



---

# Klachtenregeling de Passie

---

Regeling voor klachtbehandeling binnen en buiten de Passie



## Colofon

Vastgesteld door: College van Bestuur op 30 juni 2022  
Met instemming van de VO-GMR op 19 mei 2022  
Met instemming van de PO-GMR op 27 juni 2022



## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b> .....	<b>4</b>
<b>Deel 1 Klachtenregeling de Passie gebaseerd op de modelklachtenregeling GCBO</b> .....	<b>7</b>
ARTIKEL 1 Begripsbepalingen.....	7
ARTIKEL 2 Voortraject klachtindiening .....	7
ARTIKEL 3 Benoeming en taak interne vertrouwenspersoon .....	8
ARTIKEL 4 Benoeming en taak externe vertrouwenspersoon .....	8
ARTIKEL 5 Openbaarheid .....	8
ARTIKEL 6 Indienen van een klacht .....	9
ARTIKEL 7 Behandeling van klachten door het bevoegd gezag .....	9
ARTIKEL 8 De klachtencommissie .....	10
ARTIKEL 9 Informatieverstrekking aan de klachtencommissie .....	10
ARTIKEL 10 Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie .....	10
ARTIKEL 11 Informeren medezeggenschapsorganen .....	10
ARTIKEL 12 Vertrouwelijkheid .....	10
ARTIKEL 13 Evaluatie .....	10
ARTIKEL 14 Wijziging van de klachtenregeling.....	11
ARTIKEL 15 Intrekken van een klacht .....	11
ARTIKEL 16 Overige bepalingen .....	11
<b>Toelichting per artikel</b> .....	<b>12</b>
<b>Deel 2 Interne klachtafhandeling grensoverschrijdend gedrag</b> .....	<b>16</b>
<b>Deel 3 Taken en positionering interne vertrouwenspersoon</b> .....	<b>19</b>



## Inleiding

In de praktijk van alledag kunnen er op iedere locatie zaken misgaan of fout lopen. Dit kan gevoelens van ongenoegen oproepen, en/of een behoefte aanwakkeren om hierover beklag te maken. Klachten zijn er in verschillende vormen en maten. Ze kunnen op verschillende manieren geuit worden en met verschillende intenties. We onderscheiden hierbij:

1. het uiten van gevoelens van ongenoegen
2. het doen van een melding of
3. het indienen van een formele klacht.

Bij het uiten van gevoelens van ongenoegen worden er door de klager geen (expliciete) verwachtingen geuit om verdere actie te ondernemen. Bij een melding wil de klager dat de schoolleiding van een bepaald ongenoegen op de hoogte wordt gebracht, maar laat verdere actie aan de schoolleiding over en laat het rusten. Met het indienen van een formele klacht beoogt de klager dat de schoolleiding hem/haar hoort en naar aanleiding van de klacht actie onderneemt. Veruit de meeste ongenoegens over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding kunnen worden afgehandeld. Indien dat echter gelet op de aard van het ongenoegen of klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van de hierna volgende klachtenregeling een formele klacht worden ingediend.

Scholen in het primair en voortgezet onderwijs zijn in het kader van de Wet op de kwaliteitszorg verplicht te beschikken over een klachtenregeling.

### ***Verschillende soorten ongenoegens en klachten***

We onderscheiden verschillende inhoudelijke zaken waarop ongenoegens en klachten gericht kunnen zijn:

1. Ongenoegens over lesgerelateerde zaken, de inhoud en inrichting van het onderwijs, de schoolorganisatie, het treffen van voorzieningen en algemene schoolzaken;
2. Ongenoegens over grensoverschrijdend gedrag.

Bij ongenoegens van de eerste categorie kunnen leerlingen, ouders en medewerkers in eerste instantie terecht bij de direct betrokkene en daarna de weg volgen in de hiërarchie, tot en met de locatiedirecteur (of het hoofd stafbureau voor medewerkers van het stafbureau). Mocht de directie dit niet naar tevredenheid afhandelen, dan kan de klager naar het bevoegd gezag en/of naar de klachtencommissie stappen. De rol van een interne vertrouwenspersoon bij deze klachten is meer zakelijk van aard. Hij/zij biedt een luisterend oor, helpt bij het formuleren van een probleem of klacht, informeert, adviseert en verwijst door. Hoe zakelijker de aard van het probleem is, des te minder persoonlijke begeleiding is er nodig.

Bij ongenoegens of klachten van de tweede categorie speelt de interne en/of externe vertrouwenspersoon vanaf het eerste gesprek tot en met het afronden van het probleem/de klacht een rol. 'Oplossen' lukt dan helaas lang niet altijd. Een goede ondersteuning en persoonlijke begeleiding is vaak nodig om het proces in goede banen te leiden en te werken aan relatieherstel.

Het is voor een klager in alle gevallen mogelijk om rechtstreeks contact op te nemen met de externe vertrouwenspersoon, zonder dat er eerst contact is geweest met een interne vertrouwenspersoon.

Klachten over examens vallen buiten de scope van deze regeling en dienen volgens het examenreglement te worden behandeld.



Klachten over misstanden in de organisatie vallen ook buiten de scope van deze regeling en dienen volgens de klokkenluidersregeling te worden behandeld.

