

Klachtenregeling De Nieuwe Veste

In deze regeling kunt u lezen wat er voor afspraken zijn gemaakt over de behandeling van klachten. In de praktijk blijkt dat klachten grofweg in twee categorieën kunnen worden onderverdeeld: klachten over organisatorische zaken en klachten over machtsmisbruik (seksuele intimidatie, discriminerend gedrag en agressie, geweld en pesten). Dit onderscheid is van belang, omdat het omgaan met een klacht verschilt naar de aard van de klacht.

Bespreek klachten over organisatorische zaken (beoordeling, begeleiding, aanpak in de klas, veiligheid gebouw enz.) in eerste instantie met het betreffende medewerker. Komt u er samen niet uit, dan kunt u terecht bij de directeur. In beide gevallen zal samen met u gezocht worden naar mogelijke oplossingen. Indien de directeur niet naar wens omgaat met de klacht, kunt u contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon (hierna: vertrouwenspersoon). De vertrouwenspersoon gaat dan samen met u na welke mogelijkheden er zijn om binnen de school tot een oplossing te komen en geeft daarbij ondersteuning en advies. De vertrouwenspersoon kan u begeleiden bij het indienen van de klacht bij het bevoegd gezag of bij de Landelijke Klachtencommissie (hierna: LKC). Een klacht dient in eerste instantie ingediend te worden bij het bevoegd gezag. Als de klacht rechtstreeks bij de LKC wordt ingediend, zal deze nagaan of de klacht intern in behandeling kan worden genomen en de klacht terugsturen naar het bevoegd gezag.

Bij (vermoeden van) machtsmisbruik is het effect op de betrokkenen aanzienlijk en is het vaak niet mogelijk of wenselijk de klacht eerst te bespreken met de betreffende persoon. U kunt in dit geval direct contact opnemen met de contactpersoon. De contactpersoon zorgt voor eerste opvang en neemt contact op met onze vertrouwenspersoon. U kunt ook zelf meteen contact opnemen met de vertrouwenspersoon. Samen wordt gekeken hoe verder te gaan en of er wellicht hulpverlening nodig is. Samen met de vertrouwenspersoon kunt u besluiten om een klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of de LKC. U kunt ook zelfstandig tot dit besluit komen, zonder de vertrouwenspersoon in te schakelen. U kunt dan direct contact opnemen met het bevoegd gezag of de LKC.

Bij een klacht die betrekking heeft op een vermeend zedendelict geldt een meldplicht bij het bevoegd gezag¹. Bij een redelijk vermoeden van een strafbaar feit, doet het bevoegd gezag, na overleg met de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs, verplicht aangifte bij politie/justitie. Voor de aangifte stelt het bevoegd gezag de aangeklaagde en de ouders van de klager op de hoogte van de aangifte. Mogelijke bedenkingen van betrokkenen ontslaan het bevoegd gezag niet van de verplichting tot het doen van aangifte.

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij het bevoegd gezag of een commissie bestaat, dienen langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de Commissie van Beroep Examens, niet via deze klachtenregeling worden behandeld. De landelijke organisaties voor ouders in het onderwijs hebben een brochure geschreven over het voorkomen van klachten: 'Een goed gesprek voorkomt erger'.

<http://www.voo.nl/Producten/boeken/een-goed-gesprek-voorkomt-erger>

¹ Meldplicht op basis van de Meld- en aangifteplicht (juli 1999) op basis van de Onderwijswet.

Procedure Klachtenregeling	501.19.00-PRO
	Organisatie, versie: 1.0
	Datum MR: 18-06-2019

Het bevoegd gezag van de Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Coevorden, Hardenberg en omstreken / De Nieuwe Veste, verder te noemen De Nieuwe Veste, heeft op xx-xx-xx en met instemming van de medezeggenschapsraad de klachtenregeling vastgesteld. De regeling is van kracht met ingang van 19 juni 2019.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Bevoegd gezag: College van Bestuur Stichting Openbaar Voortgezet Onderwijs Coevorden, Hardenberg en omstreken / De Nieuwe Veste;
- b. Directeur: de verantwoordelijk leidinggevende van een (onderwijs)sector van De Nieuwe Veste;
- c. LKC: de landelijke klachtencommissie onderwijs, als bedoeld in artikel 8;
- d. Melding of klacht: (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder. Hieronder valt ook ongewenst gedrag zoals seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten;
- e. Melder of klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
- f. School: De Nieuwe Veste;
- g. Verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend.

