



Klachtenregeling

Trinitas College

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Algemeen

Preambule

Artikel 1 Begripsbepalingen

Artikel 2 Reikwijdte

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Artikel 3 Aanwijzen en taak contactpersoon

Artikel 4 Aanwijzen en taken vertrouwenspersoon

Artikel 5 Indienen van een klacht

Artikel 6 Inhoud van de klacht

Artikel 7 Beslissing op advies van de klachtencommissie

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 8 Openbaarheid

Artikel 9 Evaluatie

Artikel 10 Wijziging van het reglement

Artikel 11 Overige bepalingen

Algemene toelichting

Artikelsgewijze toelichting

Toelichting Artikel 1 Het begrip 'school'

Toelichting Artikel 1 en 2 Het begrip 'klachten'

Toelichting Artikel 3 De contactpersoon

Toelichting Artikel 4 De vertrouwenspersoon

Toelichting Artikel 7 Beslissing op advies van de klachtencommissie

Toelichting Artikel 8 Openbaarheid

Bijlage 1 De Contactpersoon (m/v)

Bijlage 2 De Vertrouwenspersoon (m/v)

Preambule

Wanneer wordt een probleem een formele klacht?

Veruit de meeste problemen in de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden opgelost. We gaan er daarom vanuit dat als een leerling of ouder het niet eens is met de wijze waarop een medewerker van de school handelt, hier eerst met betrokkene zelf over gesproken wordt. Mocht dit overleg niet tot een oplossing leiden, dan zal betrokkene contact zoeken met de mentor, een afdelings- of teamleider of een lid van de directie, de sectordirecteur of de directeur/bestuurder om in overleg tot een oplossing te komen.

Daarna of daarnaast kan een leerling, ouder of personeelslid zich altijd wenden tot één van de (interne) contactpersonen over zaken die betrokkene in vertrouwen wil bespreken. Meestal gaat het over onderwerpen die men niet direct met anderen bespreekt. De contactpersoon biedt een luisterend oor, geeft indien mogelijk advies of verwijst door naar de juiste functionaris. Indien wenselijk en met toestemming van betrokkene, neemt de contactpersoon zelf contact op met derden of ondersteunt deze betrokkene bij een vervolcontact. Op beide locaties zijn contactpersonen aanwezig.

In bijzondere gevallen waarin de klager vertrouwelijk wil spreken met iemand buiten de school, kan contact gezocht worden met een externe vertrouwenspersoon. De naam en wijze van benaderen van deze vertrouwenspersoon is te vinden op de website van de school en in deze klachtenregeling. Deze vertrouwenspersoon zal in eerste instantie na gaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of de sectordirecteur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, zal, afhankelijk van de aard van de klacht, eerst voor die weg worden gekozen. Indien nodig en gewenst kan de vertrouwenspersoon de betrokkenen verwijzen naar gespecialiseerde hulpverleningsinstanties, de klager in overweging geven, gelet op de aard en ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, een beroep te doen op de klachtenregeling, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

In vrijwel alle gevallen komt men via deze wijze tot een voor alle partijen bevredigende oplossing en hoeft men geen beroep te doen op de formele klachtenregeling. De klacht wordt een formele klacht indien de afhandeling, gelet op de aard van de klacht, niet via de hiervoor genoemde weg mogelijk is, of als deze niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden. In dat geval is er sprake van een formele klacht en kan men een beroep doen op onderhavige klachtenregeling.

Zie ook de algemene toelichting bij deze klachtenregeling.

