bij klachten of meldingen.

#### Taakbeschrijving

- a. De directeur is verantwoordelijk voor een veilig schoolklimaat. De contactpersoon zal de directeur hierover gevraagd en ongevraagd adviseren en mede zorgdragen voor informatie over dit onderwerp. Hij/zij zal bevorderen dat gedragsregels worden opgesteld en andere preventieve maatregelen worden genomen om sociale veiligheid te vergroten (ter voorkoming van pesten, discriminatie, seksuele intimidatie, agressie en geweld) in de schoolsituatie.
- b. De contactpersoon biedt opvang, ondersteuning en begeleiding van het slachtoffer/klager bij meldingen en klachten over sociale onveiligheid voor leerlingen en/of hun ouders/verzorgers van de *Mare* scholen.
- c. Klachten over sociale onveiligheid tussen volwassenen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de school behoren tot het takenpakket van de directeur.
- d. Het bevoegd gezag kan ten behoeve van een klager contact opnemen met de contactpersoon.
- e. De contactpersoon gaat na wat de melder/klager al heeft ondernomen om de klacht op te lossen, voorzover redelijkerwijs van melder/klager kan worden verwacht dit te doen.
- f. De contactpersoon gaat samen met de melder/klager na welke vervolgstappen mogelijk zijn. Hij/zij geeft daarbij het advies contact op te nemen met een vertrouwenspersoon van het bevoegd gezag.
- g. De contactpersoon doet niet aan waarheidsvinding en treedt niet op als mediator/ bemiddelaar.
- h. De contactpersoon draagt een melding/klacht over aan een collega contactpersoon indien betrokkenheid bij de zaak een professionele werkwijze in de weg staat.
- i. De contactpersoon kan op basis van de eigen professionele verantwoordelijkheid de werkrelatie met de melder/klager beëindigen, als er een onverenigbaar conflict ontstaat over de inhoud van de klacht en/of de te volgen klachtenprocedure.
- j. De contactpersoon houdt een registratie bij ten behoeve van het sociaal jaarverslag (anoniem).
- k. De contactpersoon werkt mee aan de evaluatie van haar/zijn takenpakket.
- l. De contactpersoon houdt zich op de hoogte van landelijke ontwikkelingen op het terrein van de preventie en bestrijding van sociale onveiligheid.



### **Juridische positie**

Er is geen sprake van een juridische verhouding. Contactpersonen verwijzen alleen en kunnen daar niet op aangesproken worden.

### **Contactpersoon**

- a. Als de contactpersoon een personeelslid is, wordt dit in het taakbeleid van de school opgenomen.
- b. De taak geldt voor drie jaar en kan daarna twee keer voor eenzelfde periode worden verlengd.

### **Onkosten**

Gemaakte onkosten, telefoonkosten en reiskosten kunnen bij het bevoegd gezag schriftelijk worden gedeclareerd.

### **Scholing**

Van de contactpersoon wordt verwacht dat deze zich op de hoogte houdt van ontwikkelingen op het gebied van sociale en emotionele veiligheid binnen het onderwijs. In overleg met het bevoegd gezag kan hiertoe scholing worden aangeboden.

## Bijlage 2

De vertrouwenspersoon

### Kenmerken

- a. De vertrouwenspersoon is in het bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG).
- b. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en vervult geen andere taken voor het bevoegd gezag van *De Mare*.
- c. De vertrouwenspersoon houdt zich aan de wet- en regelgeving rondom privacy en geheimhouding.
- d. De vertrouwenspersoon is empathisch, kan goed luisteren, vraagt door en kan grenzen aangeven.
- e. De vertrouwenspersoon stelt zich dienstbaar op en onthoudt zich van het geven van een eigen mening.
- f. De vertrouwenspersoon kiest nooit partij.
- g. De vertrouwenspersoon laat klager/melder te allen tijde in zijn waarde.

