



Openbaar Primair Onderwijs
Oegstgeest



Klachtenregeling 2018

Openbaar

Primair

Onderwijs

Oegstgeest

Inhoud

1. Inleiding	2
2. Begripsbepalingen	2
3. Behandeling van klachten	2
3.1. Doelstelling klachtenregeling	2
3.2 Hoe te handelen in geval van individuele klachten	2
Fase I: Pré-Klachtfase.	4
Fase II. Een officiële klacht.	4
Fase III. Landelijke Klachten Commissie (=LKC).	4
3.3 Rollen binnen de klachtenregeling	4
De schoolorganisatie	4
Externe organisaties	
Externe vertrouwenspersoon	5
De klachtencommissie	5
Vertrouwensinspecteur	5
3.4 Procedure	5
3.5 Rapportage	6
4. Verdere uitwerking van specifieke rollen en beleid over het omgaan met verschillen van inzicht/klachten.	6
Gemeenteraad & bestuur	6
Personeel & bestuur	7
5. Slotbepalingen	7
Evaluatie	7
Wijziging van het reglement	7
Overige bepalingen	7
6. Voor medewerkers van de school	7
7. Invoering	8
Vaststellingsparagraaf	9
Bijlage 1 Taak- en functieomschrijving externe vertrouwenspersoon ten behoeve van leerlingen	10

1. Inleiding

Het bevoegd gezag van het Openbaar Primair Onderwijs Oegstgeest (OPOO) gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs, gehoord de medezeggenschapsraad/gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, stelt de volgende Klachtenregeling Primair Onderwijs vast.

2. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

bevoegd gezag: Openbare Rechtspersoon Openbaar Primair Onderwijs Oegstgeest, bij monde van de directeur-bestuurder;

school: Een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs en de Wet op de expertisecentra;

klachtencommissie: De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs;

klager: Een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;

klacht: Klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;

contactpersoon: Is een medewerker van de school die iemand met een klacht kan informeren over de klachtenprocedure en de klager naar de juiste personen of instanties kan verwijzen;

externe vertrouwenspersoon: Het bevoegd gezag beschikt over één externe vertrouwenspersoon voor alle scholen die kan worden ingeschakeld bij klachten. Het bestuur wijst de vertrouwenspersoon aan, op voorstel van de directeur-bestuurder. Bij OPOO wordt deze functie uitgevoerd door de GGD Midden-Holland. De externe vertrouwenspersoon is bereikbaar via telefoonnummer: 088-3083342 of per mail: externevertrouwenspersoon@ggdhm.nl

aangeklaagde: Een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;

3. Behandeling van klachten

3.1. Doelstelling klachtenregeling

Binnen OPOO streven we naar kwalitatief hoogwaardig onderwijs voor onze leerlingen binnen een optimaal georganiseerde school. Om daarin verder te groeien is het goed organiseren van de behandeling van eventuele klachten van groot belang. Een klacht wordt door ons gezien als een mogelijkheid om te onderzoeken of het door ons gevoerde beleid of de activiteiten die worden uitgevoerd vanuit dat beleid, verder kan worden verbeterd. Om dat na te streven heeft het klachtenregeling binnen OPOO de volgende concrete doelstellingen:

Een indiener van een klacht weet waar de klacht kan worden ingediend en hoe de klacht vervolgens wordt behandeld.

Binnen de directie van OPOO hebben we heldere afspraken hoe we met klachten omgaan en op welke manier we kijken of bijsturing van beleid of activiteiten vanuit dat beleid nodig is.

De raad van toezicht weet op welke concrete afspraken binnen OPOO toezicht kan worden gehouden. Daarnaast toetst het bestuur jaarlijks de manier waarop de ingediende klachten zijn afgehandeld.

