



**STICHTING
SWALM & ROER**
voor onderwijs en opvoeding

klachtenprocedure

	geleding	datum
advies	MT	14-04-2014
advies	directeuren overleg	22-04-2014
voorgenomen besluit	college van bestuur	12-05-2014
instemming (artikel 21, lid g)	gemeenschappelijke medezeggenschapsraad	27-05-2014
vaststelling (definitief besluit)	college van bestuur	10 juni 2014  J.L. de Vriend waarnemend voorzitter college van bestuur
wijzigingen		01-08-2019: nieuwe vertrouwenspersoon ouders/verzorgers 12-07-16 benoeming nieuwe vertrouwenspersoon voor ouders/verzorgers 25-02-16 wijziging landelijk meldnummer vertrouwenspersoon voor medewerkers 02-03-15 benoeming nieuwe vertrouwenspersoon voor medewerkers
evaluatie	directeurenoverleg, GMR, bevoegd gezag, vertrouwenspersonen	juli 2015
evaluatie	directeurenoverleg, GMR, bevoegd gezag, vertrouwenspersonen	juli 2019
wijzigingen		September 2024: benoeming nieuwe vertrouwenspersonen. Aanpassing bijlage bij bestaande klachtenregeling.

1 Inhoudsopgave

1	Inhoudsopgave	1
2	Inleiding.....	2
3	Begripsbepalingen	3
4	Algemeen	5
4.1	wie kan klagen?.....	5
4.2	aard en adressering van de klacht.....	5
4.3	de vertrouwenspersoon	6
4.4	klachtafhandeling in onderling overleg	7
4.5	indienen van een klacht	7
5	Klachtenprocedure	8
5.1	stroomschema klachtenprocedure.....	8
5.2	procedure indienen klacht bij het bevoegd gezag.....	10
5.3	procedure indienen van een klacht bij de klachtencommissie.....	10
5.4	inhoud van de klacht	10
5.5	behandeling van de klacht.....	11
5.6	besluitvorming door het bevoegd gezag	11
6	Slotbepaling.....	13
6.1	openbaarheid	13
6.2	evaluatie	13
6.3	wijzigingen van de procedure.....	13
6.4	overige bepalingen	13
7	Bijlagen	14
7.1	tekst schoolgids	14
7.2	taken en werkwijze externe vertrouwenspersoon.....	15
7.2.1	de taak van de vertrouwenspersoon.....	15
7.2.2	de werkwijze van de vertrouwenspersoon.....	15
7.3	formulier indienen klacht landelijke klachtencommissie	16
7.4	formulier indienen klacht bij het bevoegd gezag van Stichting Swalm & Roer	17

2 Inleiding

In het kader van de Kwaliteitswet is het schoolbevoegd gezag verplicht een klachtenregeling vast te stellen.

In artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs is vastgelegd dat ouders/verzorgers en personeelsleden bij een klachtencommissie een klacht kunnen indienen over gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag, personeel, waaronder discriminatie, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door het bevoegd gezag en het personeel.

In het kader van de Arbowet is Stichting Swalm & Roer verplicht de medewerkers te beschermen tegen psychosociale belasting.

De voorliggende klachtenprocedure is afgeleid van het modelreglement dat is opgesteld na het akkoord dat de landelijke ouderorganisaties, vakorganisaties, besturenorganisaties en schoolleidersorganisaties bereikten over één landelijk in te voeren Modelklachtenregeling.

Met deze klachtenprocedure wordt voorzien in bovengenoemde voorschriften.

Met deze procedure wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, waarmee de belangen van alle betrokkenen inclusief de school worden gediend en waarbij de procedure van hoor - en wederhoor wordt toegepast. Niet alleen de inhoud maar ook de procedure is hierbij van belang. De procedure heeft als doel ouders/verzorgers en medewerkers een middel te verschaffen om een ongewenste situatie ten aanzien van welzijn, gezondheid, veiligheid, communicatie en/of (seksuele) intimidatie te beëindigen.

Stichting Swalm & Roer neemt (uitgebrachte) klachten zeer serieus en stelt dat binnen de organisatie op de daarvoor geëigende wijze(n) en met de daartoe geëigende middelen het management actief beleid voert op het gebied van preventie en bestrijding van misstanden en ongewenste situaties c.q. gedrag. Klachtenbehandeling is mede een instrument om de kwaliteitszorg te monitoren en te verbeteren. Immers iedere serieus behandelde klacht leidt tot een of meerdere verbeterpunten en bevat leermomenten welke worden geformuleerd in de vorm van een advies. Daarmee is de klacht een belangrijk instrument om verbeterprocessen te starten.