Artikel 2: Voorfase klachtindiening

1. Waar mogelijk neemt degene die een probleem ervaart, hierover contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt teneinde zelf tot een oplossing te komen, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Van het probleem wordt melding gemaakt bij de contactpersoon van de school of, als de aard van het probleem zich hiertegen verzet, bij de vertrouwenspersoon van de stichting.
3. Als stap 1 niet tot een oplossing leidt, wordt het probleem voorgelegd aan de directeur, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
4. Als het probleem niet binnen de school op te lossen is c.q. wordt opgelost, is het mogelijk een klacht in te dienen als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3: De interne contactpersoon

1. Het bevoegd gezag wijst ten minste één medewerker aan die de rol van interne contactpersoon vervult.
2. De contactpersoon fungeert als eerste aanspreekpunt bij klachten en informeert de klager over de mogelijkheden die deze klachtenregeling biedt.
3. De taken van de contactpersoon zijn nader uitgewerkt in de bijlage van de klachtenregeling.

Artikel 4: De externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De vertrouwenspersoon biedt begeleiding op verzoek van de melder of klager.
3. De vertrouwenspersoon gaat dan samen met de melder/klager na welke mogelijkheden er zijn om binnen de school tot een oplossing te komen en geeft daarbij ondersteuning en advies.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of de kwestie via bemiddeling kan worden opgelost.
5. De vertrouwenspersoon geeft de klager in overweging om, afhankelijk van de ernst:
 - geen klacht in te dienen;
 - een klacht in te dienen bij het bevoegd gezag (met de mogelijkheid tot mediation);
 - een klacht in te dienen bij de LKC (met de mogelijkheid tot mediation);
 - aangifte te doen bij de politie.

6. De vertrouwenspersoon informeert over instanties of instellingen die behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de melding en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
7. De vertrouwenspersoon kan de klager op zijn verzoek begeleiden bij het indienen van de klacht bij het bevoegd gezag of in tweede instantie bij de LKC en kan desgewenst bijstand verlenen bij het doen van aangifte bij de politie.
8. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
10. De taken van de vertrouwenspersoon zijn nader uitgewerkt in de bijlage van deze klachtenregeling.

Artikel 5: Informatie over de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de LKC en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door publicatie in de app en op de website.

Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag of de LKC².
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van verweerder en de naam van de sector 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 de LKC 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 LKC bevestigt schriftelijk 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 bevoegd gezag 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. Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
4. De klager en aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij het bevoegd gezag anders bepaalt.
5. Het bevoegd gezag kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
6. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
7. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
 - de namen en de functie van de aanwezigen;

² Een klacht dient in eerste instantie ingediend te worden bij het bevoegd gezag. Als de klacht rechtstreeks bij de LKC wordt ingediend, zal deze nagaan of de klacht intern in behandeling kan worden genomen en de klacht terugsturen naar het bevoegd gezag.

- een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd;
 - ondertekening door het bevoegd gezag.
11. Het bevoegd gezag rapporteert haar bevindingen, oordeel en te treffen maatregelen schriftelijk aan de klager, de aangeklaagde en de directeur, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlengingen meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de directeur.
 12. 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 LKC.
 13. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de LKC.

Artikel 8 De klachtencommissie

1. De Nieuwe Veste is aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (hierna: LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, 030-2809590, info@onderwijsgeschillen.nl.
2. Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het reglement van de Commissie van toepassing. Dit reglement is te vinden op: <http://www.onderwijsgeschillen.nl/klachten/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-po-vo-bve-en-hbo/reglement-commissie/>

Artikel 9 Informatieverstrekking

Medewerkers in dienst van De Nieuwe Veste zijn verplicht door het bevoegd gezag of de LKC gevraagde informatie te verstrekken. De verplichting om informatie te verstrekken aan de LKC geldt ook voor het bevoegd gezag.

Artikel 10: Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van LKC deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur en de LKC 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, de directeur en de LKC.

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraad over elk oordeel van de LKC waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen (conform artikel 8, lid 2 WMS).

Artikel 12: Vertrouwelijkheid

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

Artikel 13: Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de externe vertrouwenspersoon, met inachtneming van de instemmingsbevoegdheid van de medezeggenschapsraad (artikel 10g WMS).

Artikel 14: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.

Procedure Klachtenregeling	501.19.00-PRO
	Organisatie, versie: 1.0
	Datum MR: 18-06-2019

Algemene toelichting

In het voortgezet onderwijs is het bevoegd gezag op grond van artikel 24b WVO verplicht een klachtenregeling op te stellen.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 onder c

- Ook een ex-leerling kan een klacht indienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor het bevoegd gezag en de LKC moeilijker om tot een oordeel te komen. Daarom is in artikel 6, derde lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of de LKC anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.
- Bij personen of organen die anderszins functioneel betrokken zijn bij de school kan gedacht worden aan bijvoorbeeld, vrijwilligers, stagiaires en leraren in opleiding.

Artikel 2

Veruit de meeste problemen in de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding worden afgehandeld voordat er sprake is van een formele klacht. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. Indien dat echter gelet op de aard van het probleem niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een formele klacht indienen.

