



**Samenwerkingsverband
Fryslân-Noard**

**ALGEMENE KLACHTENREGELING
SAMENWERKINGSVERBAND
FRYSLÂN-NOARD**

Januari 2021

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	2
2.	Algemeen	2
2.1.	Begripsbepalingen	2
2.2.	Rol vertrouwensinspecteur	3
3.	De vertrouwenspersoon	3
3.1.	De vertrouwenspersoon voor leerlingen	3
3.2.	De externe vertrouwenspersoon voor medewerkers	4
4.	Behandeling van klachten	4
4.1.	Voorfase klachtbehandeling	4
4.2.	Indien van een klacht bij de directeur	5
4.3.	Inhoud van de klacht	5
4.4.	Behandeling van de klacht door de directeur	5
4.5.	Behandeling van de klacht door de klachtencommissie	5
5.	Slotbepalingen	6
5.1.	Publicatie	6
5.2.	Vertrouwelijkheid	6
5.3.	Overige bepalingen	6
Bijlage 1	Toelichting begrip ongewenste omgangsvormen	7
Bijlage 2	Taakomschrijving en profielschets vertrouwenspersoon leerlingen	8
Bijlage 3	Taakomschrijving en profielschets vertrouwenspersoon medewerkers	10
Bijlage 4	Informatie Landelijke Klachtencommissie Onderwijs	12

Deze algemene klachtenregeling is, na instemming van de MRp, vastgesteld in DB van Samenwerkingsverband Fryslân-Noard op 8 februari 2021 en in werking getreden op 1 april 2021.

Dit document staat openbaar op de website van Samenwerkingsverband Fryslân-Noard.

1. Inleiding

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

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

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

Deze klachtenregeling is alleen van toepassing als er in het kader van de betreffende klacht geen andere wegen of voorzieningen openstaan.

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

2. Algemeen

2.1. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- *Bevoegd gezag:*
Samenwerkingsverband Fryslân-Noard.
- *Bestuur:*
Het Bestuur van Samenwerkingsverband Fryslân-Noard.
- *Directeur:*
Directeur van Samenwerkingsverband Fryslân-Noard.
- *MR-p:*
de medezeggenschapsraad-personeel van Samenwerkingsverband Fryslân-Noard.
- *Klacht:*
Klacht over gedragingen en beslissingen, waaronder ook begrepen het nalaten om een gedraging te verrichten of een beslissing te nemen, waarover de klager ontevreden is of waarmee hij het niet eens is.
- *Klachtencommissie:*
Een commissie als bedoeld in art 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs (WVO) en art. 23 van de Wet op de expertisecentra (WEC), in het bijzonder de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs zoals in stand gehouden door de Stichting Onderwijsgeschillen gevestigd te Utrecht.
- *Klager:*
Een (ex-)leerling, een wettelijke vertegenwoordiger van een minderjarige (ex-)leerling, een (ex-)medewerker, een vrijwilliger of stagiair die werkzaamheden verricht of heeft verricht voor het samenwerkingsverband en die een klacht heeft als bedoeld in deze regeling of een persoon die anderszins functioneel bij het samenwerkingsverband betrokken is.
- *Ongewenste omgangsvormen:*
De omgangsvormen zoals omschreven in bijlage 1.
- *Vertrouwenspersoon:*

Een persoon als bedoeld in hoofdstuk 3 van deze regeling.

- **Verweerder:**
Een (ex-)medewerker, een vrijwilliger of stagiair die werkzaamheden verricht of heeft verricht voor samenwerkingsverband of een persoon die anderszins functioneel bij het samenwerkingsverband betrokken is en waartegen een klacht is ingediend als bedoeld in deze regeling.
- **Vertrouwensinspecteur:**
De vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs als bedoeld in art. 6 van de Wet op het onderwijstoezicht (WOT) waarmee de directeur in overleg moet treden in geval van een vermoeden van een zedenmisdrijf.
- **Werkdag:**
Een dag die geen deel uitmaakt van de schoolvakantie.

2.2. Rol vertrouwensinspecteur

Binnen deze regeling worden twee soorten klachten onderscheiden:

Klachten van leerlingen over grensoverschrijdend gedrag.