Klachten over grensoverschrijdend gedrag *door leerlingen* vallen ook buiten de scope van deze regeling, omdat leerlingen niet functioneel bij de organisatie betrokken zijn. Bij grensoverschrijdend gedrag van leerlingen is het protocol schorsen en verwijderen van toepassing.

Specifieke (handelings-)richtlijnen over gewenst en ongewenst gebruik van sociale media zijn beschreven in het protocol sociale media.

#### ***Interne en externe vertrouwenspersonen***

Belangrijke actoren in het proces van klachtbehandeling zijn de interne en de externe vertrouwenspersonen. De interne vertrouwenspersoon is een persoon die binnen de school aanwezig is om klagers een luisterend oor te bieden en de juiste weg te wijzen.

De externe vertrouwenspersoon is een persoon van buiten de school, die de klager c.q. aangeklaagde, onafhankelijk van de school, ondersteunt. Enerzijds kan de externe vertrouwenspersoon iemand zijn die de klager/aangeklaagde 'emotioneel' bijstaat. Anderzijds kan de klager/aangeklaagde zich laten bijstaan door een persoon die optreedt als gemachtigde.

Interne en externe vertrouwenspersonen kunnen te allen tijde met elkaar overleg plegen, bijvoorbeeld in geval van twijfel of handelingsverlegenheid bij een bepaalde casus, of wanneer een loyaliteitsconflict dreigt te ontstaan.

#### ***Meldplicht en meldcode***

Een interne vertrouwenspersoon valt, net als iedere medewerker, onder de meld- en aangifteplicht bij een vermoeden van een zedenmisdrijf (artikel 4a WPO, artikel 3 WVO). Medewerkers die het vermoeden hebben van een mogelijk zedendelict, gepleegd door een medewerker van de school jegens een minderjarige leerling, zijn verplicht dit onmiddellijk door te geven aan het bevoegd gezag. Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" voor iedere medewerker van toepassing. Bij vermoedens van huiselijk geweld en/of kindermishandeling jegens een leerling, dient een medewerker de stappen van de meldcode te volgen en te overleggen met de daarvoor aangewezen aandachtsfunctionaris.

Hoewel de taak van interne vertrouwenspersoon een grote mate van vertrouwelijkheid met zich meebrengt, zal deze een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de interne vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

#### ***Toekomstige ontwikkelingen***

Om de sociale veiligheid op scholen te vergroten, heeft de minister van primair en voortgezet onderwijs onlangs een voorstel aan de Tweede Kamer gedaan om een centraal onafhankelijk meldpunt voor leerlingen en ouders in te richten waar meldingen gedaan kunnen worden van ernstig sociaal onveilige situaties op scholen. Daarnaast heeft de minister voorgesteld om een meldplicht voor scholen in te voeren indien zich ernstig sociaal onveilige situaties voordoen. De rol van de vertrouwensinspecteur wordt dus wellicht in de nabije toekomst versterkt en de meldplicht voor scholen vergroot.



### ***Onafhankelijke klachtencommissie GCBO***

Een school is ook verplicht te beschikken over een onafhankelijke klachtencommissie. De Passie heeft ervoor gekozen zich aan te sluiten bij de landelijke Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs (GCBO). De hierna volgende klachtenregeling is gebaseerd op de modelklachtenregeling van de GCBO. In aanvulling daarop heeft de Passie de interne behandeling van klachten over grensoverschrijdend gedrag en de rol van de interne vertrouwenspersoon nader uitgewerkt, vanuit de behoefte om rollen en taken in dit precaire proces helder te beschrijven.

Deze klachtenregeling bestaat zodoende uit drie gedeelten.

1. Deel 1 beschrijft de formele procedure van het indienen van een klacht en het traject dat daaraan voorafgaat, volgens de klachtenregeling van de GCBO. Een artikelsgewijze toelichting is hier ook in opgenomen.
2. Deel 2 beschrijft hoe de Passie klachten over grensoverschrijdend gedrag binnen de school afhandelt, welke communicatierichtlijnen daarbij gelden en hoe de rolverdeling is van (interne) betrokkenen in het proces van klachtbehandeling en -afhandeling.
3. Deel 3 is een taakbeschrijving en positionering van de interne vertrouwenspersonen.

De bedoeling van deze regeling is om klachten zo snel en adequaat mogelijk te verhelpen, en om processen zo in te richten dat zowel onze scholen als ons stafbureau een plaats en gemeenschap zijn waar veilig wordt geleerd, gewerkt en geloofd.

Deze regeling vervangt de Klachtenregeling de Passie van maart 2010, alsook het reglement Interne Vertrouwenspersonen van maart 2020.



## Deel 1

### Klachtenregeling de Passie

#### *afgeleid van de modelklachtenregeling GCBO*

#### ARTIKEL 1

##### *Begripsbepalingen*

In de klachtenregeling worden verschillende begrippen gebruikt:

- a. **School:** een school die deel uit maakt van de Passie scholen, stichting voor evangelisch bijbelgetrouw onderwijs;
- b. **Instelling:** de Passie scholen, stichting voor evangelisch bijbelgetrouw onderwijs;
- c. **Bevoegd gezag:** de bestuurder;
- d. **Klachtencommissie:** de commissie als bedoeld in artikel 8 van de Modelregeling klachtencommissie bijzonder onderwijs van de GCBO;
- e. **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, een vrijwilliger of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan met een ongenoegen of klacht als in dit artikel beschreven;
- f. **Aangeklaagde:** (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag, een vrijwilliger of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
- g. **Ongenoegen:** ongenoegen 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 die niet (direct) leiden tot het indienen van een formele klacht;
- h. **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;
- i. **Interne vertrouwenspersoon:** de persoon als bedoeld in artikel 3;
- j. **Externe vertrouwenspersoon:** de persoon als bedoeld in artikel 4.

