

The background of the top half of the page is a photograph of a classroom. In the foreground, a young girl with long blonde hair, wearing a purple t-shirt and a pink cardigan, is smiling and looking towards the camera. Behind her, another girl with blonde hair is looking towards the camera. To the left, the back of a person's head and shoulders is visible, suggesting a group setting. The classroom has a window with a brick wall outside, and various items like hats and posters are visible on the wall.

KLACHTENREGELING

Beleid

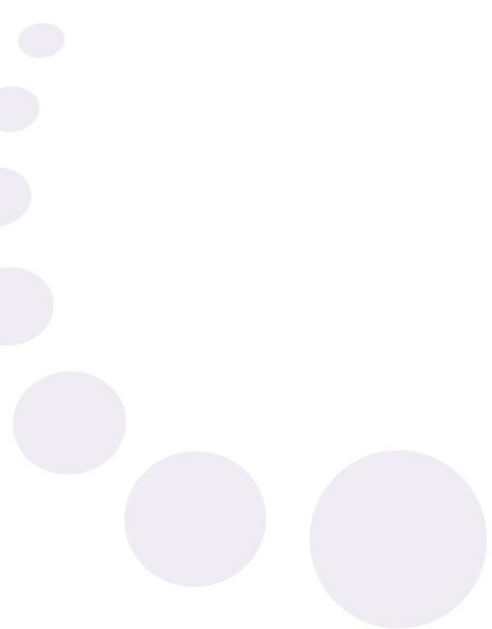
A decorative graphic of five white dots of increasing size, arranged in a diagonal line from the bottom left towards the center of the page.

Ik zie je, **je bent belangrijk voor mij**, ik waardeer je.

Voorgenomen besluit CvB
27 mei 2024

Instemming door GMR (WMS artikel 10 G)
24 juni 2024

Vastgesteld door het College van Bestuur Stichting Catent
8 juli 2024



Inhoud

Inleiding	4
Van klacht naar oplossing	5
Registratie van klachten	6
Doel van het registreren van klachten	6
Behandeling van klachten door Interne Klachten Commissie (IKC)	6
Klachtenregeling Catent	7
Artikel 1: Begripsbepaling	7
Artikel 2: Voortraject klachtindiening	8
Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon	8
Artikel 4: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon	8
Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling.....	8
De klachtencommissie en de klachtprocedure	9
Artikel 6: Instelling en taken klachtencommissie.....	9
Artikel 7: Samenstelling klachtencommissie	9
Artikel 8: Zittingsduur.....	9
Artikel 9: Indienen van een klacht.....	9
Artikel 10: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag	10
Artikel 11: Intrekken van de klacht	10
Artikel 12: Inhoud van de klacht	10
Artikel 13 Informatieverstrekking aan de klachtencommissie.....	10
Artikel 14: Hoorzitting	10
Artikel 15: Advies.....	11
Artikel 16: Vereiste aanwezigheid commissie ter zitting	11
Artikel 17: Niet-deelneming aan de behandeling	11
Artikel 18: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie.....	11
Artikel 19: Informeren medezeggenschapsorgaan	11
Artikel 20: Vertrouwelijkheid	11
Artikel 21: Evaluatie	12
Artikel 22: Wijziging van de klachtenregeling	12
Artikel 23: Overige bepalingen.....	12
Bijlage: Artikelsgewijze toelichting	13