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. De contactpersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De contactpersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

Artikel 4

Hoewel de functie van vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich meebrengt, kan zowel van de vertrouwenspersoon als van de contactpersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht. Hij zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding beloven, maar zal wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om gaat. Indien hij besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

Artikel 6, eerste lid

- Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de LKC. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de LKC voorleggen.
- Als de klacht rechtstreeks bij de LKC wordt ingediend, kan deze besluiten de klacht terug te sturen naar het bevoegd gezag en deze de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school of het bevoegd gezag op te lossen (artikel 4a Reglement LKC).

Artikel 10, eerste lid

Deze termijn is voor het voortgezet onderwijs vastgelegd in artikel 24b, zevende lid WVO. Indien het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bevoegd gezag in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.

Procedure Klachtenregeling	501.19.00-PRO
	Organisatie, versie: 1.0
	Datum MR: 18-06-2019

Artikel 12

Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.

Bijlage: taakomschrijving interne contactpersoon

De interne contactpersoon (hierna: contactpersoon) is het aanspreekpunt voor leerlingen, hun ouders en medewerkers bij klachten. De contactpersoon streeft ernaar, dat klachten niet escaleren, maar volgens de correcte klachtroutes, zoals beschreven in de klachtenregeling van De Nieuwe Veste, worden opgelost.

Benoeming en beëindiging taak

- Het bevoegd gezag wijst ten minste één contactpersoon aan.
- In principe wordt de taak vastgelegd voor een periode van vier jaar met een stilzwijgende verlenging van steeds één jaar.
- De contactpersoon heeft een onafhankelijke positie en voert zijn taken, binnen de grenzen van de klachtenregeling en deze taakomschrijving, volledig zelfstandig uit zonder last of ruggespraak.
- De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van deze taak niet worden benadeeld in de eigenlijke functie, disciplinair worden gestraft of ontslagen.
- De contactpersoon kan van de taak worden ontheven als er sprake is van grove nalatigheid of fouten in zijn functioneren als contactpersoon ook als de periode van vier jaar nog niet is verstreken.
- De contactpersoon die zijn taak wil beëindigen, doet dat door een schriftelijke mededeling aan het bevoegd gezag en zorgt voor overdacht aan zijn opvolger.

Omschrijving taak

- De contactpersoon is het aanspreekpunt voor leerlingen, hun ouders en medewerkers bij klachten. De contactpersoon streeft ernaar, dat klachten niet escaleren, maar volgens de correcte klachtroutes, zoals beschreven in de klachtenregeling van De Nieuwe Veste, worden opgelost.
- De contactpersoon doet zelf geen onderzoek naar de gegrondheid van de klacht of zorg van de klager, maar leidt waar nodig toe naar instanties die daartoe wel bevoegd zijn.
- De contactpersoon wekt bij klager niet de verwachting dat de contactpersoon het “probleem” zelf zal (helpen) oplossen, maar volgt het proces en rondt zijn betrokkenheid waar mogelijk af met een vraag aan de klager over de stand van zaken nadat de klacht is ingetrokken dan wel behandeld.
- Bij klachten en conflicten zijn de klager (en aangeklaagde) niet alleen gebaat bij het oplossen van de klacht, maar ook bij relatieherstel. Daarom is het goed, de klager eerst aan te raden om te kijken of een klacht oplossing binnen het informele traject (schoolintern) mogelijk is. De contactpersoon vervult daarbij een doorverwijzende rol, bijvoorbeeld naar de externe vertrouwenspersoon.
- Indien het niet mogelijk is om de klacht binnen het informele traject (schoolintern) op te lossen verwijst de contactpersoon de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk naar de externe vertrouwenspersoon (hierna: vertrouwenspersoon) of andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg, bijvoorbeeld op het gebied van integriteit of sociale veiligheid. Bij een verwijzing naar de vertrouwenspersoon legt de contactpersoon desgewenst het eerste contact.
- Indien leerlingen onder de 18 jaar met een klacht bij de contactpersoon komen dan informeert de contactpersoon de ouders hier in de regel over. Het informeren van de ouder gebeurt bij voorkeur met instemming van de klager. De ouders worden niet geïnformeerd indien zwaarwegende belangen zich hiertegen verzetten, bijvoorbeeld als daardoor een verslechtering van de situatie van de leerling ontstaat. De contactpersoon dient dit goed te registreren en eventueel in voorkomende gevallen ter toetsing voor te leggen aan de vertrouwenspersoon of een andere externe derde.
- Bij klachten met betrekking tot een vermeend zedendelict geldt voor de contactpersoon een meldplicht bij het bevoegd gezag.
- De contactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze

Procedure Klachtenregeling	501.19.00-PRO
	Organisatie, versie: 1.0
	Datum MR: 18-06-2019

geheimhoudingsplicht geldt niet ten opzichte van de klager (en diens ouders), de vertrouwenspersoon, de LKC, gerechtelijke autoriteiten en artsen. De geheimhoudingsplicht vervalt niet na beëindiging van de uitoefening van de taak.