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *school*:
een locatie van het Trinitas College, te weten het Han Fortmann, de Johannes Bosco, het stafbureau;
- b. *klachtencommissie*:
een commissie als bedoeld in art. 24b van de wet op het voortgezet onderwijs;
Het Trinitas College is voor behandeling van klachten aangesloten bij:
Landelijke Klachtencommissie Onderwijs,
Zwarte Woud 2
3524SJ Utrecht
info@onderwijsgeschillen.nl
- c. *klager*:
een (ex)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex)leerling, een lid van het personeel, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school of het bevoegd gezag;

- d. *klacht*:
gedraging(en) en beslissing(en) dan wel het nalaten van een gedraging(en) en het niet nemen van een beslissing(en) waarmee de klager het oneens is;
- e. *contactpersoon*:
een medewerker van de school als bedoeld in artikel 3;
De namen van contactpersonen staan vermeld in de schoolgidsen. Zij zijn bereikbaar via het telefoonnummer van de betreffende locatie en/of via e-mailadressen contactpersonenhf@trinitascollege.nl (voor Han Fortmann) en contactpersonenjb@trinitascollege.nl (voor Johannes Bosco)
- f. *vertrouwenspersoon*:
een extern persoon als bedoeld in artikel 4;
De gegevens van de vertrouwenspersoon staan gemeld in de schoolgids en op de website bij 'Regelingen'.
- g. *aangeklaagde*:
een leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, een lid van het personeel, een lid van het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school of het Bevoegd Gezag;
- h. *het bevoegd gezag*:
het bestuur van de Stichting Katholiek Voortgezet Onderwijs Heerhugowaard verder te noemen "het Trinitas College";
- i. *vertrouwensinspecteur*:
de inspecteur, die via het Centrale meldpunt vertrouwensinspecteurs door het bevoegd gezag geraadpleegd moet worden bij een redelijk vermoeden van een strafbare vorm van seksuele intimidatie en seksueel misbruik (artikel 6 Wet op het Onderwijstoezicht).

Artikel 2: Reikwijdte

1. Op de Klachtenregeling van het Trinitas College kan een beroep gedaan worden door personeel, leerlingen, ouders, vrijwilligers en personen die anderszins deel uitmaken van een school.
2. Er worden twee soorten klachten onderscheiden, namelijk:
 - a. klachten die betrekking hebben op grensoverschrijdend gedrag of machtsmisbruik (ook wel persoonlijke klachten genoemd), zoals (seksuele) intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten en
 - b. overige klachten (ook wel zakelijke klachten genoemd) zoals toepassing van strafmaatregelen, bevordering van leerlingen, advisering van een leerweg, begeleiding van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie.

Artikel 3: Aanwijzen en taak contactpersoon

1. Er zijn op iedere school tenminste twee contactpersonen, zijnde een man en een vrouw.
2. De contactpersoon wordt door de school aangewezen.
3. De contactpersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De contactpersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht en ondersteunt klager hier desgevraagd bij. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De taakomschrijving en de profielschets zijn opgenomen in bijlage 1 en maken integraal onderdeel uit van deze regeling.

Artikel 4: Aanwijzen en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt na overleg met de MR een of meer vertrouwenspersonen die functioneren als aanspreekpunt bij klachten.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht

- en ondersteunt klager hier desgevraagd bij. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
3. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
 4. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
 5. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt.
Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
 6. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. In dit verslag kan de vertrouwenspersoon aanbevelingen doen met betrekking tot de klachtenregeling.
 7. De taakomschrijving en de profielschets zijn opgenomen in bijlage 2 en maken integraal deel uit van deze regeling.

Artikel 5: Indienen van een (formele) klacht

1. De klager dient de klacht in bij:
 - a. het bevoegd gezag of
 - b. de klachtencommissie.
2. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het derde lid van dit artikel.
Bij doorverwijzing naar de vertrouwenspersoon zal deze samen met de klager gaan bezien of wellicht door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Is bemiddeling niet mogelijk dan kan de vertrouwenspersoon de klager adviseren alsnog het bevoegd gezag om een beslissing te vragen dan wel de klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie.
Wanneer het bevoegd gezag alsnog om een beslissing wordt gevraagd, wordt beslist op basis van de schriftelijke bescheiden. Indien het bevoegd gezag van mening is geen beslissing te kunnen nemen kan deze de klager alsnog naar de externe klachtencommissie verwijzen.
Bij doorverwijzing naar de externe klachtencommissie zal door die commissie voor verdere behandeling van de klacht worden zorggedragen.
3. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien het van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
4. Indien de formele klacht wordt ingediend bij een ander orgaan of persoon dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
5. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.