#### ARTIKEL 2

##### *Voortraject klachtindiening*

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 van het probleem zich daartegen verzet.
2. Mondelinge ongenoegens die rechtstreeks tegen de aangeklaagde worden geuit, worden direct door de aangeklaagde afgehandeld; schriftelijke ongenoegens die rechtstreeks tegen de aangeklaagde worden geuit, worden binnen 3 werkdagen door de aangeklaagde afgehandeld.
3. Indien het ongenoegen wordt geuit tegen een persoon die zelf niet de aangeklaagde is, dan verwijst hij de klager naar de aangeklaagde.



4. Indien het contact tussen klager en aangeklaagde niet tot een oplossing leidt, kan de klager melding van het probleem maken bij de direct leidinggevende van de aangeklaagde (en mogelijk daarna de leidinggevende daarboven, tot en met het niveau van directeur of hoofd stafbureau), tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.

5. De melding bevat tenminste:

- de naam van de klager en aangeklaagde
- een omschrijving van het ongenoegen of probleem en de datum/periode waarop dit betrekking heeft
- de reden waarom de klager het ongenoegen ervaart
- de dagtekening.

6. De behandelaar van de melding stuurt een ontvangstbevestiging naar de klager, duidt de melding, en verricht daarna eventueel onderzoek en/of onderneemt passende vervolgacties.

7. De klager kan in ieder gewenst stadium over het probleem contact opnemen met de interne vertrouwenspersoon of de externe vertrouwenspersoon, die de klager kan begeleiden.

8. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6.

### **ARTIKEL 3**

#### ***Benoeming en taak interne vertrouwenspersoon***

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere PO-locatie in principe tenminste één interne vertrouwenspersoon, en op iedere VO-locatie tenminste twee interne vertrouwenspersonen, één man en één vrouw.

2. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, kan de interne vertrouwenspersoon de klager naar de externe vertrouwenspersoon verwijzen.

### **ARTIKEL 4**

#### ***Benoeming en taak externe vertrouwenspersoon***

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan twee externe vertrouwenspersonen, één man en één vrouw. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk van de school en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot (een medewerker van) de school.

2. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.

3. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.

4. 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.

5. De externe vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.

6. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.

7. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

### **ARTIKEL 5**

#### ***Openbaarheid***

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de interne en de externe vertrouwenspersonen voldoende bekend





zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de websites van de school en de website van het bevoegd gezag.

## **ARTIKEL 6**

### ***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 aangeklaagde en de naam en het adres van de school 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 één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Als de school of instelling niet bij de klachtencommissie waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de bevoegde klachtencommissie.

## **ARTIKEL 7**

### ***Behandeling van klachten door het bevoegd gezag***

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en aangeklaagde welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
  - 2.a.1 Klachten worden door het bevoegd gezag zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 14 dagen behandeld.
  - 2.a.2 Klachten worden behandeld door middel van hoor en wederhoor, het vaststellen en kwalificeren van de feiten en het vaststellen van eventuele maatregelen.
  - 2.a.2. Van de afhandeling van een schriftelijke klacht worden klager en aangeklaagde mondeling en schriftelijk in kennis gesteld; daarbij wordt tenminste meegedeeld wat de bevindingen en conclusies met betrekking tot de klacht zijn.
  - 2.b.1 Bij klachten over grensoverschrijdend gedrag brengt het bevoegd gezag de externe vertrouwenspersoon op de hoogte en bespreekt een plan van aanpak voor afhandeling van de klacht, in lijn met het Stappenplan grensoverschrijdend gedrag. Indien nodig neemt het bevoegd gezag ook contact op met de vertrouwensinspectie of de politie.
  - 2.b.2 Afhankelijk van de ernst van de ingediende klacht, brengt het bevoegd gezag de Raad van Toezicht op de hoogte bij ingediende klachten over grensoverschrijdend gedrag.
3. Afhankelijk van de aard en ernst van de ingediende klacht, kan het bevoegd gezag een medewerker tijdelijk schorsen als ordemaatregel, indien dit dringend noodzakelijk is.
4. 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 formele klacht indienen bij de klachtencommissie.
5. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.



6. Met betrekking tot de afhandeling van klachten rapporteert het bevoegd gezag tenminste eenmaal per jaar aan de Raad van Toezicht en de GMR.

## **ARTIKEL 8**

### ***De klachtencommissie***

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

Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij één van de klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs, die ondergebracht zijn bij de GCBO, Postadres: Postbus 82324, 2508 EH Den Haag, T: 070-3861697 E: [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)

Op de samenstelling van de commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO van toepassing. Dit reglement is te vinden op:

[http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement\\_klachtencommissies\\_gcbo.pdf](http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf)

## **ARTIKEL 9**

### ***Informatieverstrekking aan de klachtencommissie***

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

## **ARTIKEL 10**

### ***Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie***

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de formele 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.