3.2 Hoe te handelen in geval van individuele klachten

U heeft een klacht over:	de schoolorganisatie (b.v. lestijden, nalatigheid, gebouw)		Een onrechtvaardige behandeling (b.v. wijze van toetsing, beoordeling of maatregel)		ongewenst gedrag (b.v. agressie, racisme, geweld, seksuele intimidatie)	Bij persoonlijke problemen of problemen in de thuis situatie geldt dat u contact zoekt met
U gaat naar de Als u er niet uitkomt gaat u naar de	Leerkracht	Ext e r n e r t r o u w e n s p e r s o o n / Int e r n e c o n t a c t p e r s o o n	Leerkracht	Ext e r n e r t r o u w e n s p e r s o o n / Int e r n e c o n t a c t p e r s o o n	Directeur	Leerkracht
	Directeur		Directeur		Externe vertrouwenspersoon Vertrouwensinspecteur	
	Directeur-bestuurder		Directeur-bestuurder		Externe landelijke klachtencommissie (LKC) Vertrouwensinspecteur	Directeur
	Externe Landelijke klachtencommissie (LKC)		Externe landelijke klachten commissie (LKC)		Als er sprake is van een vermeend strafbaar feit: Vertrouwensinspecteur / politie of justitie	

Bij het behandelen van een klacht onderscheiden we **drie fasen**.

Fase I: Pré-Klachtenfase.

Bespreken en waar mogelijk oplossen.

De klacht wordt besproken met de 'veroorzaker' van de klacht (leerkracht, IB-er, directeur of anders). Indien de aard van de klacht dit onmogelijk maakt, is de volgende laag in de hiërarchie van de school (zie schema hierboven) de plaats om de klacht te bespreken. In dit gesprek wordt de aanleiding van de klacht besproken, en indien mogelijk, wordt binnen het bestaande beleid een oplossing gezocht.

Fase II. Een officiële klacht.

Indienen en afhandelen.

Een officiële klacht wordt altijd ingediend bij de directeur van de school of, indien de klacht daar aanleiding toe geeft, bij de directeur-bestuurder. De klacht wordt schriftelijk ingediend en volgens de richtlijnen in de klachtenregeling, afgehandeld.

De klager dient de klacht in volgens de stappen in de klachtenwijzer. In de klachtenwijzer staat aangegeven bij welke persoon binnen of buiten OPOO een klacht kan worden ingediend. De route die in de klachtenwijzer staat aangegeven is richtinggevend voor de plaats waar de klacht kan worden ingediend en afgehandeld, maar per individueel geval is de klacht indiener vrij in het bepalen of de klacht, gezien de aard van de klacht of de betrokkenheid van personen binnen de school bij de klacht, naar een volgend hiërarchisch niveau wordt getild. Ook de klachtontvanger kan besluiten de klacht een niveau hoger te tillen indien de aard van de klacht of de omstandigheden waarin de klacht wordt ingediend dit vragen.

Enige uitzondering hierop zijn klachten over ongewenst gedrag. Deze klachten gaan, gezien de gevoeligheid en mogelijke ernst van de klacht, altijd direct, na het schriftelijk indienen bij de (algemeen) directeur naar de externe vertrouwenspersoon. Hiermee wordt voorkomen dat mogelijke belangenverstrengeling een goede afhandeling van de klacht in de weg staat. Ook kan de vertrouwensinspecteur worden ingeschakeld. Dit kan zowel door de indiener van de klacht als door de directeur of een ander personeelslid van de school of de directeur-bestuurder van OPOO.

Fase III. Landelijke Klachten Commissie (=LKC).

Klacht extern behandelen en bestuurlijk afronden.

Indien het niet mogelijk is de klacht binnen de school of binnen OPOO af te handelen, of als het gaat om een klacht over ongewenst gedrag, dan wordt de klacht extern behandeld. De klacht wordt dan schriftelijk ingediend bij de directeur en/of directeur-bestuurder. Deze zal de klacht direct doorspelen naar het LKC. Dit in overleg met de klachtindiener. De procedurele stappen (onder andere de reactietermijnen) bij deze externe behandeling van de klacht worden schriftelijk gecommuniceerd evenals de uiteindelijke inhoudelijke reactie op de klacht.