In het kader van klachten van (ex-)leerlingen of hun wettelijke vertegenwoordiger(s) met betrekking tot ongewenste omgangsvormen, waaronder in ieder geval worden begrepen seksuele intimidatie, pesten, agressie en geweld, discriminatie en belaging cq. stalking (zie ook bijlage 1), is relevant dat soms overleg moet worden gevoerd met de vertrouwensinspecteur. Indien sprake is van een vermoeden van een zedenmisdrijf (zoals bijvoorbeeld ontucht, aanranding of verkrachting), zijn alle medewerkers van het samenwerkingsverband wettelijk verplicht om direct de directeur te informeren. De directeur is vervolgens verplicht om direct overleg te voeren met de vertrouwensinspecteur. Indien uit dit overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat inderdaad sprake is van een vermoeden van een zedendelict, is het bevoegd gezag gehouden om aangifte te doen bij de politie.

Overige klachten.

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

3. De vertrouwenspersoon

3.1. De vertrouwenspersoon voor leerlingen

- De directeur bewerkstelligt dat er een interne vertrouwenspersoon voor leerlingen is. De interne vertrouwenspersoon is beschikbaar voor leerlingen, in het bijzonder als zij zijn geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen.
- De directeur beslist over de (duur van de) toekenning van de taak van interne vertrouwenspersoon aan een medewerker.
- Het samenwerkingsverband beschikt daarnaast over een externe vertrouwenspersoon. Deze externe vertrouwenspersoon begeleidt de leerling desgewenst indien geen oplossing is bereikt of indien de bijstand van de interne vertrouwenspersoon in het betreffende geval voor de leerling onvoldoende vertrouwd voelt.
- Aan de interne vertrouwenspersoon komt het recht van verschoning toe.
- De (interne en externe) vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in zijn rol als vertrouwenspersoon verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat hij zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
- Het bepaalde hierboven is niet van toepassing als naar juridische maatstaven sprake is van een uitzonderingsgeval. Dit geldt alleen in bijzondere gevallen, bijvoorbeeld bij het vermoeden van een zedenmisdrijf jegens een minderjarige.

- De interne vertrouwenspersoon wordt niet in zijn positie binnen de organisatie benadeeld vanwege betrokkenheid bij een klachtenprocedure zoals neergelegd in deze regeling.
- De (interne en externe) vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
- De (interne en externe) vertrouwenspersoon gaat na of de klacht informeel kan worden opgelost, in het bijzonder door bemiddeling. Indien dit niet tot de mogelijkheden behoort, onderzoekt de vertrouwenspersoon of de gebeurtenis aanleiding vormt tot het indienen van een klacht. Desgewenst ondersteunt hij de klager bij het indienen van een klacht en begeleidt hij de klager bij de verdere procedure.
- De (interne of externe) vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
- De (interne en externe) vertrouwenspersoon kan de directeur gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daartoe aanleiding geven.
- De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de directeur geanonimiseerd en met inachtneming van de geheimhoudingsplicht schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. De externe vertrouwenspersoon rapporteert op gelijke wijze aan het bevoegd gezag. In het verslag kan de vertrouwenspersoon aanbevelingen doen met betrekking tot toepassing van de klachtenregeling en/of de aanpassing daarvan.
- De taakomschrijving en de profielschets van de interne en externe vertrouwenspersoon zijn opgenomen in bijlage 2.

3.2. De externe vertrouwenspersoon voor medewerkers

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

4. Behandeling van klachten

4.1. Voorfase klachtbehandeling

- Een klager die een probleem op of met het samenwerkingsverband ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard of ernst van het probleem zich daartegen verzet.

- Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de teamleider.
- De klager kan zich laten bijstaan door de vertrouwenspersoon, conform het bepaalde in hoofdstuk 3.
- Als het probleem op deze manier niet wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend.

4.2. Indien van een klacht bij de directeur

- De klager dient zijn klacht in bij de directeur, met inachtneming van het bepaalde in 4.3.
- Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan of een andere persoon dan de directeur, dan verwijst de ontvanger de klager onverwijld door naar het de directeur. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
- De klacht dient binnen een jaar na de betreffende gedraging of beslissing te worden ingediend. Als een klacht na een jaar wordt ingediend, wordt deze niet in behandeling genomen, tenzij de directeur anders beslist.
- De directeur handelt de klacht in beginsel zelf af conform het bepaalde in 4.4.
- Als de aard van de klacht zich naar het oordeel van de directeur verzet tegen behandeling door de directeur, verwijst de directeur klager naar de klachtencommissie.
- Als een klacht niet naar tevredenheid door de directeur is afgehandeld, wordt verwezen naar de klachtencommissie.
- Indien de klacht betrekking heeft op de directeur, dient de klager zijn klacht in bij het Bestuur van Samenwerkingsverband Fryslân-Noard.