## **ARTIKEL 11**

### ***Informeren medezeggenschapsorgaan***

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de formele klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

## **ARTIKEL 12**

### ***Vertrouwelijkheid***

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de formele klacht (of voorafgaand daaraan) 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**

### ***Evaluatie***



De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de interne en de externe vertrouwenspersonen en het gemeenschappelijke medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

## **ARTIKEL 14**

### ***Wijziging van de klachtenregeling***

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de externe vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

## **ARTIKEL 15**

### ***Intrekken van een formele klacht***

1. Indien een bij het bevoegd gezag ingediende formele klacht gedurende de behandeling volgens dit reglement wordt ingetrokken, vervalt de verplichting tot verdere toepassing van dit reglement.  
2. Een formele klacht kan schriftelijk worden ingetrokken bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk waar de formele klacht is ingediend).  
3. Indien de formele klacht reeds was geregistreerd, wordt de intrekking tevens geregistreerd.

## **ARTIKEL 16**

### ***Overige bepalingen***

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.  
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling de Passie'.  
3. Deze regeling treedt in werking op .....



## **Toelichting per artikel afgeleid van de model klachtenregeling van de GCBO**

### **Artikel 1 lid e**

Ook een ex-leerling kan een formele klacht indienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de formele klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Daarom is in artikel 6, derde lid bepaald dat een formele klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie 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 schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld vrijwilligers, stagiairs en leraren in opleiding.

### **Artikel 1 lid g**

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel geen formele klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling/student. Een ouder of een leerling kan slechts als aangeklaagde worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de school (bijvoorbeeld als overblijfskracht, of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

### **Artikel 2**

Veruit de meeste ongenoegens over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding worden afgehandeld. Ongenoegens en klachten zijn er in verschillende vormen en maten. Ze kunnen op verschillende manieren uit worden en met verschillende intenties. We onderscheiden hierbij:

1. het uiten van gevoelens van ongenoegen
2. het doen van een melding of
3. het indienen van een formele klacht.

Bij het uiten van gevoelens van ongenoegen worden er door de klager geen (expliciete) verwachtingen geuit om verdere actie te ondernemen. Bij een melding wil de klager dat de schoolleiding van een bepaald ongenoegen op de hoogte wordt gebracht, maar laat verdere actie aan de schoolleiding over en laat het verder rusten. Met het indienen van een formele klacht beoogt de klager dat de schoolleiding hem/haar hoort en naar aanleiding van de klacht actie onderneemt.

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 de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een formele klacht indienen.

Bij klachten over grensoverschrijdend gedrag speelt de interne vertrouwenspersoon en externe vertrouwenspersoon vanaf het eerste gesprek tot en met het afronden van het probleem/de klacht een rol. 'Oplossen' lukt dan helaas lang niet altijd. Een goede ondersteuning en begeleiding is vaak nodig om het proces in goede banen te leiden en te werken aan relatieherstel.

In Deel 2 van deze regeling is de interne behandeling van klachten over grensoverschrijdend gedrag nader uitgewerkt. In Deel 3 zijn de taken, bevoegdheden en positionering van de interne vertrouwenspersoon nader uitgewerkt.



### **Artikel 3**

De interne vertrouwenspersoon 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 interne vertrouwenspersoon oefent zijn taak in grote mate van onafhankelijkheid uit. De interne vertrouwenspersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde. De interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

Hoewel de taak van interne vertrouwenspersoon naar zijn aard een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de interne vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht.

De interne 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.

Een interne vertrouwenspersoon valt, net als iedere andere medewerker, onder de meld- en aangifteplicht bij een vermoeden van een zedenmisdrijf (artikel 4a WPO, artikel 3 WVO). Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling", net als iedere andere medewerker, op zowel de interne vertrouwenspersoon als externe vertrouwenspersoon van toepassing.

Een interne vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de interne vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

### **Artikel 4**

Hoewel de functie van externe vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de externe vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht.

De externe 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. De "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" is op de externe vertrouwenspersoon van toepassing.

Een externe vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de externe vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

De externe 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 voeren.

De Passie kiest ervoor om twee externe vertrouwenspersonen te benoemen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

Ook is besloten meerdere vertrouwenspersonen te benoemen zodat in voorkomende gevallen ook een aangeklaagde zich door een vertrouwenspersoon kan laten bijstaan.



#### **Artikel 4, eerste lid**

De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

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

De externe vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na 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 daar alsnog voor worden gekozen.

De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen formele klacht in te dienen, een formele klacht in te dienen bij de klachtencommissie, een formele klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. De vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan het bevoegd gezag en de klachtencommissie. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de schoolgemeenschap verzwakken.

Hoewel de vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de vertrouwenspersoon zelf gaat bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht.

Welke rol de vertrouwenspersoon ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat.

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

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

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

#### **Artikel 4, vijfde lid**

Een klager kan voorafgaand aan een procedure bij de klachtencommissie zich tot de vertrouwenspersoon wenden, maar dit kan ook in een later stadium in de klachtprocedure.

#### **Artikel 4, achtste lid**

De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag naar aanleiding van signalen adviseren, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende formele klacht.