- De contactpersoon doet één keer per jaar (geanonimiseerd) verslag van zijn werkzaamheden.

Eigenschappen en kwaliteiten

Om de eerste opvang goed te kunnen uitvoeren zal de contactpersoon moeten beschikken over een aantal eigenschappen en kwaliteiten:

- vertrouwen binnen de school genieten;
- letterlijk en figuurlijk gemakkelijk te benaderen zijn;
- met klagers kunnen communiceren;
- beschikken over een invoelend vermogen, in staat elke klacht serieus te nemen, signalen van klagers kunnen verstaan;
- kennis hebben van de gevolgen die ongewenste omgangsvormen emotioneel voor klagers kunnen hebben;
- met vertrouwelijke informatie kunnen omgaan;
- deskundig zijn op het terrein van opvang en verwijzing.

Faciliteiten taak

- Het bevoegd gezag overlegt minimaal één keer per jaar met de contactpersoon over de uitvoering van de taak.
- De Nieuwe Veste zorgt voor faciliteiten voor de contactpersoon om zich te professionaliseren voor de taak en voor een laagdrempelige bereikbaarheid van de contactpersoon.
- De taak van contactpersoon wordt als schoolbrede taak opgenomen binnen de taakverdeling in de normjaartaak en de facilitering wordt vastgelegd bij de toedeling van formatie.
- Bij het aanstellen van de contactpersoon wordt nagegaan of de taak van contactpersoon verenigbaar is met eventuele andere taken.

Bijlage: taakomschrijving externe vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersoon (hierna: vertrouwenspersoon) fungeert op verzoek van melder/klager als aanspreekpunt.

Omschrijving taak

- De vertrouwenspersoon gaat dan samen met de melder/klager na welke mogelijkheden er zijn om binnen de school tot een oplossing te komen en geeft daarbij ondersteuning en advies.
- De vertrouwenspersoon gaat na of de melding/klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
- De vertrouwenspersoon geeft de klager in overweging om, afhankelijk van de ernst:
 - o geen klacht in te dienen;
 - o een klacht in te dienen bij het bevoegd gezag;
 - o een klacht in te dienen bij de LKC (met de mogelijkheid tot mediation);
 - o aangifte te doen bij de politie.
- Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.
- De vertrouwenspersoon kan de klager op zijn verzoek begeleiden bij het indienen van de klacht bij het bevoegd gezag of bij de LKC en kan desgewenst bijstand verlenen bij het doen van aangifte bij de politie. Hij onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. De begeleiding 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.
- De vertrouwenspersoon informeert de melder/klager over instanties of instellingen die de melder/klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de melder/klager zo nodig bij het leggen van contact.
- De vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren. Indien hij besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.
- De vertrouwenspersoon geeft op verzoek van het bevoegd gezag voorlichting en informatie die is gericht op het treffen van maatregelen ter voorkoming van klachten met name op het gebied van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie en geweld.
- De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren als de ontvangen signalen daartoe aanleiding geven. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag adviseren over beleidskwesties, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.
- De vertrouwenspersoon houdt een anonieme registratie bij van de meldingen en klachten.
- De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag en brengt jaarlijks verslag uit aan het bevoegd gezag van de werkzaamheden.

Eigenschappen en kwaliteiten

Om de eerste opvang goed te kunnen uitvoeren zal de externe vertrouwenspersoon moeten beschikken over een aantal eigenschappen en kwaliteiten:

- onafhankelijk, geen binding met De Nieuwe Veste;
- toegankelijk voor alle betrokkenen;
- kennis van wet- en regelgeving;
- zicht op het onderwijs en de participanten daarin;
- beschikken over een invoelend vermogen, in staat elke klacht serieus te nemen, signalen van klagers kunnen verstaan;

Procedure Klachtenregeling	501.19.00-PRO
	Organisatie, versie: 1.0
	Datum MR: 18-06-2019

- kennis hebben van de gevolgen die ongewenste omgangsvormen emotioneel voor klagers kunnen hebben;
- vaardigheden om begeleidingsgesprekken te kunnen voeren;
- met vertrouwelijke informatie kunnen omgaan;
- deskundig zijn op het terrein van opvang en verwijzing.

De vertrouwenspersoon is onder kantoortijden op een adequate wijze bereikbaar, ook tijdens de schoolvakanties. Contact binnen 48 uur wordt gegarandeerd evenals vervanging bij ziekte en afwezigheid. Over elke verandering wordt tijdig gecommuniceerd met het bevoegd gezag.