3 Begripsbepalingen

In deze procedure wordt verstaan onder:

- school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, Wet op de expertisecentra;
- bevoegd gezag: het college van bestuur van de Stichting Swalm & Roer;
- directie: de schooldirecteur of diens vervanger;
- klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- 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;
- schoolgemeenschap: de basisschool bestaande uit (vrijwillig) personeel, stagiaires, leerlingen en ouders;
- aangeklaagde: verweerder zijnde 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;
- vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in paragraaf 4.3;
- klachtencommissie: de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs PO van de Stichting Onderwijsgeschillen (LKC);
- benoemingsadviescommissie vertrouwenspersoon: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders, personeel en bevoegd gezag;
- vertrouwensinspecteur: inspecteur van de Inspectie van het Onderwijs met een bijzondere taak; de vertrouwensinspecteur kan geraadpleegd worden wanneer zich in of rond de school (ernstige) problemen voordoen op het gebied van seksuele intimidatie en seksueel misbruik, psychisch en fysiek geweld en discriminatie en radicalisering;

- gemachtigde: een persoon die de klager vertegenwoordigt bij een geschil/klacht.

4 Algemeen

4.1 wie kan klagen?

Iemand die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap kan klagen.

Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij het bevoegd gezag of de (landelijke) klachtencommissie wanneer het gaat over een gedraging of beslissing van iemand die bij de school betrokken is c.q. deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

Er kan alleen geklaagd worden, over een personeelslid, over een ouder of een leerling, voor zover die een functionele rol vervullen binnen de school.

4.2 aard en adressering van de klacht

Klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over (niet limitatief):

- onderwerpen van onderwijskundige aard:
 - methode
 - aanpassing
 - toetsing, beoordeling
 - pedagogische benadering
- ongewenste omgangsvormen van kinderen
 - pesten (ook social media-terreur)
 - agressie
 - geweld
 - racisme
- onderwerpen van organisatorische aard (maatregelen, nalatigheid):
 - vakanties, vrije dagen
 - locatiebijdrage
 - inzetten toetscapaciteit
 - schoonmaken
 - gedrag/functioneren van medewerkers
- ongewenste gedragingen van volwassenen:
 - seksueel misbruik
 - (seksuele) intimidatie
 - fysiek- of geestelijk misbruik
 - racisme
 - discriminatie

Mocht het niet mogelijk zijn de klacht binnen de schoolorganisatie op te lossen tussen de direct betrokkenen, dan heeft de klager de mogelijkheid een officiële klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie.

Het is sterk aan te bevelen om een klacht op zo kort mogelijke termijn in te dienen, i.v.m. de mogelijke onduidelijkheden die ontstaan door de tijd.

Ouders, leerlingen, leerkrachten, directies, bevoegd gezag, maar ook de Swalm & Roer-vertrouwenspersonen kunnen de vertrouwensinspecteur van de Onderwijsinspectie raadplegen wanneer zich in of rond de school (ernstige) problemen voordoen op het gebied van seksuele intimidatie en seksueel misbruik, psychisch en fysiek geweld en discriminatie en radicalisering.

Het bevoegd gezag is verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf met een minderjarige leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het bevoegd gezag verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie. Deze verplichting heeft de staatssecretaris in de onderwijswetgeving vastgelegd, als uitwerking van de beleidsbrief "Preventie en bestrijding van seksuele intimidatie".

Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het bevoegd gezag maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het bevoegd gezag heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

Zie www.onderwijsinspectie.nl voor de contactgegevens van de vertrouwensinspecteur.

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bestaat bij een commissie dienen ook langs die lijn afgehandeld te worden. Voorbeelden zijn de Commissie van Beroep PO en de Landelijke Commissie voor Geschillen WMS.

4.3 de vertrouwenspersoon

Het bevoegd gezag beschikt over twee vertrouwenspersonen die functioneren als aanspreekpunt bij klachten.

Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon.

De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.

De naam en contactgegevens van de vertrouwenspersoon/vertrouwenspersonen zijn te vinden op de website van Swalm & Roer, in de bijlage bij deze procedure en in de schoolgidsen.

De taken en werkwijze van de vertrouwenspersoon is beschreven in bijlage 7.1 van deze procedure.