#### **Artikel 6, eerste lid (dan wel artikel 9 eerste lid bijlage)**

Een klager heeft de keuze om zijn formele klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de klachtencommissie. 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 formele klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en die de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school of het bevoegd gezag op te lossen.



**Artikel 7, eerste lid**

Een formele klacht over het (persoonlijk) 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 klachtenregeling van de school.

**Artikel 7, tweede lid**

Een formele klacht over het (persoonlijk) 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 klachtenregeling van de school.

Interne afhandeling van klachten over grensoverschrijdend gedrag is nader uitgewerkt in Deel 2 van deze regeling.

**Artikel 7, vierde lid**

Als het bevoegd gezag de klacht niet zelf behandelt maar naar de klachtencommissie verwijst, kan het de klager ook verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.

**Artikel 8**

De commissie die een formele klacht (schriftelijk ingediend) onderzoekt door hoor en wederhoor en aangeeft of de klacht gegrond of ongegrond is. De klachtencommissie adviseert vervolgens het bevoegd gezag over de te nemen maatregelen jegens aangeklaagde, klager en/of school.

**Artikel 10, eerste lid**

Deze termijn is voor het primair en voortgezet onderwijs vastgelegd in artikel 14, zevende lid WPO, artikel 24b, zevende lid WVO en artikel 23, zevende lid WEC.

Indien het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bevoegd gezag in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien.

**Artikel 11**

Zie ook artikel 8, tweede lid onder e van de Wet medezeggenschap op scholen (Wms).

**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.

**Artikel 14**

Op grond van artikel 10 onder g Wms heeft de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.



## Deel 2

### Stappenplan grensoverschrijdend gedrag door medewerkers

#### *Inleiding*

Veruit de meeste ongenoegens over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/deelnemers/studenten, personeel en schoolleiding worden afgehandeld. Het gaat dan om meer 'zakelijke' ongenoegens of klachten, zoals over de inhoud en inrichting van het onderwijs, de schoolorganisatie, het treffen van voorzieningen en algemene schoolzaken. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. De rol van een interne vertrouwenspersoon is bij deze klachten zakelijk: informeren en doorverwijzen. Een persoonlijke begeleiding is meestal niet nodig.

Bij meldingen of klachten over grensoverschrijdend gedrag door medewerkers spelen de directeur, het bevoegd gezag (de bestuurder) en de interne en externe vertrouwenspersoon een belangrijke rol. Bij vermoedens van zedendelicten van een medewerker jegens een leerling dient direct het bevoegd gezag ingelicht te worden. Het bevoegd gezag brengt de externe vertrouwenspersoon op de hoogte, neemt contact op met de vertrouwensinspectie en indien nodig de politie voor onderzoek.

Onder grensoverschrijdend gedrag verstaan we gedrag waarmee de ander schade op fysiek, mentaal of emotioneel vlak wordt toegebracht. Een goede ondersteuning en begeleiding door interne vertrouwenspersonen en de externe vertrouwenspersonen, vanaf het eerste gesprek tot en met het afronden van het probleem/de klacht, is vaak nodig om het proces in goede banen te leiden en te werken aan relatieherstel. Dit geldt zowel voor de klager als voor de aangeklaagde.

Ongenoegens of klachten over gedrag dat in strijd is met de Beroepscode, maar waar geen sprake is van grensoverschrijdend gedrag, behandelen we in eerste instantie in lijn met de klachtenregeling van de GCBO. Een medewerker die handelt in strijd met de Beroepscode kan mogelijk plichtsverzuim worden verweten. Gedrag van een medewerker hoeft niet altijd in deze sfeer te liggen; toch volgen we dan ook uit oogpunt van zorgvuldigheid de lijn van de klachtenregeling.

#### **Stappenplan grensoverschrijdend gedrag**

De behandeling van ongenoegens of meldingen over grensoverschrijdend gedrag kent drie fasen:

##### *1. Signaleringsfase*

In de signaleringsfase kan informatie over grensoverschrijdend gedrag op verschillende manieren bekend worden:

- a. Door waarneming van een directeur, leidinggevende, of collega van de medewerker;
- b. Een leerling of ouder brengt, al dan niet via de klachtenregeling of interne vertrouwenspersoon, het gedrag aan;
- c. De medewerker brengt zelf het eigen gedrag aan;
- d. Een externe, bijvoorbeeld de externe vertrouwenspersoon of de vertrouwensinspecteur, brengt het gedrag aan.

Om functionele/emotionele afstand te bewaren, ligt de eerste verantwoordelijkheid om meldingen hierover te in behandeling te nemen en te onderzoeken bij de directeur (uitzondering: bij vermoedens van zedenmisdrijven), zeker als deze nog in een stadium bevinden wanneer het





vermoeden van grensoverschrijdend gedrag klein of onduidelijk is. De directeur brengt de externe vertrouwenspersoon op de hoogte en bespreekt een plan van aanpak voor behandeling, in lijn met de hierna beschreven stappen.

Voor de mogelijkheid tot een goede ondersteuning en begeleiding worden klager en aangeklaagde verwezen naar een interne of externe vertrouwenspersoon, voor zover daar nog geen contact mee is gelegd; aangeklaagde medewerkers worden bij voorkeur naar de externe vertrouwenspersoon (i.v.m. mogelijke loyaliteitsconflicten) verwezen, en/of een juridisch raadspersoon.