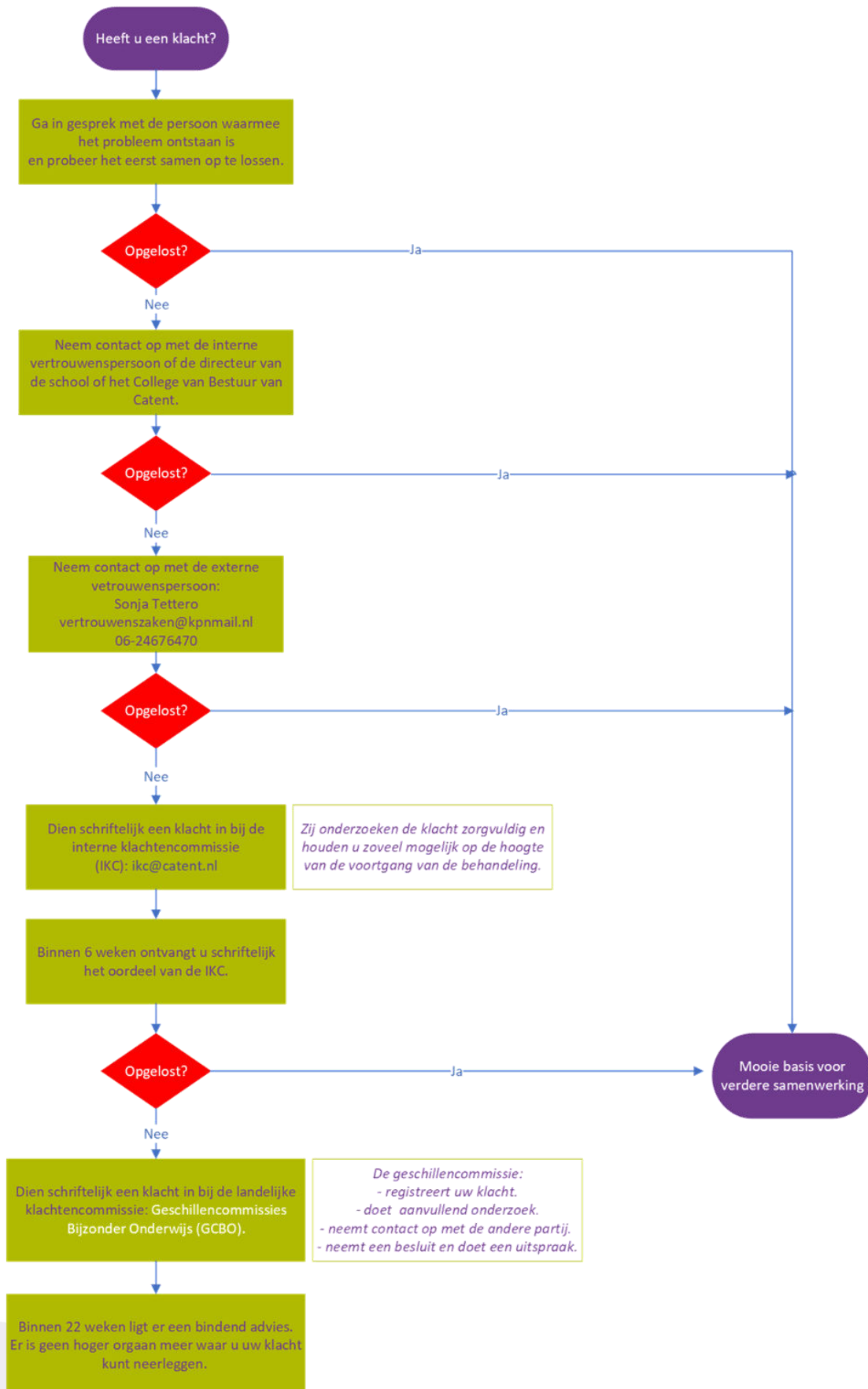
Inleiding

“Bent u tevreden vertel het een ander, heeft u een klacht vertel het ons” is het uitgangspunt van Stichting Catent. Als onderwijsorganisatie doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit van onderwijs te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat bij ons terecht kunt als u ontevreden bent.

In het geval van klachten is het van belang dat deze zorgvuldig worden behandeld. In de meeste gevallen kunnen klachten met en door de directe betrokkene(n) worden opgelost. Voor situaties waarin dit niet mogelijk blijkt, is een vastgelegde regeling nodig. Naast de waarde van de regeling voor degene met de klacht, heeft de klachtenregeling ook waarde voor Stichting Catent.