4.4 klachtafhandeling in onderling overleg

Voordat tot indiending van een klacht wordt overgegaan, worden de gebruikelijke overleglijnen benut en/of wordt gestreefd tot een oplossing van de klacht te komen.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders/verzorgers, leerlingen, personeel en directie op een juiste wijze worden afgehandeld. De klager zal eerst zelf de klacht bespreken met degene tegen wie de klacht is gericht of met de directie. Indien nodig en/of gewenst kan de klager de vertrouwenspersoon inschakelen. Indien het gezien de aard van de klacht niet mogelijk is of wanneer een klacht via bovengenoemde weg niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie door middel van het daartoe bestemde klachtenformulier (zie bijlage 7.3).

4.5 indienen van een klacht

Het is aan te raden om voorafgaand aan het indienen van een klacht de vertrouwenspersoon te raadplegen.

De klager kan, eventueel in overleg met de vertrouwenspersoon, besluiten zijn klacht in te dienen.

De klager kan ook zelfstandig tot dit besluit komen, zonder de vertrouwenspersoon in te schakelen.

De klacht kan worden ingediend bij het bevoegd gezag óf bij de klachtencommissie, een onafhankelijk orgaan dat los staat van de stichting.

Stichting Swalm & Roer is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs PO van de Stichting Onderwijsgeschillen.

Voor samenstelling, reglement en procedure van de klachtencommissie zie paragraaf 5.3 en

<http://www.onderwijsgeschillen.nl/klachten>

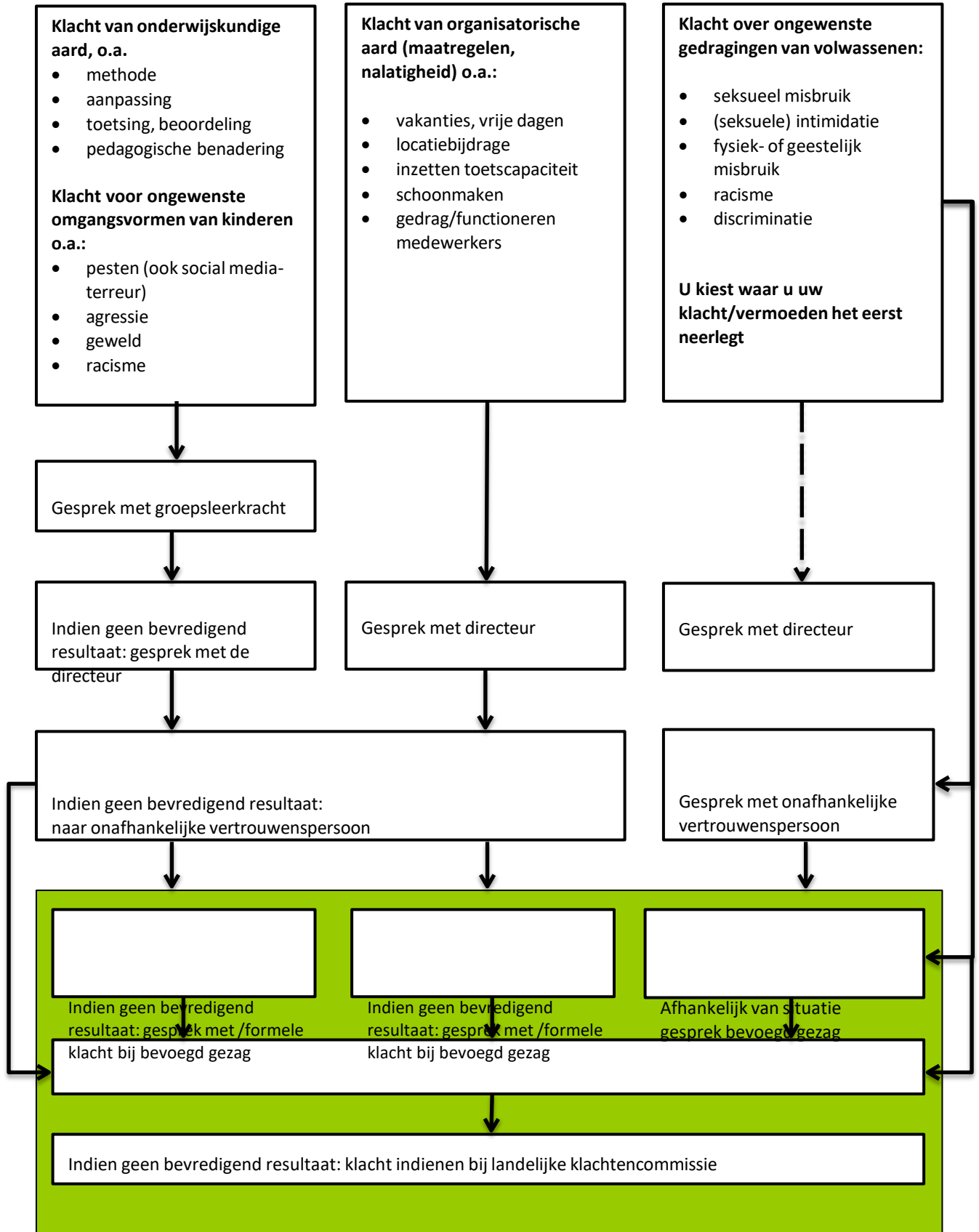
Op een uitspraak (advies aan het bevoegd gezag) van de klachtencommissie is geen beroep mogelijk.