Indien er een tijdens de signaleringsfase een sterk vermoeden van grensoverschrijdend gedrag is, of in de onderzoeksfase (zie hieronder fase 2) geconstateerd wordt dat er inderdaad sprake is van grensoverschrijdend gedrag, draagt de directeur de verdere behandeling en afhandeling over aan de bestuurder. De bestuurder dient daarom zo spoedig mogelijk op de hoogte te worden gebracht van het gesignaleerde gedrag.

## *2. Onderzoeksfase*

In de fase van hoor en wederhoor worden de volgende stappen doorlopen:

- a. hoor: de directeur hoort de klager in de casus totdat hij een duidelijk en concreet beeld heeft van de aard en de ernst van de ongewenste situatie (met uitzondering van onderzoek naar zedendelicten). Het stellen van goede vragen is hier van belang. (Een hulpmiddel hierbij zijn de 5 w's: wie, wat, wanneer, waar en waarom?)
- b. wederhoor: pas daarna wederhoort de directeur de werknemer door hem/haar te bevragen op de casus. .

Mocht de casus strafbare feiten betreffen, dan wordt contact opgenomen met de vertrouwensinspecteur en wordt aangifte bij de politie gedaan.

- c. vaststelling en kwalificatie: na hoor en wederhoor stelt de directeur de feiten vast en kwalificeert hij deze.

## *3. Afhandelingsfase*

Op basis van het inhoudelijke gesprek kan worden overgegaan tot de afhandelingsfase. De directeur neemt in overleg met de bestuurder een beslissing over hoe het dossier verder afgehandeld wordt. Deze beslissing wordt in een gesprek met de medewerker besproken. De gespreksdeelnemers (de directeur, de werknemer en hun eventuele raadspersonen) bespreken tevens in hoeverre de werknemer nog op geloofwaardige wijze drager en voorbeeld kan zijn van de identiteit van de school. Daar waar daadwerkelijk grensoverschrijdend gedrag is vastgesteld, neemt de bestuurder deel aan dit gesprek als gespreksleider.

Afhankelijk van de ernst van de uitingen, gedragingen en gevolgen worden tegen de werknemer (disciplinaire) maatregelen genomen, die variëren van aanspreken, een waarschuwing, schorsing, berisping, tot in het uiterste geval ontslag. Om dit gesprek en/of vervolggesprekken in goede banen te leiden, kan ervoor worden gekozen om mediation in te schakelen.

Enkele opties voor de uitkomst van de afhandelingsfase zijn:

- a. de werknemer blijft in dienst, en het dossier wordt gesloten. Afhankelijk van de situatie en de mate van bekendheid wordt besloten of en hoe hierover met betrokkenen wordt gecommuniceerd.
- b. de werknemer blijft in dienst, maar er wordt een verbetertraject afgesproken, dat op gezette tijden wordt geëvalueerd. De evaluatie kan weer leiden de uitkomst hieronder.
- c. de werknemer gaat uit dienst, bij voorkeur met wederzijds goedvinden. In relatie tot de aard en ernst van de situatie wordt een overeenkomst gesloten en worden afspraken gemaakt over communicatie.



### **3.1 Schriftelijke afhandeling**

Van de afhandeling van een schriftelijke klacht worden klager en aangeklaagde mondeling en schriftelijk in kennis gesteld; daarbij wordt tenminste meegedeeld wat de bevindingen en conclusies met betrekking tot de klacht zijn.

Mede met het oog op zorgvuldige dossiervorming wordt elke stap in het proces van afhandeling van bovenstaande klachten op schrift gezet, wordt van elk gesprek verslag opgemaakt en wordt alle correspondentie hieromtrent in het personeelsdossier van de betreffende medewerker opgenomen.

### **3.2 Rehabilitatie**

Mocht de aangeklaagde onterecht beschuldigd zijn, dan kan de aangeklaagde klager worden en een klacht indienen tegen de valse klager of tegen de schoolleiding als de aangeklaagde de interne gevolgde procedure niet juist acht. Daarnaast heeft de aangeklaagde recht op rehabilitatie. Bij de rehabilitatie adviseert de externe vertrouwenspersoon de schoolleiding/het bevoegd gezag en begeleidt bij onterechte beschuldiging de aangeklaagde in het rehabilitatietraject.



## Deel 3

### Taken en positionering interne vertrouwenspersoon

#### 3.1 Taken interne vertrouwenspersoon

Een interne vertrouwenspersoon heeft de volgende vier basistaken:

- I. Opvang en ondersteuning van de klager.
- II. Begeleiding van de klager in aanloop naar de klachtenprocedure.
- III. Voorlichting en preventie.
- IV. Gevraagd en ongevraagd adviseren.

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

#### *Opvang en ondersteuning van de klager*

I-1. De interne vertrouwenspersoon is een eerste aanspreekpunt voor leerlingen, ouders en medewerkers bij ongenoegens of klachten over grensoverschrijdend gedrag zoals pesten, (seksuele/gendergerelateerde) intimidatie, machtsmisbruik, agressie, geweld, ongewenst gebruik van sociale media, discriminatie, radicalisering en racisme en kan de klager voor verdere begeleiding verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon. (Dit vanwege mogelijke loyaliteitsconflicten voor een interne vertrouwenspersoon.)