3.3 Rollen binnen de klachtenregeling

De schoolorganisatie

De verantwoordelijkheid om een klacht af te handelen ligt bij de directeur van de school waar de situatie speelt waarover een klacht is ingediend.

De intern contactpersoon is een personeelslid binnen de school die een klager informeert over hoe te handelen bij individuele klachten.

De directeur-bestuurder kan de inhoudelijke afhandeling van de klacht overnemen indien op het niveau van de school geen afronding van de klacht heeft plaatsgevonden of als de klacht is ingediend

tegen de directeur van de school. De Raad van Toezicht heeft een toezichthoudende rol op het proces van het behandelen van klachten en het (indien gewenst) bijsturen van beleid.

Externe organisaties

Externe vertrouwenspersoon

Ons beleid is erop gericht de klachten zo veel mogelijk binnen de scholen te bespreken en op te lossen. Het is echter altijd mogelijk de klacht direct te bespreken met de externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon kan de bespreking binnen OPOO ondersteunen.

Daarnaast kan de externe vertrouwenspersoon te allen tijde door een klachtindiener worden ingeschakeld om de klacht te bespreken en advies te vragen over de plaats waar de klacht het beste kan worden ingediend. De klachtindiener is dus vrij om de klacht via de route van de klachtenwijzer in te dienen bij de leerkracht, directeur of directeur-bestuurder, dan wel, gezien de aard van de klacht, direct met de externe vertrouwenspersoon te bespreken.

De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Hij 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.

De externe vertrouwenspersoon brengt halfjaarlijks aan de directeur-bestuurder schriftelijk verslag uit van de uitgevoerde werkzaamheden.

Voor taakomschrijving externe vertrouwenspersoon zie bijlage 1.

De klachtencommissie

Instelling en taken klachtencommissie

Het bevoegd gezag is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

Vertrouwensinspecteur

Ouders, leerlingen, leerkrachten, directies en besturen, maar ook vertrouwenspersonen kunnen de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs raadplegen wanneer zich in of rond de school (ernstige) problemen voordoen op het gebied van:

- seksuele intimidatie en seksueel misbruik (zedemisdrijven)
- psychisch en fysiek geweld
- discriminatie en radicalisering

Meldingen die binnen deze bovengenoemde categorieën vallen, kunnen voorgelegd worden aan de vertrouwensinspecteur. Deze zal luisteren, informeren en zo nodig adviseren. Uw melding wordt geregistreerd in een vertrouwelijk dossier van de vertrouwensinspecteur. Zo nodig kan de vertrouwensinspecteur ook adviseren in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte. In het geval dat er een vermoeden is van seksueel misbruik (zedemisdrijf) dan geldt in een aantal gevallen de meld-, overleg- en aangifteplicht.

De vertrouwensinspecteurs zijn alle werkdagen tijdens kantooruren (08.00-17.00 uur) bereikbaar op het nummer: 0900 - 111 3 111 (lokaal tarief).

3.4 Procedure

De klacht

De klacht dient binnen één kalenderjaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.

Het bevoegd gezag meldt een afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.

De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend. De schriftelijk ingediende klacht omvat minimaal een beschrijving van de klacht, een naam van de klachtindiener en van degene tegen wie

de klacht is ingediend. Daarnaast de datum van indiening van de klacht en de datum van het (de) voorval(len) waarop de klacht betrekking heeft.

Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.

Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Besluitvorming door het bevoegd gezag

Binnen vier weken na ontvangst van het advies en/of aanbeveling van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk 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.

De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.

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.