Dit is wel mogelijk op een besluit van het bevoegd gezag door middel van het volgen van de procedure bij de klachtencommissie.

5 Klachtenprocedure

5.1 stroomschema klachtenprocedure

In onderstaand stroomschema is in één oogopslag de te volgen klachtenprocedure in beeld gebracht.



Bevoegd gezag neemt een besluit

5.2 procedure indienen klacht bij het bevoegd gezag

1. De klager dient de klacht schriftelijk in d.m.v. het klachtenformulier bij het bevoegd gezag,
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend tenzij het bevoegd gezag anders beslist.
3. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend door bevoegd gezag.
4. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de ingediende klacht.
5. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij 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.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Het bevoegd gezag deelt de directie van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door het bevoegd gezag.
8. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

5.3 procedure indienen van een klacht bij de klachtencommissie

1. De klager dient de klacht schriftelijk in d.m.v. het klachtenformulier bij de klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan het onder punt 1 genoemde, verwijst de ontvanger de klager door naar de landelijke klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
4. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
5. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend door bevoegd gezag.
6. Het bevoegd gezag deelt de directie van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de landelijke klachtencommissie.
7. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

5.4 inhoud van de klacht

1. De klacht wordt per brief of per e-mail ingediend door middel van het ondertekend klachtenformulier.
2. Een mondeling ingediende klacht geldt slechts in bijzonder gevallen.
3. De klacht bevat tenminste de informatie zoals opgenomen in het klachtenformulier.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde onder punt 3, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan niet voldaan aan het gestelde zoals beschreven bij punt 3, dan kan de klacht als niet ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en de directie van de betrokken school gemeld.

6. Indien de klager geen belang (meer) heeft bij de behandeling van zijn klacht kan de klacht eveneens niet-ontvankelijk worden verklaard.

5.5 behandeling van de klacht

Zowel bevoegd gezag als de klachtencommissie neemt de klacht in behandeling op grond van het klaagschrift, waarin de klacht verwoord is. Zij past het beginsel van hoor en wederhoor toe en betreft dus ook de verweerder (diegene over wie wordt geklaagd) als partij in de procedure.

Bevoegd gezag en klachtencommissie onderzoeken de klacht en geven afhankelijk van de inhoud van de klacht aan hoe de klacht kan worden opgelost.

Het bevoegd gezag kan ervoor kiezen de klacht via mediation/bemiddeling tussen klager en verweerder op te lossen maar kan er ook voor kiezen de klager te verwijzen naar de vertrouwenspersoon of de klachtencommissie.

De klachtencommissie kan de klager voor behandeling van de klacht doorsturen naar het bevoegd gezag of bevorderen dat de klacht via mediation/bemiddeling tussen de klager en de verweerder kan worden opgelost.

De klachtencommissie kan, als dat nodig is, zelf inlichtingen inwinnen bij de klager en/of bij de andere partij om tot een goed inzicht in de klacht te komen. Alleen op voordracht van de partijen zelf vraagt de Commissie incidenteel ook beroepsmatig betrokkenen om inlichtingen.

De klachtencommissie kan de klacht ook in een formele procedure behandelen. Dan beoordeelt de klachtencommissie na een hoorzitting of de klacht gegrond of ongegrond is. De Commissie brengt dan advies uit aan het bevoegd gezag en doet dan meestal ook aanbevelingen. De klager ontvangt een afschrift van de uitspraak van de klachtencommissie.

Op die manier wil zij voorkomen dat de situatie zich herhaalt. In al deze gevallen hoopt de klachtencommissie bij te dragen aan de kwaliteit van het onderwijs.