### Taakbeschrijving

- a. Het schoolbestuur is als bevoegd gezag verantwoordelijk voor een veilig schoolklimaat. De vertrouwenspersoon zal het bevoegd gezag hierover gevraagd en ongevraagd adviseren en mede zorgdragen voor informatie over dit onderwerp. Hij/zij zal bevorderen dat gedragsregels worden opgesteld en andere preventieve maatregelen worden genomen om sociale veiligheid te vergroten (ter voorkoming van pesten, discriminatie, seksuele intimidatie, agressie en geweld) in de schoolsituatie. Hij/zij adviseert het bevoegd gezag bij de afwikkeling van de gevolgen van een melding/klacht voor de schoolorganisatie.
- b. De vertrouwenspersoon biedt opvang, ondersteuning en begeleiding van het slachtoffer/klager bij meldingen en klachten over sociale onveiligheid voor leerlingen en/of hun ouders/verzorgers van de *Mare* scholen. Hij/zij kan daartoe benaderd worden door de contactpersoon van de betreffende school, maar kan ook door de melder/klager rechtstreeks benaderd worden.
- c. Klachten over sociale onveiligheid tussen volwassenen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de school behoren niet tot het takenpakket van de vertrouwenspersoon.
- d. Het bevoegd gezag kan ten behoeve van een klager contact opnemen met de vertrouwenspersoon.
- e. De vertrouwenspersoon gaat na wat de melder/klager al heeft ondernomen om de klacht op te lossen, voorzover redelijkerwijs van melder/klager kan worden verwacht dit te doen.
- f. De vertrouwenspersoon gaat samen met de melder/klager na welke vervolgstappen mogelijk zijn. Hij/zij geeft daarbij advies en ondersteuning met inachtneming van de eigen verantwoordelijkheid en daarbij rekening houdend met de mogelijkheden van de melder/klager. Hij/zij kan met instemming van de klager (of diens ouders/verzorgers) nagaan of via bemiddeling een oplossing van gesignaleerde problemen gevonden kan worden.
- g. De vertrouwenspersoon doet niet aan waarheidsvinding en treedt niet op als mediator/bemiddelaar.
- h. De vertrouwenspersoon geeft informatie over de mogelijk te volgen procedures, naast de bestaande klachtenprocedure, bijvoorbeeld aangifte bij justitie.
- i. De vertrouwenspersoon kan de melder/klager begeleiden bij eventuele gesprekken met betrekking tot klachtafhandeling, klachtenprocedure of aangifte.
- j. De vertrouwenspersoon ondersteunt de melder/klager desgevraagd bij het op schrift stellen van de klacht ten behoeve van de klachtencommissie.
- k. De vertrouwenspersoon geeft ondersteuning bij het formeel aanhangig maken van een klacht bij de klachtencommissie en staat de klager op diens verzoek ter plekke bij.

- l. De vertrouwenspersoon adviseert indien gewenst de melder/klager en/of school over de nazorg na het indienen van een klacht. Zo nodig kan hij/zij naar hulpverlenende instanties verwijzen.
- m. De vertrouwenspersoon draagt een melding/klacht over aan een collega vertrouwenspersoon indien betrokkenheid bij de zaak een professionele werkwijze in de weg staat.
- n. De vertrouwenspersoon kan op basis van de eigen professionele verantwoordelijkheid de werkrelatie met de melder/klager beëindigen, als er een onverenigbaar conflict ontstaat over de inhoud van de klacht en/of de te volgen klachtenprocedure.
- o. De vertrouwenspersoon houdt een registratie bij ten behoeve van het sociaal jaarverslag (anoniem).
- p. De vertrouwenspersoon werkt mee aan de evaluatie van haar/zijn takenpakket.
- q. De vertrouwenspersoon houdt zich op de hoogte van landelijke ontwikkelingen op het terrein van de preventie en bestrijding van sociale onveiligheid.

### **Kenmerken**

- a. De vertrouwenspersoon is van onbesproken gedrag.
- b. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en vervult geen andere taken voor het bevoegd gezag van *De Mare*.
- c. De vertrouwenspersoon heeft affiniteit met sociale veiligheid in het algemeen en in het onderwijs in het bijzonder.
- d. De vertrouwenspersoon houdt zich aan de wet- en regelgeving rondom privacy en geheimhouding.
- e. De vertrouwenspersoon is empathisch, kan goed luisteren, vraagt door en kan grenzen aangeven.

### **Juridische positie**

Er is geen sprake van een juridische verhouding. Vertrouwenspersonen verwijzen alleen en kunnen daar niet op aangesproken worden.