De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

3.5 Rapportage

Aangezien we als OPOO alle (ook pré-) klachten inzichtelijk willen hebben en willen weten of een (aantal) klacht(en) vraagt om een aanpassing van het gevoerde beleid worden alle klachten periodiek (1 x per kwartaal) binnen het directieteam besproken. Een overzicht van deze klachten en de manier waarop het opgelost is wordt jaarlijks in het bestuur besproken op de eerste bestuursvergadering na de zomervakantie.

4. Verdere uitwerking van specifieke rollen en beleid over het omgaan met verschillen van inzicht/klachten.

Medezeggenschapsraad & bestuur

De gemeenschappelijke medezeggenschapsraad en de directeur-bestuurder hebben overleg over beleidsmatige zaken en overige zaken.

Een en ander is vastgelegd in de wet medezeggenschap op scholen, het medezeggenschapstatuut en medezeggenschapsreglement.

De medezeggenschapsraad kent een ouder- en een personeelsgeleding, die op bepaalde onderwerpen instemmingsrecht of adviesrecht heeft. Wanneer na herhaaldelijk overleg de medezeggenschapsraad en het bestuur er niet uitkomen – er is sprake van een geschil – dan kan de medezeggenschapsraad of de directeur-bestuurder het geschil voorleggen aan de Landelijke Commissie voor Geschillen WMS.

Gemeenteraad & bestuur

De gemeenteraad heeft middels een verordening de openbare rechtspersoon OPOO ingesteld en ingericht. De gemeenteraad stemt in met de jaarrekening en de begroting. De gemeenteraad benoemt de leden van de Raad van Toezicht. De gemeenteraad kan na overleg met het bestuur de verordening intrekken. De gemeenteraad kan een RvT-lid dat naar zijn oordeel in ernstige mate door handelen of nalaten afbreuk doet aan het functioneren van de RvT, voor maximaal vier maanden schorsen of ontslaan.

Personeel & bestuur

Indien er sprake is van een conflict tussen een personeelslid en de directeur-bestuurder wordt het conflict beslecht volgens regelgeving in de cao en overig geldend recht.

5. Slotbepalingen

Openbaarheid

Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage.

Deze regeling is via de website van OPOO en al haar scholen beschikbaar.

Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Evaluatie

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

Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Overige bepalingen

In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.

De toelichting maakt deel uit van de regeling.

Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling onderwijs'.

Deze regeling is met ingang van 14 mei 2012 inwerking getreden.

6. Voor medewerkers van de school

U bent werkzaam in het onderwijs en u ontvangt signalen die mogelijk wijzen op een seksueel misdrijf (een zedenmisdrijf). Hieronder vindt u informatie over de wettelijk verplichte stappen en over de taak en rol van de vertrouwensinspecteurs van de Inspectie van het Onderwijs hierbij.

We verwijzen voor het begrip 'misdrijf tegen de zeden' (een zedenmisdrijf) naar het Wetboek van strafrecht (Titel XIV: misdrijven tegen de zeden). U kunt hierbij denken aan: een leraar die een seksuele relatie met een minderjarige leerling heeft, een leraar (zie voetnoot 1) die leerlingen op een ongepaste wijze aanraakt of een leraar die een leerling via sms'jes benadert met als uiteindelijk doel het maken van een seksueel contact ('grooming'). Dit zijn allemaal strafbare feiten.

In de onderwijswetten is de meld-, overleg-, en aangifteplicht opgenomen inzake zedenmisdrijven. In de deze verschillende wetsartikelen rond de meld- en overlegplicht in het onderwijs worden drie belangrijke kenmerken genoemd:

- *Het moet gaan om een redelijk vermoeden van een misdrijf tegen de zeden;*
- *De dader is een met taken belast persoon (bijvoorbeeld een leraar) van de school of instelling;*
- *Het slachtoffer is een minderjarige leerling of een minderjarige student van de school of instelling.*