Artikel 6: Inhoud van de klacht

1. De klacht moet schriftelijk worden vastgelegd en ondertekend worden door de klager.
Desgewenst kan de contactpersoon of de vertrouwenspersoon de klager hierbij ondersteunen.
2. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen. Voor dergelijke klachten is door het Trinitas College een Klokkenuidersregeling vastgesteld.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam en het adres van de aangeklaagde;
 - c. een omschrijving van de klacht;
 - d. dagtekening en ondertekening.

4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit ten minste aan de klager en de aangeklaagde gemeld.

Artikel 7: Beslissing op advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of het bevoegd gezag het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of het bevoegd gezag naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Indien de klacht gegrond wordt verklaard ontvangt het betrokken medezeggenschapsorgaan terstond informatie over het oordeel van de klachtencommissie en over de eventuele maatregelen die het bevoegd gezag naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.
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 8: Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 9: Evaluatie

Deze regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersonen, de vertrouwenspersoon en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 10: Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken na evaluatie met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 11: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Trinitas College".
4. De MR heeft met deze regeling ingestemd op 22 maart 2016.
5. Deze regeling is door de Raad van Bestuur vastgesteld op 30 maart 2016.

Algemene toelichting bij de klachtenregeling

Zoals aangegeven in de preambule zullen veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding, al of niet met een rol voor de contactpersoon, op een juiste wijze worden afgehandeld zonder dat deze formele klachtenregeling in werking hoeft te treden.

We gaan er vanuit dat als een leerling, ouder of personeelslid het niet eens is met de wijze waarop een medewerker van de school handelt, hier eerst met betrokkene zelf over gesproken wordt. Mocht dit overleg niet tot een oplossing leiden, dan zal betrokkene contact zoeken met de mentor, een afdelings- of teamleider of een lid van de directie, de sectordirecteur of de directeur/bestuurder om in overleg tot een oplossing te komen. In een aantal gevallen kan de contactpersoon daar een rol in spelen. Doel en uitgangspunt is om te helpen om te proberen om problemen op te lossen en daarmee te voorkomen dat een klacht tot een formele klacht leidt.

Volgens de onderwijswetgeving moeten ouders en leerlingen klachten kunnen indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het bevoegd gezag en het personeel. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de school op eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs én de goede gang van zaken op school.

Met de klachtenregeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat).

Om een zorgvuldige, transparante en ondubbelzinnige behandeling van klachten te bevorderen heeft het Bestuur er voor gekozen om te komen tot één klachtenregeling voor het Trinitas College. Klachten kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag en personeel of het nalaten daarvan, maar ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van het Trinitas College.

Voor wat betreft de aard van de klachten waarvoor deze regeling is bedoeld, wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1, onder d en artikel 2 lid 2. Overigens moeten klachten waarvoor een aparte regeling en specifieke proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn worden afgehandeld. Zo kan een klacht die kan worden ingediend bij de commissie van beroep bij examens, niet via de onderhavige klachtenregeling worden ingediend. Hetzelfde geldt bijvoorbeeld voor een klacht die via een geschillencommissie medezeggenschap kan worden ingediend.

Het Trinitas College heeft gekozen voor aansluiting bij landelijke klachtencommissies. Een deskundige en zorgvuldige behandeling wordt daarmee maximaal gegarandeerd.

De wetgever heeft rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de MR instemmingsrecht toegekend. Verder heeft de MR instemmingsrecht ten aanzien van de door het bestuur vast te stellen procedure voor de aanwijzing van een contactpersoon en een vertrouwenspersoon.

In de regeling zijn maximumtermijnen opgenomen omdat een ieder erbij gebaat is, dat een klacht zo zorgvuldig mogelijk, maar ook zo snel mogelijk wordt afgehandeld.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 onder a

In deze regeling is ter bevordering van de leesbaarheid en de bruikbaarheid gekozen voor een bijzondere beschrijving van het begrip 'school', die recht doet aan de verschillende onderdelen waaruit het Trinitas College is opgebouwd.