4.3. Inhoud van de klacht

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

4.4. Behandeling van de klacht door de directeur

- De directeur bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk, en informeert klager en verweerder over welke stappen de directeur zal zetten om de klacht af te handelen.
- Binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht deelt de directeur aan de klager en de verweerder schriftelijk en gemotiveerd mede of de klacht ontvankelijk wordt verklaard en zo ja, in hoeverre de klacht gegrond wordt verklaard en of de directeur naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja, welke.
- Indien de klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond wordt verklaard, vermeldt de directeur bij haar beslissing dat de klager zich tot de klachtencommissie kan wenden.
- De termijn zoals hierboven vermeld kan door de directeur schriftelijk, en met redenen omkleed, met ten hoogste 20 werkdagen worden verlengd.
- De directeur kan een voorlopige voorziening treffen, zoals schorsing of het op non-actief stellen van verweerder.
- De medezeggenschapsraad (MR-p) ontvangt jaarlijks een geanonimiseerd overzicht van het aantal behandelde klachten en de beslissingen van het bevoegd gezag.

4.5. Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

- Op de behandeling van klachten door de klachtencommissie (Landelijke Klachtencommissie Onderwijs) is het reglement van deze commissie van toepassing.
- Medewerkers in dienst van het samenwerkingsverband zijn verplicht om de klachtencommissie desgevraagd informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe vertrouwelijkheid in acht te nemen.

- Binnen 10 werkdagen na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt de directeur aan klager, verweerder en de klachtencommissie mede of het bevoegd gezag het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. Deze termijn kan met ten hoogste 20 werkdagen worden verlengd. Deze verlenging meldt de directeur met redenen omkleed aan klager, verweerder en de klachtencommissie.
- De directeur informeert de medezeggenschapsraad (MR-p), over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is beoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.
- Voor meer informatie over de klachtencommissie wordt verwezen naar bijlage 4.

5. Slotbepalingen

5.1. Publicatie

- Het samenwerkingsverband zorgt ervoor dat deze regeling wordt gepubliceerd op de website van het samenwerkingsverband.
- Het samenwerkingsverband draagt zorg voor het opnemen van informatie over deze regeling in de informatiebrochure OPDC. Daarbij worden ook de contactgegevens van de vertrouwenspersonen vermeld.
- Op verzoek van een belanghebbende stelt het samenwerkingsverband onverwijld een exemplaar van deze regeling beschikbaar.

5.2. Vertrouwelijkheid

- Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht om vertrouwelijkheid in acht te nemen, behoudens het bepaalde in 2.2. van deze regeling. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.
- De gegevens met betrekking tot de klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de directeur of van diegene(n) die daartoe uitdrukkelijk door de directeur zijn gemachtigd.

5.3. Overige bepalingen

- In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur.
- De bijlagen maken deel uit van deze regeling.
- Deze regeling kan worden aangehaald als 'Algemene klachtenregeling Samenwerkingsverband Fryslân-Noard'.

Bijlage 1 **Toelichting begrip ongewenste omgangsvormen**

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

Seksuele intimidatie

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

Pesten

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

Agressie en geweld

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

Discriminatie

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

Belaging c.q. stalking

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

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

Vertrouwelijkheid en omzichtigheid zijn sleutelwoorden in de werkwijze van de vertrouwenspersoon. Hij is verplicht tot een vertrouwelijke behandeling van informatie en heeft een geheimhoudingsplicht; er wordt geen informatie verspreid zonder toestemming van de klager. Wanneer de vertrouwenspersoon echter de inschatting maakt dat de veiligheid van de leerling of van een ander in het geding is, zal de vertrouwenspersoon deze situatie delen met de gedragsdeskundige en/of teamleider van het OPDC. De leerling wordt op de hoogte gesteld van dit besluit en indien mogelijk betrokken bij de te nemen stappen.

De vertrouwenspersoon is gebonden aan hetgeen in de klachtenregeling vermeld staat. Het bepaalde hierboven geldt slechts voor zover de wet niet anders bepaalt, dit betekent dat het bepaalde hierboven niet van toepassing is als naar juridische maatstaven sprake is van een uitzonderingsgeval. Dit geldt alleen in bijzondere gevallen, bijvoorbeeld bij het vermoeden van een zedenmisdrijf jegens een minderjarige.