Als een medewerker op enigerlei wijze bekend is geworden met een mogelijk zedenmisdrif met kenmerken zoals hierboven beschreven, moet hij of zij dit onverwijld melden bij het schoolbestuur. We noemen dit de meldplicht. Het is niet voldoende om een tussenpersoon te informeren, zoals bijvoorbeeld een lid van de schoolleiding of een vertrouwenspersoon. De meldplicht geldt voor alle met taken belaste personen op een school of instelling. Ook voor interne vertrouwenspersonen die binnen hun functie informatie krijgen over mogelijk zedenmisdrif. Geen enkele medewerker kan in dit soort gevallen zich beroepen op de geheimhoudingsplicht, tenzij er sprake is van een medisch beroepsgeheim.

Als een bevoegd gezag van een school (het schoolbestuur) of instelling op enigerlei wijze bekend is geworden met een mogelijk zedenmisdrif met de kenmerken zoals eerder beschreven, dan moet zij direct in overleg treden met de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs.

We noemen dit de overlegplicht. De vertrouwensinspecteur stelt in overleg met het schoolbestuur vast of er op grond van de op dat moment bekende feiten, sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit.

Als er geconcludeerd wordt dat er sprake is van een redelijk vermoeden van een zedenmisdrif dan is het schoolbestuur verplicht hiervan direct aangifte te doen bij de politie. Ook als de betrokkenen hierover hun bedenkingen hebben.

We noemen dit de aangifteplicht. Het schoolbestuur informeert de betrokkenen, zowel het slachtoffer als dader, als tot aangifte wordt overgegaan, dit is wettelijk voorgeschreven

Bij seksuele intimidatie gaat het om ongewenste, seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal en/of non-verbaal en/of fysiek gedrag. Seksuele intimidatie valt niet onder Titel XIV van het Wetboek van Strafrecht of onder een andere titel van het Wetboek van Strafrecht.

Seksuele intimidatie wordt ook wel omschreven als 'ongewenste intimiteiten'. Zoals verbaal (bijvoorbeeld seksueel getinte opmerkingen maken of seksueel getinte sms'jes of briefjes toesturen (zie voetnoot 2)), non-verbaal (zoals bijvoorbeeld seksueel gerichte gebaren maken) en/of fysiek (zoals bijvoorbeeld iemand ongewenst aanraken (zie voetnoot 2)).

Bij seksuele intimidatie gaat het niet om de intentie van de dader, maar om hoe de ontvanger het ervaart. Immers opmerkingen en gebaren kunnen als vervelend of bedreigend worden ervaren en de waardigheid van de ontvanger aantasten.

Als binnen een school of instelling zich een situatie van seksuele intimidatie voordoet, wordt geadviseerd in overleg te treden met de vertrouwensinspecteurs. Dit omdat uit de praktijk blijkt dat het soms lastig is te beoordelen of een melding valt in de categorie seksuele intimidatie of seksueel misbruik.

De vertrouwensinspecteurs zelf zijn niet verplicht om aangifte te doen van een misdrif tegen de zeden. Zij zijn wettelijk verplicht geheim te houden wat leerlingen, ouders of personeelsleden van een school hun toevertrouwen ten aanzien van mogelijke zedenmisdrifven.

7. Invoering

Bovenstaande treedt na ondertekening in werking, na verkregen instemming van de personeels-geleding van Medezeggenschapsraad.

Vaststellingsparagraaf

Het document klachtenregeling heeft de instemming van het personeelsdeel van de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad.

Voor akkoord d.d.