Artikel 1 onder d en artikel 2 lid 2

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, (seksuele) intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

intimidatie

Onder intimidatie wordt verstaan: gedragingen of handelingen jegens een ander, waardoor deze bevreesd raakt of schrik wordt aangejaagd.

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt, indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

In artikel 3 van de Wet op het voortgezet onderwijs is de 'meldplicht en aangifteplicht' met betrekking tot in deze regeling omschreven klachten opgenomen.

Op grond van deze wetsbepalingen zijn personeelsleden verplicht om het bevoegd gezag onmiddellijk te informeren als zij – op welke manier dan ook – informatie krijgen over een mogelijk zedenmisdrif (zoals ontucht, aanranding en verkrachting) gepleegd door een medewerker van de onderwijsinstelling jegens een minderjarige leerling.

Meldt een personeelslid dergelijke informatie niet, dan kan hij worden aangesproken op het verzaken van zijn plichten als werknemer. Dit betekent dat het bevoegd gezag disciplinaire maatregelen kan treffen. Het bevoegd gezag is verplicht om onmiddellijk met de vertrouwensinspecteur in overleg te treden. Dit overleg heeft tot doel een antwoord te vinden op de vraag of er een redelijk vermoeden is van een strafbaar feit. Is de conclusie van het overleg dat sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit, dan doet het bevoegd gezag direct aangifte bij politie of justitie. Vooraf stelt het bevoegd gezag de aangeklaagde en (de ouders van) de klager op de hoogte.

Wanneer uit het overleg blijkt, dat er geen vermoeden is van strafbare feiten, maar de klager wil wel een klacht indienen, dan is de onderhavige klachtenregeling van toepassing.

discriminerend gedrag

Onder discriminerend gedrag wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

agressie, geweld en pesten

Onder agressie, geweld en pesten worden verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen.

Artikel 2

De contactpersoon is een voor iedereen toegankelijke medewerker van de school.

De contactpersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directie van de school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De contactpersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 4, eerste lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitoefening van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 4, tweede lid

De vertrouwenspersoon onderzoekt of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directie van de school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg 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 of justitie. Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht 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

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie.

Artikel 5, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient. Een klacht kan niet bij de contactpersoon of vertrouwenspersoon worden ingediend.

Niet altijd zal de klacht bij de klachtencommissie worden ingediend, bijvoorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht. Dit neemt niet weg dat de klager in het laatste geval het recht heeft alsnog zijn klacht in te dienen bij de klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt doordat de klachtencommissie niet wordt ingeschakeld.

In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de klachtencommissie te vragen. Ook bij gerede twijfel of indien er sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling eerst advies te vragen aan de klachtencommissie.

Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht 'binnenskamers' wordt afgedaan.

Artikel 5, derde lid

Indien de klager dit wenst, dient het bevoegd gezag aan de klachtencommissie te melden dat het een klacht zelf heeft afgehandeld.

Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het advies van de klachtencommissie, tenzij naar het oordeel van het bevoegd gezag, al dan niet op aangeven van de commissie, zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het bevoegd gezag zendt de klager en de aangeklaagde een afschrift van het gehele advies. Delen van het advies kunnen bij uitzondering worden weggelaten, indien dit wordt gemotiveerd. Bijvoorbeeld: een leerling heeft een klacht ingediend over seksuele intimidatie. De klachtencommissie hoort via deskundigen dat er zich ook iets dergelijks in het privéleven van de aangeklaagde heeft afgespeeld. Dergelijke informatie is niet van belang voor de klager. Uit privacyoverwegingen kan besloten worden de betreffende passage uit het advies niet aan de klager kenbaar te maken.

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids en op de website. Deze informatie bevat o.a. de namen van de contactpersonen op school, de namen van de vertrouwenspersonen en de wijze waarop deze benaderd kunnen worden alsmede een korte verwijzing naar de klachtenregeling zelf.