Competenties vertrouwenspersoon

Algemeen

- De vertrouwenspersoon moet het vertrouwen genieten van alle bij het samenwerkingsverband betrokken partijen
- De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen
- De vertrouwenspersoon moet zicht hebben op het onderwijs en de participanten daarin
- De vertrouwenspersoon moet op een adequate wijze bereikbaar zijn

Kennis

De vertrouwenspersoon heeft:

- Kennis van de interne organisatiestructuur en –cultuur
- Kennis van de individuele en groepsprocessen die spelen bij ongewenste omgangsvormen
- Globale kennis van mogelijke rechtspositionele, civielrechtelijke en strafrechtelijke gevolgen van het indienen van een klacht
- Inzicht in de aard en omvang van de problematiek van ongewenste omgangsvormen en de mogelijke reacties en emoties van melders

Vaardigheden

De vertrouwenspersoon :

- Heeft een grote mate van tact, kan goed luisteren en heeft voldoende invoelend en analytisch vermogen
- Kan onderscheid maken tussen feiten en interpretaties, hoofd- en bijzaken
- Heeft inzicht in eigen handelen
- Is integer en heeft een evenwichtige persoonlijkheid
- Kan reflecteren op het eigen gedrag en dat van de ander
- Kan omgaan met vertrouwelijke informatie en met weerstanden
- Is in staat zich onafhankelijk op te stellen
- Is zowel mondeling als schriftelijk in staat zich helder uit te drukken
- Bezit de vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden

Taakomschrijving

De vertrouwenspersoon heeft als taken:

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

De externe vertrouwenspersoon voor medewerkers levert een bijdrage aan een gezond en veilig schoolklimaat door als aanspreekpunt te fungeren voor medewerkers die te maken krijgen met ongewenste omgangsvormen. Hij treedt niet in de plaats van regulier verantwoordelijke functionarissen en procedures en mengt zich niet in de normale rechtsgang.

Vertrouwelijkheid en omzichtigheid zijn sleutelwoorden in de werkwijze van de vertrouwenspersoon. Hij is verplicht tot een vertrouwelijke behandeling van informatie en heeft een geheimhoudingsplicht; er wordt geen informatie verspreid zonder toestemming van de klager. De vertrouwenspersoon is voorts gebonden aan hetgeen is vermeld in de klachtenregeling. Het bepaalde hierboven geldt slechts voor zover de wet niet anders bepaalt, dit betekent dat het bepaalde hierboven niet van toepassing is als naar juridische maatstaven sprake is van een uitzonderingsgeval. Dit geldt alleen in bijzondere gevallen, bijvoorbeeld bij het vermoeden van een zedenmisdrijf jegens een minderjarige.

Competenties externe vertrouwenspersoon

Algemeen

- De vertrouwenspersoon moet het vertrouwen genieten van alle betrokkenen
- De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen
- De vertrouwenspersoon moet zicht hebben op het onderwijs en de participanten daarin
- De vertrouwenspersoon moet op een adequate wijze bereikbaar zijn

Kennis

De vertrouwenspersoon heeft:

- Kennis van de interne organisatiestructuur en –cultuur
- Kennis van de individuele en groepsprocessen die spelen bij ongewenste omgangsvormen
- Globale kennis van mogelijke rechtspositionele, civielrechtelijke en strafrechtelijke gevolgen van het indienen van een klacht
- Inzicht in de aard en omvang van de problematiek van ongewenste omgangsvormen en de mogelijke reacties en emoties van melders

Vaardigheden

De vertrouwenspersoon :

- Heeft een grote mate van tact, kan goed luisteren en heeft voldoende empathisch en analytisch vermogen
- Kan onderscheid maken tussen feiten en interpretaties, hoofd- en bijzaken
- Heeft inzicht in eigen handelen
- Is integer en heeft een evenwichtige persoonlijkheid
- Kan reflecteren op het eigen gedrag en dat van de ander
- Kan omgaan met vertrouwelijke informatie en met weerstanden
- Is in staat zich onafhankelijk op te stellen
- Is zowel mondeling als schriftelijk in staat zich helder uit te drukken
- Bezit de vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden

Taakomschrijving

De vertrouwenspersoon heeft als taken:

- Het fungeren als aanspreekpunt voor de medewerker die is geconfronteerd met ongewenste omgangsvormen;

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

Bijlage 4 Informatie Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

Postbus 85191, 3508 AD Utrecht

Tel. 030-2809590

E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl

www.onderwijsgeschillen.nl

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

<https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>