### **Benoeming**

Er is geen sprake van een arbeidsrechtelijke verhouding tussen college van bestuur van *De Mare* en de vertrouwenspersoon. Het college van bestuur sluit een vrijwilligersovereenkomst met de vertrouwenspersoon en legt deze vast. De vertrouwenspersoon ontvangt hiervan een door beide partijen getekend exemplaar.

De overeenkomst geldt voor drie jaar en kan daarna voor eenzelfde periode worden verlengd.

### **Vergoeding**

De vertrouwenspersoon ontvangt per kwestie een bedrag van € 100,- tot een maximum van de geldende vrijwilligersbijdrage.

### **Onkosten**

Gemaakte onkosten, telefoonkosten en reiskosten kunnen bij het bevoegd gezag schriftelijk worden gedeclareerd.

## **Scholing**

Van de vertrouwenspersoon wordt verwacht dat deze zich op de hoogte houdt van ontwikkelingen op het gebied van sociale en emotionele veiligheid binnen het onderwijs. In overleg met het bevoegd gezag kan hiertoe scholing worden aangeboden.

### Bijlage 3

#### benoemingsprocedure vertrouwenspersoon

##### Het bevoegd gezag

De benoeming van een vertrouwenspersoon van De Mare geschiedt door het college van bestuur van de Stichting De Mare. Het college van bestuur nodigt mensen uit te solliciteren naar de genoemde functie.

Het college van bestuur voert een gesprek met een of meer kandidaten, maakt een keuze en benoemt een vertrouwenspersoon. Over de benoeming wordt de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geïnformeerd.

Mocht één van de huidige vertrouwenspersonen, het college van bestuur of de directeuren een geschikte kandidaat kennen, dan kan het college van bestuur besluiten nog geen andere kandidaten te werven, maar de procedure direct met deze kandidaat te starten.

BIJLAGE 4

Hoe te handelen in geval van individuele klachten

<p><b>u heeft een klacht over</b></p>	<p><b>de schoolorganisatie</b></p> <p><u>bijvoorbeeld</u> nalatigheid toezicht op plein onveilige plekken in gebouw gebruik toiletten</p>		<p><b>onrechtvaardige behandeling</b></p> <p><u>bijvoorbeeld</u> strafmaatregel beoordeling toetsing</p>		<p><b>ongewenst gedrag of veiligheid</b></p> <p><u>bijvoorbeeld</u> pesten en fysiek geweld agressie, racisme, seksuele intimidatie</p>	
<p><b>u gaat altijd eerst naar de</b></p> <p><b>als dat ongewenst is kunt u naar de</b></p>	<p><b>leerkracht</b></p>	<p><b>contactpersoon</b></p>	<p><b>leerkracht</b></p>	<p><b>contactpersoon</b></p>	<p><b>leerkracht</b></p>	<p><b>contactpersoon</b></p>
<p><b>als u er niet uitkomt kunt u naar de</b></p> <p><b>als dat ongewenst is kunt u naar de</b></p> <p><b>alleen bij ongewenst gedrag of veiligheid</b></p>	<p><b>directeur</b></p>	<p><b>vertrouwens- persoon</b></p>	<p><b>directeur</b></p>	<p><b>vertrouwens- persoon</b></p>	<p><b>directeur</b></p>	<p><b>vertrouwens- persoon</b></p> <p><b>vertrouwens- inspecteur</b></p>
<p><b>als u er nog niet uitkomt kunt u naar de</b></p> <p><b>als dat ongewenst is kunt u naar de</b></p>	<p><b>bevoegd gezag</b></p>	<p><b>vertrouwens- persoon</b></p>		<p><b>vertrouwens- persoon</b></p>	<p><b>bevoegd gezag</b></p>	<p><b>vertrouwens- persoon</b></p> <p><b>vertrouwens- inspecteur</b></p>
<p><b>als sprake is van een vermeend strafbaar feit</b></p> <p><b>als sprake is van een vermeend strafbaar feit</b></p>						<p><b>vertrouwens- inspecteur</b></p> <p><b>politie of justitie</b></p>
<p><b>als u vindt dat u onvoldoende gehoord bent kunt u naar</b></p>	<p><b>de landelijke klachtencommissie</b></p>					