Bijlage 1 bij de klachtenregeling

De contactpersoon

(Waar hij staat vermeld, kan ook zij gelezen worden)

De contactpersoon is door het bevoegd gezag aangesteld als aanspreekpunt voor personeel, leerlingen, ouders. Deze kan geraadpleegd worden over zaken die collega's, leerlingen en ouders in vertrouwen aan iemand kwijt willen. Meestal gaat het over onderwerpen die je liever niet (direct) aan leden van je sectie of de staf wil voorleggen.

heeft tot taak:

- De contactpersoon is aanspreekpunt bij klachten die niet via de geëigende weg zoals beschreven in de preambule van deze klachtenregeling, de directe lijn tussen betrokkenen, opgelost kunnen worden,
- De contactpersoon biedt een luisterend oor; geeft, indien mogelijk, advies of verwijst door
- De contactpersoon heeft als belangrijkste rol om te helpen om te proberen om problemen op te lossen en daarmee te voorkomen dat een beroep gedaan moet worden op de formele klachtenregeling.
- De contactpersoon laat zich uitvoerig informeren over de klacht en eventueel reeds genomen acties.
- De contactpersoon hoort de klacht aan, maar neemt deze niet in behandeling. De contactpersoon heeft een zogenaamde 'brievenbusfunctie'.
- De contactpersoon gaat allereerst na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
- De contactpersoon neemt, indien wenselijk en met toestemming van de collega, leerling of ouder contact op met derden.
- De contactpersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een formele klacht en ondersteunt klager hier desgevraagd bij. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
- De contactpersoon informeert de sectordirecteur, in overleg met en na toestemming van de klager over eventuele klachten. Indien een klacht de sectordirecteur zelf betreft informeert de contactpersoon het bevoegd gezag.
- De contactpersoon bemiddelt, ondersteunt of verwijst de klager naar een interne functionaris, de vertrouwenspersoon of andere instanties.
- Als een minderjarige leerling klaagt of wordt aangeklaagd, dan stelt de contactpersoon de ouders/verzorgers van de leerling van het probleem in kennis, tenzij het belang van de leerling zich daartegen verzet. Bij de belangenafweging kan de contactpersoon een derde, bijvoorbeeld een vertrouwensarts, consulteren.
- In geval van seksuele intimidatie moet dit gemeld worden bij de vertrouwensinspecteur en de politie. De contactpersoon is verplicht om de schoolleiding en het bevoegd gezag hiervan op de hoogte te stellen.
- De contactpersoon brengt jaarlijks op geanonimiseerde wijze aan de sectordirectie en het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van aantal en aard van de klachten. In dit verslag kan de contactpersoon aanbevelingen doen met betrekking tot de klachtenregeling.

De contactpersoon dient de volgende vaardigheden te bezitten:

- gespreks- en begeleidingsvaardigheden;
- goed vermogen tot luisteren en bieden van professionele steun, dus luisteren, meedenken en samen zoeken naar een eventueel gewenste doorverwijzing;
- goed vermogen tot inschatten van context van de voorgelegde casus;

- vermogen tot inschatten van ernst van de situatie;
- zorgvuldig formuleren van adviezen gegeven de context;
- bespreekbaar maken van mogelijke aanpakken die de collega, leerling, ouder helpen om verder te kunnen functioneren;
- goede contactuele en communicatieve vaardigheden;
- kennis van zaken;
- kennis van de klachtenprocedure;
- inzicht in mogelijke vervolgstappen.

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

Bijlage 2 bij de klachtenregeling

De vertrouwenspersoon

(Waar hij staat vermeld, kan ook zij gelezen worden)

De vertrouwenspersoon wordt benoemt door het bevoegd gezag na overleg met de MR.

- De vertrouwenspersoon moet onafhankelijk zijn; dat wil zeggen geen binding hebben met het Trinitas College;
- De vertrouwenspersoon moet het vertrouwen genieten van alle bij het Trinitas College betrokken partijen;
- De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle 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 te leiden.

De vertrouwenspersoon heeft tot taak:

- Na te gaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen. 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 het bevoegd gezag, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. 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, 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.
- 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, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.