5.6 besluitvorming door het bevoegd gezag

Beslissing op advies van klachtencommissie of afhandeling bevoegd gezag.

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies door de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directie van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of het dat oordeel deelt en of het 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.
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, de directie en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld bij punt 1 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.

De klager heeft na het gesprek met het bevoegd gezag de mogelijkheid opnieuw contact op te nemen met de vertrouwenspersoon.

Tegen het advies van de klachtencommissie kan geen beroep worden ingesteld. Wel is het mogelijk dat tegen een beslissing die het bevoegd gezag neemt naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie een rechtsmiddel open staat. De beslissing moet dan in elk geval wel rechtsgevolg hebben. Zo kan bijvoorbeeld een leerkracht die naar aanleiding van een klachtenprocedure een berisping krijgt, tegen deze beslissing van zijn werkgever een procedure starten bij de rechtbank of bij de commissie van beroep waarbij de school is aangesloten.

In het jaarverslag van de stichting wordt door het bevoegd gezag verantwoording afgelegd over de klachtenbehandeling zonder dat dit naar personen c.q. scholen te herleiden is.

6 Slotbepaling

6.1 openbaarheid

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat deze procedure voor alle belanghebbenden wordt gepubliceerd op de website c.q. het intranet van Swalm & Roer. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze procedure.

De directie zorgt ervoor dat in de schoolgids een verwijzing naar de klachtenprocedure wordt opgenomen.

6.2 evaluatie

De procedure wordt een jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersonen, het directeurenoverleg en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Vervolgens wordt de procedure vierjaarlijks geëvalueerd.

6.3 wijzigingen van de procedure

Deze procedure kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken met inachtneming van de vigerende bepalingen, waaronder het overleg met het directieoverleg en GMR.

6.4 overige bepalingen

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

Deze procedure treedt in werking op 1 augustus 2014.

Het bevoegd gezag van Stichting Swalm & Roer voor Onderwijs en Opvoeding gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs en de Wet op de expertisecentra; gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad; heeft de klachtenprocedure vastgesteld op 10 juni 2014.

7 Bijlagen

7.1 tekst schoolgids

De school is een omgeving waar mensen intensief met elkaar omgaan.

Botsingen en meningsverschillen kunnen dan voorkomen. Deze worden doorgaans in onderling overleg bijgelegd. Soms is een situatie van dien aard, dat iemand een klacht hierover wil indienen. Die mogelijkheid bestaat. Voor de school is door stichting Swalm & Roer een klachtenprocedure vastgesteld. Deze is voor iedereen die bij de school betrokken is in te zien op de website van stichting Swalm & Roer. In deze klachtenregeling is uitgewerkt hoe het indienen van een klacht precies verloopt. Het wordt op prijs gesteld indien iemand die een klacht overweegt dat (indien mogelijk) eerst kenbaar maakt 'bij de direct betrokkenen (stap 1), bij de directie van de school c.q. zijn of haar leidinggevende (stap 2)'. Mogelijk kan de klacht eenvoudig opgelost worden.

Stichting Swalm & Roer heeft twee externe vertrouwenspersonen aangesteld:

- Mevrouw Annelies Spitz.

Zij is bereikbaar op

Telefoon 06 336 468 87

E-mail anneliesspitz@vertrouwenswerk.nl

- De heer Roy Ploegmakers

Hij is bereikbaar op

Telefoon 06 480 887 74

E-mail royploegmakers@vertrouwenswerk.nl

De taak van de externe vertrouwenspersonen is onder meer het bijstaan van de klager en advisering van het bevoegd gezag

De school is voor de behandeling van klachten tevens aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie: "de Landelijke Klachtencommissie onderwijs (LKC)". De LKC onderzoekt de klacht en beoordeelt (na een hoorzitting en/of via 'hoor en wederhoor') of deze gegrond is. De LKC brengt advies uit aan het bevoegd gezag en kan aan haar advies aanbevelingen verbinden. Het bevoegd gezag neemt over de afhandeling van de klacht en het opvolgen van de aanbevelingen de uiteindelijke beslissing.

Een klacht kan bij het bevoegd gezag (het college van bestuur van de Stichting Swalm & Roer) of rechtstreeks schriftelijk bij de LKC worden ingediend. Een externe vertrouwenspersoon kan u daarbij behulpzaam zijn als u dat wenst:

- Het postadres van het bevoegd gezag van Stichting Swalm & Roer is Roerderweg 35 (6041 NR) te Roermond. Het bevoegd gezag is telefonisch te bereiken op 0475-345830 en per e-mail via info@swalmenroer.nl;
- De LKC is te bereiken bij Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD UTRECHT, telefoon 030-2809590.