I-1a. De klager kan zich rechtstreeks tot de externe vertrouwenspersoon wenden bij klachten over ongewenst of grensoverschrijdend gedrag.

I-2. Bij andere ongenoegens of klachten dan genoemd in I-1, verwijst de interne vertrouwenspersoon de klager naar de directeur, c.q. leerkracht/docent/mentor en geeft daarnaast informatie over de formele klachtbehandeling.

I-3. De interne vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, vraagt door om het probleem helder te krijgen, definieert en registreert de klacht.

I-3a. De interne vertrouwenspersoon vraagt aan de klager hoe hij/zij met het ongenoegen om wil gaan en welke vervolgstap(pen) hij/zij wenst.

I-3b. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijke vervolgstappen in de klachtenprocedure.

I-3c. De interne vertrouwenspersoon geeft informatie over de consequenties van de mogelijke vervolgstappen zodat de klager een weloverwogen, bewuste keuze kan maken. Op verzoek van de klager kan de interne vertrouwenspersoon de klager adviseren bij het maken van een keuze.

I-4. De interne vertrouwenspersoon adviseert in eerste instantie, mits het ongenoegen het toelaat, naar mogelijke schoolinterne oplossingen te zoeken.

I-5. Als het mogelijk/wenselijk is kan de interne vertrouwenspersoon de informele weg met de klager doorlopen of de klager adviseren om dit alsnog te doen.

I-6. De interne vertrouwenspersoon kan op verzoek van de klager een gesprek organiseren tussen bij het ongenoegen betrokken partijen en de klager bij dat gesprek vergezellen.

I-7. De interne vertrouwenspersoon verwijst de klager - indien noodzakelijk of wenselijk - naar andere begeleiders/instanties.

I-8. Indien het ongenoegen van de klager zich daarvoor leent, gaat de interne vertrouwenspersoon na of er door bemiddeling een oplossing gevonden kan worden.

I-9. Mocht een gesprek tussen de betrokkenen of een bemiddeling niet helpen of niet mogelijk zijn, dan heeft het de voorkeur om, voordat een klacht formeel wordt ingediend, de directie te betrekken bij een mogelijke oplossing. (Als de directie geen mogelijkheid krijgt om het ongenoegen op te lossen, wordt het voor de klager moeilijk om de 'tekortkomingen van de school' als bewijsmateriaal op te voeren in de verdere klachtenprocedure tenzij de klacht over de directie gaat, of dat de klager zich onveilig voelt bij of onvoldoende vertrouwen heeft in de directie!).



I-10. De interne vertrouwenspersoon houdt de vinger aan de pols of het ongenoegen/de klacht weggenomen is en verleent aan de klager passende nazorg.

I-11. De interne vertrouwenspersoon registreert, zo objectief mogelijk, alle binnenkomende klachten, vervolgspraken en vervolgstappen. De interne vertrouwenspersoon zorgt ervoor dat alle gegevens, dossiers en (digitale) gegevensdragers met klachtgegevens beveiligd worden bewaard.

I-12. De interne vertrouwenspersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Voordat andere personen ingeschakeld worden, wordt de klager geïnformeerd over welke informatie aan wie verstrekt wordt en met welk doel. De interne vertrouwenspersoon kan te allen tijde overleg met de externe vertrouwenspersoon plegen, bijvoorbeeld in geval van twijfel of handelingsverlegenheid, of wanneer een loyaliteitsconflict dreigt te ontstaan.

## *II. Begeleiding van de klager in aanloop naar de klachtenprocedure*

II-1. De interne vertrouwenspersoon begeleidt desgewenst de klager in aanloop naar de verdere klachtenprocedure.

II-2. De interne vertrouwenspersoon kan tijdens de informele klachtafhandeling bij elke stap en op elk moment de klager doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.

II-3. Als de klager een formele klacht (schriftelijk ingediend bij de klachtencommissie) wil indienen, kan de interne vertrouwenspersoon de klager overdragen aan de externe vertrouwenspersoon.

## *III. Actieve bijdrage leveren aan een veilig schoolklimaat door het geven van voorlichting en organiseren van preventieve activiteiten*

III-1. De interne vertrouwenspersoon geeft voorlichting en informatie aan leerlingen, ouders en medewerkers over de vertrouwensfunctie.

III-2. De interne vertrouwenspersoon geeft voorlichting en informatie aan leerlingen, ouders en medewerkers over ongewenst gedrag en over hoe de school zich inzet om dat te voorkomen.

III-3. De interne vertrouwenspersoon adviseert het team en organiseert indien nodig bijeenkomsten voor het team, waarbij het voorkomen van klachten centraal staat. Zoals: signalering van pestgedrag, aandacht voor groepsdynamica, zorgvuldige communicatie met ouders, leerlingen en collega's, e.d.

III-4. De interne vertrouwenspersoon organiseert overige preventieve activiteiten om de kwaliteit en de veiligheid van de school te waarborgen en te verbeteren. Zoals: het samenstellen en verspreiden van voorlichtingsmateriaal, voorlichtingsbijeenkomsten over relevante wetgevingen, inschakelen van derden voor opleidingen en trainingen, e.d.