(namens de personeelsgeleding van de GMR)

Bijlage 1 Taak- en functieomschrijving externe vertrouwenspersoon ten behoeve van leerlingen en hun ouders



Taak- en functieomschrijving externe vertrouwenspersoon ten behoeve van leerlingen en hun ouders

- a. Het schoolbestuur is als bevoegd gezag verantwoordelijk voor een veilig schoolklimaat. De externe vertrouwenspersoon zal het bestuur hierover gevraagd en ongevraagd adviseren en mede zorgdragen voor informatie over dit onderwerp. Zij/hij zal bevorderen dat gedragsregels worden opgesteld en andere preventieve maatregelen worden genomen om sociale veiligheid te vergroten (ter voorkoming van pesten, discriminatie, seksuele intimidatie, agressie en geweld) in de schoolsituatie. Zij/hij adviseert het bestuur bij de afwikkeling van de gevolgen van een melding/klacht voor de schoolorganisatie.
- b. De externe vertrouwenspersoon biedt opvang, ondersteuning en begeleiding van het slachtoffer/klager bij meldingen en klachten over sociale onveiligheid voor leerlingen en/of hun ouders/verzorgers van gecontracteerde scholen. Zij/hij kan daartoe benaderd worden door de interne contactpersoon van de betreffende school, maar kan ook door de melder/klager rechtstreeks benaderd worden. Klachten over sociale onveiligheid tussen volwassenen werkzaam onder de verantwoordelijkheid van de school behoren niet tot het takenpakket van de externe vertrouwenspersoon.
- c. Het bestuur kan ten behoeve van een klager contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon.
- d. De externe vertrouwenspersoon gaat na wat de melder/klager reeds heeft ondernomen om de klacht op te lossen, voorzover redelijkerwijs van melder/klager kan worden verwacht dit te doen.
- e. De externe vertrouwenspersoon gaat samen met de melder/klager na welke vervolgstappen mogelijk zijn. Zij/hij geeft daarbij advies en ondersteuning met inachtneming van de eigen verantwoordelijkheid en daarbij rekening houdend met de mogelijkheden van de melder/klager. Zij/hij kan met instemming van de klager (of diens ouders/verzorgers) nagaan of via bemiddeling een oplossing van gesignaleerde problemen gevonden kan worden.
- f. De externe vertrouwenspersoon doet niet aan waarheidsvinding en treedt niet op als mediator/bemiddelaar.
- g. De externe vertrouwenspersoon geeft informatie over de mogelijk te volgen procedures, naast de bestaande klachtenprocedure, bijvoorbeeld aangifte bij justitie.
- h. De externe vertrouwenspersoon kan de melder/klager begeleiden bij eventuele gesprekken met betrekking tot klachtafhandeling, klachtenprocedure of aangifte.
- i. De externe vertrouwenspersoon ondersteunt de melder/klager desgevraagd bij het op schrift stellen van de klacht ten behoeve van de klachtencommissie.

- j. De externe vertrouwenspersoon geeft ondersteuning bij het formeel aanhangig maken van een klacht bij de klachtencommissie en staat de klager op diens verzoek ter plekke bij.
- k. De externe vertrouwenspersoon adviseert indien gewenst de melder/klager en/of school over de nazorg na het indienen van een klacht. Zo nodig kan zij/hij naar hulpverlenende instanties verwijzen.
- l. De externe vertrouwenspersoon draagt een melding/klacht over aan een collega externe vertrouwenspersoon indien betrokkenheid bij de zaak een professionele werkwijze in de weg staat.
- m. De externe vertrouwenspersoon kan op basis van de eigen professionele verantwoordelijkheid de werkrelatie met de melder/klager beëindigen, indien er een onverenigbaar conflict ontstaat over de inhoud van de klacht en/of de te volgen klachtenprocedure.
- n. De externe vertrouwenspersoon houdt een registratie bij ten behoeve van het sociaal jaarverslag (anoniem).
- o. De externe vertrouwenspersoon werkt mee aan de evaluatie van haar/zijn takenpakket.
- p. De externe vertrouwenspersoon houdt zich op de hoogte van landelijke ontwikkelingen op het terrein van de preventie en bestrijding van sociale onveiligheid.

Geheimhouding/archief

De externe vertrouwenspersoon houdt zich aan de wet- en regelgeving rondom privacy en geheimhouding.