Klachten geven informatie over (mogelijk) zwakke plekken in de organisatie. Een klacht kan gezien worden als een kans. Door een klacht serieus te nemen en er serieus naar te kijken, kunnen wij als organisatie hierop wellicht de kwaliteit verbeteren.

Van klacht naar oplossing



Registratie van klachten

1. Een klacht tegen een handeling of beslissing dan wel nagelaten handeling of beslissing kan mondeling of schriftelijk worden ingediend.
2. Alle klachten, dus ook mondelinge en anonieme klachten, worden door de ontvanger van de klacht geregistreerd op het daartoe bestemde registratieformulier.
3. De ontvanger van de klacht laat klager weten op welke wijze en door wie de klacht zal worden behandeld. Aan klager en de directeur wordt een kopie van het registratieformulier verstrekt.
4. De directeur tracht in goed overleg/goede communicatie met alle betrokken partijen een klacht op te lossen. Hierbij staat bemiddeling om tot een oplossing te komen voorop. Mocht dit niet tot een bevredigend resultaat leiden, dan kan klager de klacht bij de IKC indienen. De directeur informeert partijen over de te volgen procedure.
5. De wijze waarop de klacht intern is behandeld en het resultaat worden schriftelijk op het registratieformulier vermeld.
6. Indien een klacht gedurende de behandeling in deze eerste fase wordt ingetrokken, wordt dit tevens op registratieformulier aangegeven.
7. De registratie vindt plaats binnen de school dan wel de stichting (bevoegd gezag). De op schoolniveau geregistreerde klachten worden ook (al dan niet geanonimiseerd) ter kennisname aan het bevoegd gezag toegezonden.
8. De registratiegegevens worden getotaliseerd en (anoniem) verwerkt in het jaarverslag van de school/de stichting.

Doel van het registreren van klachten

- Centraal registratiepunt zodat het bevoegd gezag een betrouwbaarder beeld van het aantal klachten, het soort klachten en de ervaren kwaliteit van onderwijs en/of (on)veiligheid van de leer/ en werkomgeving verkrijgt. Met deze informatie wordt het Bevoegd gezag in staat gesteld (al dan niet pro actief) te handelen in de vorm van interventie / opstellen of bijstellen beleid of onderzoek naar een situatie laten doen.
- Verzamelen feiten ten behoeve van de concrete klachtbehandeling.

Behandeling van klachten door Interne Klachten Commissie (IKC)

Klachten die rechtstreeks bij de IKC worden ingediend via ikc@catent.nl of aan de IKC worden doorgeleid worden conform onderstaand reglement behandeld.

Klachtenregeling Catent

Artikel 1: Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

school	een school als bedoeld in de Wet op het Primair Onderwijs, de Wet op de Expertisecentra en de Wet op het Voortgezet onderwijs, onderdeel van Stichting Catent
bevoegd gezag	Stichting Catent, rechtsgeldig vertegenwoordigd door het College van Bestuur; indien de klacht zich tegen een lid van het College van Bestuur persoonlijk richt zal het bevoegd gezag door de Raad van Toezicht van Stichting Catent worden vertegenwoordigd
directie	degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust
medewerker	hij of zij die op basis van een arbeidsovereenkomst in dienst is bij het bevoegd gezag, dan wel op basis van een detacheringsovereenkomst/ payrollovereenkomst of uitzendovereenkomst bij (een van de scholen van) het bevoegd gezag werkzaam is, dan wel als stagiaire of vrijwilliger aan (een van de scholen van) het bevoegd gezag verbonden is;
klacht	onder klachten in de zin van deze regeling worden uitsluitend verstaan: geuite mededeling, gedragingen of beslissingen, dan wel het nalaten van mededelingen, gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen die het primaire onderwijs- dan wel leerproces van de leerling betreft. Een klacht kan ook betrekking hebben ongewenst gedrag/ongewenste omgangsvormen
klager	een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan
klachtencommissie	Interne Klachtencommissie van Stichting Catent (hierna te noemen IKC)
contactpersoon	persoon als bedoeld in artikel 3
vertrouwenspersoon	persoon als bedoeld in artikel 4
verweerder	(een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (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

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 de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon of de 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 6.

Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging een contactpersoon.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de vertrouwenspersoon.

Artikel 4: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

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

Artikel 5: 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 contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids en op de websites van de school of instelling en de website van het bevoegd gezag.

De klachtencommissie en de klachtprocedure

Artikel 6: Instelling en taken klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel aan het bevoegd gezag over:
 - a. de (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen.
3. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden, eventueel met adviezen over verbetering van de organisatie en/of het beleid.

Artikel 7: Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
2. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
3. De voorzitter en leden maken geen deel uit van het bevoegd gezag en zijn niet werkzaam voor of bij het bevoegd gezag.
4. De klachtencommissie wijst uit haar midden een voorzitter aan.
5. Het bevoegd gezag wijst een secretaris aan.

Artikel 8: Zittingsduur

1. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar tot een totale periode van maximaal 8 jaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

Artikel 9: Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. het bevoegd gezag; of
 - b. de klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag waarbij de klacht is ingediend anders beslist.
3. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
4. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag en/of de directeur van de betrokken school, de klager en de verweerder schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
5. Klager(s) en verweerder(s) kunnen zich laten bijstaan door een gemachtigde.

6. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging dan wel dient klager de klacht voor akkoord mede te ondertekenen. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.
7. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

Artikel 10: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan die 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.

Artikel 11: Intrekken van de klacht

1. Klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de Commissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken.
2. Indien de klager de klacht intrekt deelt de klachtencommissie dit aan verweerder, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school of instelling mee.

Artikel 12: Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Indien redelijkerwijs niet van klager gevraagd kan worden de klacht op schrift te stellen, maakt de secretaris van de mondeling ingediende klacht een verslag dat door klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt.
3. De klacht 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.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen een nader te stellen termijn te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de verweerder, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

Artikel 13 Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

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

Artikel 14: Hoorzitting

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting.
2. De zittingen van de Commissie zijn niet openbaar.

3. Tijdens de zitting krijgen de klager en de verweerder de gelegenheid om hun zienswijze naar voren te brengen.
4. De hoorzitting vindt in beginsel plaats binnen zes weken na de beslissing om de klacht in behandeling te nemen.
5. Klager en verweerder kunnen zich ter zitting laten vergezellen door één aan hen vertrouwd persoon.
6. De Commissie hoort klager en verweerder in elkaars aanwezigheid, tenzij zwaarwichtige redenen zich daartegen verzetten.

Artikel 15: Advies

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie stelt het advies vast binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en het bevoegd gezag.
3. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan het bevoegd gezag, de klager, de verweerder.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Artikel 16: Vereiste aanwezigheid commissie ter zitting

Voor het houden van een zitting is vereist dat ten minste twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

Artikel 17: Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Artikel 18: 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 verweerder, de directeur 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 19: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen 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 20: 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 21: Evaluatie

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

Artikel 22: Wijziging van de klachtenregeling

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

Artikel 23: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Stichting Catent.
3. Deze regeling treedt in werking op 8 juli 2024.

De regeling is vastgesteld op 8 juli 2024

Bijlage: 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 6, derde lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan 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

De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De contactpersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en verweerder. De contactpersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

Artikel 4

Hoewel de functie van vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich 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.

Het verdient aanbeveling per bevoegd gezag een onafhankelijke, bij voorkeur externe vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne contactpersoon. Afhankelijk van onder meer de grootte van de school kan naast een externe vertrouwenspersoon ook een interne vertrouwenspersoon worden benoemd. Dit kan drempelverlagend zijn.

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.

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

Ook kan worden overwogen meerdere vertrouwenspersonen te benoemen zodat in voorkomende gevallen ook een verweerder zich door een vertrouwenspersoon kan laten bijstaan.

Artikel 4, eerste lid

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

Artikel 4, 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 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 klacht.

Artikel 9, 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 10, eerste lid

Een 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 interne klachtenregeling van de school.

Artikel 10, 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 18, 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 19

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 20

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.