

WOORD VOORAF

Deze klachtenregeling is gebaseerd op de nieuwe modelklachtenregeling primair en voortgezet onderwijs die in mei 2021 beschikbaar is gesteld door de gezamenlijke onderwijsbonden. Het bevoegd gezag van Stichting Keizer Karel is sinds augustus 1998 verplicht in het bezit te zijn van een algemene klachtenregeling.

Deze klachtenregeling heeft een algemeen karakter. Hij is alleen van toepassing wanneer men met zijn klacht niet elders terecht kan. Verreweg de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen immers in eerste instantie in goed overleg tussen betrokkenen worden opgelost. Indien dit niets oplevert, kan daarna overleg met onder andere de leerlingbegeleider/mentor, afdelingsleider, de schoolleider, de rector plaatsvinden. Pas wanneer ook deze afhandeling niet tot tevredenheid heeft geleid, kan men een beroep doen op bijgaande klachtenregeling.

KLACHTENREGELING

Het bevoegd gezag van Stichting Keizer Karel stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

Inleiding

Als u een klacht heeft, als een (ex)-leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uit maakt van de schoolgemeenschap, hoe kunt u die klacht oplossen?

Bespreek allereerst het probleem met de persoon om wie het gaat. Bij onvoldoende resultaat kan het probleem besproken worden met de afdelingsleider, schoolleider en zo nodig met de rector van de betreffende school. Als u er niet in slaagt het probleem alleen op te lossen, kunt u altijd terecht bij een van de interne vertrouwenspersonen van de school. De gegevens van hen zijn te vinden in de schoolgids en op de website van de betreffende school. Zij kunnen meer informatie geven over de klachtenregeling. Hij of zij bespreekt de klacht niet inhoudelijk met u maar kan u wel de weg wijzen met wie u het beste in gesprek kan gaan. De interne vertrouwenspersoon kan u ook doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school of instelling: een school of instelling (Alkwin Kollege en Keizer Karel College) vallende onder Stichting Keizer Karel;
2. raad van toezicht: houdt toezicht op het beleid en de gang van zaken van het bevoegd gezag;
3. bevoegd gezag: de bestuurder;
4. schoolleiding: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
5. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8 (dan wel artikel 6 indien gebruik wordt gemaakt van de bijlage);
6. klager: een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
7. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
8. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de schoolleiding, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
9. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan zijn afdelingsleider. Mocht het nodig zijn kan de klager zich daarna richten tot de schoolleider en in het uiterste geval tot de rector, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de interne vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 5.

Artikel 3: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één interne vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De interne vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
4. De interne vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
5. De interne vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
6. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
7. De interne vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
8. De interne vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
9. De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk, geanonimiseerd, verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 4: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de interne vertrouwenspersoon 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 5: 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 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.

Artikel 6: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

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

Artikel 7: 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 394, 3440 AJ Woerden, T: 070-3861697 E: 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

Artikel 8: 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 9: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de rector van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

Artikel 10: Informeren medezeggenschapsorgaan

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

Artikel 11: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de 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 12: Evaluatie

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

Artikel 13: 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 of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 14: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Stichting Keizer Karel'.
3. Deze regeling treedt in werking op 24 november 2022.

De regeling is vastgesteld op 23 november 2022.

Algemene toelichting

In het funderend onderwijs is het schoolbestuur (bevoegd gezag) verplicht een klachtenregeling vast te stellen.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/studenten, personeel en schoolleiding kunnen worden afgehandeld. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 vijfde lid

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 de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Daarom is in artikel 5, 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 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 achtste lid

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

Artikel 2

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/deelnemers/studenten, personeel en schoolleiding worden afgehandeld. 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.

Artikel 3

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

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. Als er geen sprake is van een externe maar van een interne vertrouwenspersoon, valt deze 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" op zowel de interne als externe vertrouwenspersoon van toepassing.

Een 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 vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

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 voeren.

Artikel 3, eerste lid

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

Artikel 3, vierde lid

De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder 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 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. 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 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 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 3, 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 3, 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 klacht.

Artikel 5, eerste lid

Een klager heeft de keuze om zijn 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 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, de instelling of het bevoegd gezag op te lossen.

Artikel 6, eerste lid

Een klacht over het (persoonlijk) optreden van het 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 6, vierde lid

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

Artikel 9, 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 verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.

Artikel 10

Zie ook artikel 8, tweede lid onder e van de Wet medezeggenschap op scholen (Wms). Het is wenselijk als het bevoegd gezag de medezeggenschapsorganen informeert over elk oordeel van de klachtencommissie

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

Artikel 11

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 1 bij de klachtenregeling

De interne vertrouwenspersoon (m/v)

De stichting beschikt op elke school over een of meer vertrouwenspersonen die functioneren als aanspreekpunt bij klachten. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat vertrouwenspersonen.