## *IV. De interne vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de schoolleiding/het bevoegd gezag over het voorkomen en aanpakken van ongewenst gedrag.*

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

IV-2. Naar aanleiding van signalen, geruchten en aanwijzingen brengt de interne vertrouwenspersoon de mogelijk onveilige situatie onder de aandacht van de schoolleiding/het bevoegd gezag.

IV-3. Indien klagers iets bij de interne vertrouwenspersoon melden, maar hun naam niet aan een klacht willen verbinden, wacht de interne vertrouwenspersoon niet tot er een klacht komt, maar brengt de interne vertrouwenspersoon zijn/haar vermoeden (zonder de namen van de klagers te noemen) over de onveilige situatie onder de aandacht van de schoolleiding/het bevoegd gezag. Voorafgaand informeert de interne vertrouwenspersoon de klager over de vervolgstappen die hij/zij neemt en hoe de anonimiteit van de klager gegarandeerd kan worden.



IV-4. De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks een geanoniseerd, schriftelijk verslag uit aan het bevoegd gezag over zijn/haar werkzaamheden.

IV-5. De interne vertrouwenspersoon presenteert het jaarverslag persoonlijk aan het bevoegd gezag. Hierbij geeft de interne vertrouwenspersoon - lerend van de klachten - adviezen om de school (nog) veiliger te maken.

### **3.2 Positionering**

De interne vertrouwenspersoon verschaft de klager en de organisatie duidelijkheid over zijn rol, taken en positie als interne vertrouwenspersoon en wat de betrokkenen van hem mogen verwachten. Het informeren van de directeur over casussen die in de school spelen, waarbij de onafhankelijke positie van de interne vertrouwenspersoon gewaarborgd blijft.

De interne vertrouwenspersoon is onderdeel van of werkt samen met het ondersteuningsteam (ZAT/SOT) en de veiligheidscommissie. De interne vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op de sociale veiligheid binnen de organisatie.

### **3.3 Vertrouwelijkheid, transparantie en meldplicht**

Hoewel de taak van interne vertrouwenspersoon een grote mate van vertrouwelijkheid met zich meebrengt, heeft deze 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. Hij zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de interne vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken. De interne vertrouwenspersoon laat de klager weten welke stappen zullen worden genomen en aan wie welke informatie zal worden verstrekt en met welk doel.

In sommige gevallen deelt de interne vertrouwenspersoon informatie met anderen, bijvoorbeeld:

- Collegiaal consult met een collega-vertrouwenspersoon (intern of extern) en/of het ondersteuningsteam;
- Intern oplossen van het gemelde ongenoegen waarbij informatie gedeeld moet worden met de directie of het bestuur;
- Het (jaarlijks) afleggen van verantwoording aan het bevoegd gezag over de eigen werkzaamheden;
- Getuigen. Het komt voor dat de interne vertrouwenspersoon door de klachtencommissie of door justitie als getuige wordt opgeroepen bij een onderzoek. De interne vertrouwenspersoon heeft geen beroepsgeheim en is verplicht te antwoorden op vragen van justitie;
- Strafbare feiten. De interne vertrouwenspersoon is verplicht medewerking te verlenen aan politie en justitie als dat gevraagd wordt. Daarnaast heeft elke medewerker van school een meldplicht.

De interne vertrouwenspersoon laat weten dat hij/zij in sommige gevallen meldplicht heeft aan de directie.

De meldplicht treedt in werking als er handelingsverlegenheid ontstaat bij de interne vertrouwenspersoon over de begeleiding van de klager of als de klager een gevaar vormt voor zichzelf of een ander.



De meldplicht treed ook in werking bij klachten die met seksuele intimidatie te maken hebben door een medewerker of bij vermoedens van een zedendelict door een medewerker jegens een minderjarige leerling.

Een interne vertrouwenspersoon valt, net als alle medewerkers, onder de meld- en aangifteplicht bij een vermoeden van een zedenmisdrijf (artikel 4a WPO, artikel 3 WVO). Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling", net als bij alle medewerkers, op zowel de interne vertrouwenspersoon als externe vertrouwenspersoon van toepassing.

Het aangifte doen bij de politie/justitie bij het vermoeden van een strafbaar feit is voorbehouden aan de directeur of bestuurder.

### **3.4 Dossiervorming**

De interne vertrouwenspersoon dient de dossiers die hij aanlegt van de medewerker, leerling en/of diens ouders die zich tot hem wenden, zodanig te bewaren dat ze niet toegankelijk zijn voor derden. Het dossier dat de interne vertrouwenspersoon opbouwt blijft vertrouwelijk, tenzij openbaarmaking noodzakelijk is op grond van wettelijke regelingen en/of in het kader van de klachtenprocedure voor de Commissie van Toezicht LVV.

Slechts met instemming van de medewerker, leerling en/of diens ouders zal een lopend dossier kunnen worden overgedragen aan een nieuw aangestelde interne vertrouwenspersoon of gedeeld worden met collega-vertrouwenspersonen. De bewaartermijn van dossiers waarvan de kwestie is afgerond, bedraagt vijf jaren. Daarna worden ze uit het archief van de interne vertrouwenspersoon verwijderd en vernietigd.