U kunt ook de website raadplegen www.onderwijsgeschillen.nl of een e-mail sturen naar info@onderwijsgeschillen.nl .

7.2 taken en werkwijze externe vertrouwenspersoon

7.2.1 de taak van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon staat de klager bij en adviseert de klager; de vertrouwenspersoon:

- draagt zorg voor de (eerste) opvang, begeleiding en ondersteuning van de klager
- analyseert samen met de klager wat er aan de hand is, welke stappen deze al ondernomen heeft en wat er verder nog mogelijk is;
- begeleidt de klager bij het zelf oplossen van de klacht;
- schat in, als het zelf oplossen niet mogelijk is, of bemiddeling mogelijk is;
- bereidt de bemiddeling samen met de klager voor en ondersteunt de klager tijdens het bemiddelingstraject;
- adviseert de klager over het inschakelen van de klachtencommissie. Indien de klager besluit om een klacht in te dienen, begeleidt en ondersteunt de vertrouwenspersoon de klager;
- verwijst daar waar nodig naar andere functionarissen binnen de stichting of voor zover noodzakelijk of wenselijk naar andere instanties (bijvoorbeeld bedrijfsarts, instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg, politie of justitie);
- verleent, indien aan de orde, nazorg aan de klager in de ruimste zin van het woord;
- onderneemt niets zonder de toestemming van de klager;
- neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht;
- adviseert klagers hoe zij de klacht kunnen bespreken of oplossen;
- brengt jaarlijks schriftelijk (geanonimiseerd) verslag uit aan bevoegd gezag waarin tevens beleidsadviezen opgenomen kunnen worden, bijvoorbeeld op basis van gesignaleerde ontwikkelingen;
- draagt op basis van opgedane ervaring knelpunten en mogelijke oplossingen aan, waarmee beleid kan worden opgesteld dan wel bijgesteld.
- de vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht. Dat betekent dat alleen met uitdrukkelijke toestemming van de klager informatie aan anderen gegeven wordt. Er is één uitzondering: wanneer er sprake is van strafbare feiten heeft ook de vertrouwenspersoon de wettelijke verplichting deze bij de politie te melden.

7.2.2 de werkwijze van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon:

- behandelt zaken strikt vertrouwelijk; Elke stap wordt na instemming met de klager genomen. Het uitgangspunt daarbij is dat de klager zelf in staat wordt gesteld om het probleem met de aangeklaagde tot een oplossing te brengen;
- brengt na toestemming van de klager de aangeklaagde op de hoogte van de klacht;
- probeert de klager in gesprek te brengen met de aangeklaagde ten einde tot een oplossing van het probleem te komen. De vertrouwenspersoon bemiddelt niet maar ondersteunt de klager.

7.3 formulier indienen klacht landelijke klachtencommissie



Onderwijsgeschillen

formulier voor het indienen van een klacht bij de landelijke klachtencommissie

naam, voorletter(s) klager :

idem klaagster :

straat, huisnummer :

postcode :

woonplaats :

telefoonnummer :

e-mailadres :

naam, voorletters leerling :

geboortedatum :

groep/klas:

relatie klager tot leerling : vader/verzorger

relatie klaagster tot leerling : moeder/verzorger

naam school :

adres school :

Onderdeel 1

Klacht gericht tegen :

Functie :

Kernachtige samenvatting van de klacht:

Toelichting (voeg desgewenst ruimte toe):

Bijlage nr.:

datum:

betreft:

7.4 formulier indienen klacht bij het bevoegd gezag van Stichting Swalm & Roer

naam, voorletter(s) klager :
idem klaagster :
straat, huisnummer :
postcode :
woonplaats :
telefoonnummer :
e-mailadres :

naam, voorletters leerling :
geboortedatum : *groep/klas:*
relatie klager (tot leerling) : *vader/verzorger/leerkracht/anders nl.:*
relatie klaagster (tot leerling) : *moeder/verzorger/leerkracht/anders nl.:*
naam school :
adres school :

Onderdeel 1

Klacht gericht tegen :
Functie :
Kernachtige samenvatting van de klacht:
Toelichting (voeg desgewenst ruimte toe):

Bijlage nr.: *datum:* *betreft:*