De interne vertrouwenspersoon heeft tot taak:

- de interne vertrouwenspersoon is een eerste aanspreekpunt bij klachten. Hij/zij laat zich aanstonds uitvoerig informeren over de klacht en eventueel reeds genomen acties;
- de interne vertrouwenspersoon ondersteunt of verwijst de klager naar de externe vertrouwenspersoon of andere instanties;
- de interne vertrouwenspersoon heeft geen bemiddelende rol daar waar collega's partij zijn (loyaliteitsproblemen);
- als een minderjarige leerling klaagt of wordt aangeklaagd, dan stelt de interne vertrouwenspersoon de ouders van de leerling van het probleem in kennis, tenzij het belang van de leerling zich daartegen verzet. Bij de belangenafweging kan de interne vertrouwenspersoon een derde, bijvoorbeeld een vertrouwensarts, consulteren;
- in geval van een redelijk vermoeden van een seksueel misdrijf treedt de meldplicht 1 in werking;
- de interne vertrouwenspersoon heeft een belangrijke rol in de nazorg. Dat wil zeggen dat de interne vertrouwenspersoon contact onderhoudt met de klager om te vernemen of de klacht is opgelost;
- de interne vertrouwenspersoon levert een bijdrage aan de bekendheid bij leerlingen, ouders en personeel van het bestaan van de externe vertrouwenspersoon, de klachtenregeling en de vertrouwensinspecteur.
- Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de interne vertrouwenspersoon.

De interne vertrouwenspersoon dient de volgende kennis en vaardigheden te bezitten:

- goede contactuele en communicatieve vaardigheden;
- kennis van zaken;
- kennis van de klachtenprocedure;
- inzicht in hulpverlening;
- gespreks- en begeleidingsvaardigheden;
- schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid.

Het is belangrijk dat de interne vertrouwenspersoon voor iedereen makkelijk bereikbaar is en dat hij de situatie op de school kent. Voor de meeste klagers is het een moeilijke en gevoelige zaak om een klacht in te dienen. De interne vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Voorts is hij verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij als interne vertrouwenspersoon verneemt, ook nadat hij zijn taak als interne vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

Bijlage 2 bij de klachtenregeling

De externe vertrouwenspersoon (m/v)

- Het bevoegd gezag beschikt over tenminste een externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten;
- De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle bij de scholen betrokkenen;
- De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten daarin;
- De vertrouwenspersoon dient op een adequate wijze bereikbaar te zijn;
- De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken en bemiddelingsgesprekken te voeren.

De externe vertrouwenspersoon heeft tot taak:

- na te gaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of de directeur van de betreffende school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen;
- de vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie;
- indien nodig en gewenst kan de vertrouwenspersoon de betrokkenen verwijzen naar gespecialiseerde hulpverleningsinstanties;
- de klager in overweging te geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie;
- begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van een 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, hem te begeleiden bij het indienen van de klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en desgewenst bijstand te verlenen bij het doen van aangifte bij politie of justitie;
- zitting hebben in een crisisteam wanneer dit aan de orde is;
- voorlichting en informatie geven aan alle bij de school betrokken personen, die mede gericht is op het treffen van maatregelen ter voorkoming van klachten; met name ter voorkoming van vormen van ongewenst gedrag, zoals seksuele intimidatie, agressie, geweld, discriminatie en pesten;
- de externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten; bijvoorbeeld inzake preventie en proactief beleid ten gunste van een veilig schoolklimaat;
- de externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in de hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd;
- de externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk (geanonimiseerd) verslag uit van zijn werkzaamheden.

Bijlage 3 bij de klachtenregeling

Klachtroute indien de klacht wordt ingediend bij het bevoegd gezag

Op grond van artikel 6 van de klachtenregeling kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of bij de externe klachtencommissie.

Als een klacht wordt ingediend bij het bevoegd gezag kan het op grond van artikel 6 van de klachtenregeling de klager doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon of naar de landelijke klachtencommissie waar de stichting bij is aangesloten.

Het bevoegd gezag kan ook beslissen de klacht zelf af te handelen indien het van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Bij doorverwijzing naar de externe vertrouwenspersoon zal deze samen met de klager bezien of wellicht door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie en ondersteunt de klager hier desgewenst bij.

De externe vertrouwenspersoon staat de klager bij. Is bemiddeling niet mogelijk dan kan de externe vertrouwenspersoon de klager adviseren alsnog het bevoegd gezag om een beslissing te vragen dan wel de klacht in te dienen bij de klachtencommissie. Wanneer het bevoegd gezag alsnog om een beslissing wordt gevraagd wordt door het bevoegd gezag beslist op basis van schriftelijke bescheiden.

Indien het bevoegd gezag van mening is geen beslissing te kunnen nemen kan zij de klager alsnog naar de externe klachtencommissie verwijzen. Bij doorverwijzing naar de klachtencommissie zal door die commissie voor verdere behandeling van de klacht worden zorg gedragen, conform het reglement van de landelijke klachtencommissie voor Katholiek onderwijs. (zie artikel 7 van de klachtenregeling).

Bijlage 4

Adressen

Interne vertrouwenspersonen:

Alkwin Kollege (zie schoolgids)

Keizer Karel College (zie schoolgids)

Externe vertrouwenspersoon:

Bernadette Hes

t : 06-25538458

e : bernadettehes@gmail.com

w: www.in-b-tweenadvies.com

Klachtencommissie:

Landelijke Klachtencommissie Katholiek Onderwijs (onderdeel van het GBCO)

Postbus 394

3440 AJ WOERDEN

t : 070-3861697

e : info@gcbo.nl

w: <https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl>

Meldpunt Vertrouwensinspecteurs:

t: 0900.111.3.111