



## **KLACHTENREGELING WARTBURG COLLEGE**

### **Artikel 1      *Begripsbepalingen***

In deze regeling wordt verstaan onder:

- aangeklaagde:  
het orgaan of de persoon waartegen resp. tegen wie de klacht van de klager is gericht;
- bevoegd gezag:  
het College van Bestuur van de Stichting voor christelijk voortgezet onderwijs op reformatorische grondslag De Wartburg
- instelling:  
Wartburg College
- klager:  
de ouders van de (ex-)leerling die resp. de (ex-)leerling die resp. (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het College van Bestuur of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap dat zich met een klacht over een gedraging en/of beslissing, waaronder discriminatie, dan wel over het nalaten van een gedraging en/of het niet nemen van een beslissing door het bevoegd gezag, een personeelslid of een leerling wendt tot het bevoegd gezag, een directielid, de vertrouwenspersoon, of de klachtencommissie;
- leerling:  
de bij de instelling ingeschreven leerling zoals bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs (WVO);
- ouders:  
de met gezag belaste ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) van de leerling;
- personeelslid:  
de persoon die onder verantwoordelijkheid en/of in opdracht van het bevoegd gezag werkzaamheden verricht voor de instelling;
- directielid:  
lid van de directie
- strafbaar feit:  
een zedenmisdrijf zoals bedoeld in Titel XIV van het Tweede Boek van het Wetboek van Strafrecht.

### **Artikel 2      *Reikwijdte klachtenregeling***

Lid 1

Deze regeling is van toepassing op klachten over gedragingen en/of beslissingen, waaronder discriminatie, dan wel over het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen door het bevoegd gezag, de personeelsleden en de leerlingen.

Lid 2

Deze regeling strekt niet ter vervanging van een andere voorziening die op grond van een wettelijke regeling, niet zijnde een klachtenregeling, voor de klager openstaat of heeft opengestaan.

Lid 3

Een belangrijke regeling, zoals bedoelt in bovenstaande, is het gedragsprotocol. Hierin worden algemene gedragsregels beschreven, waarbij uitgangspunt is “*Probeer persoonlijke zaken eerst onder vier ogen te bespreken, maar bedenk dat het in sommige situaties verstandiger kan zijn om een derde persoon in te schakelen.*”<sup>1</sup>

### **Artikel 3      *Benoeming en ontslag interne vertrouwenspersoon***

Lid 1

Het bevoegd gezag benoemt ten minste twee interne vertrouwenspersonen (voorheen contactpersonen) per locatie. De benoeming geldt, behoudens tussentijds ontslag, voor vier jaar en kan tweemaal voor vier jaren worden verlengd.<sup>2</sup>

Lid 2

De interne vertrouwenspersoon verwijst de klager naar de externe vertrouwenspersoon.

Lid 3

De interne vertrouwenspersoon (voorheen contactpersoon) voert zijn taak uit volgens de in bijlage I (De Contactpersoon) omschreven werkwijze.

### **Artikel 4      *De externe vertrouwenspersoon***

Lid 1

Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanpreekpunt bij klachten.

### **Artikel 5      *Taken en bevoegdheden van de externe vertrouwenspersoon***

Lid 1

De externe vertrouwenspersoon heeft in ieder geval de volgende taken:

- a. het fungeren als aanspreekpunt voor klagers;
- b. het opvangen van en het verlenen van nazorg aan klagers;
- c. het bemiddelen tussen klager en aangeklaagde;
- d. het adviseren van klagers over eventueel verder te ondernemen stappen;
- e. het op verzoek begeleiden van personen die overwegen een klacht in te dienen bij de klachtencommissie;
- f. het bijhouden van een archief dat bij beëindiging van de benoeming wordt overgedragen aan de opvolger.

Lid 2

De externe vertrouwenspersoon is met inachtneming van de nodige vertrouwelijkheid bevoegd de aangeklaagde of andere betrokkenen binnen de instelling te horen en informatie in te winnen, voor zover dit voor de uitvoering van zijn taken noodzakelijk is.

Lid 3

Na ontvangst van de klacht tracht de externe vertrouwenspersoon in eerste instantie te bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde. Bemiddeling heeft als doel om via herstel van het contact en het vertrouwen tot een oplossing van het probleem te komen.

Lid 4

Het bevoegd gezag kan nadere regels stellen omtrent taken, bevoegdheden en werkwijze van de externe vertrouwenspersoon

### **Artikel 6      *Jaarverslag externe vertrouwenspersoon***

De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit over de werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar. Het jaarverslag bevat in ieder geval informatie over het aantal ontvangen en behandelde klachten, de aard daarvan en de ter zake gegeven adviezen

---

<sup>1</sup> Het gedragsprotocol is te vinden in de Personeelsmap op Personeelsweb.

<sup>2</sup> Zie bijlage 1

en de wijze van afhandeling. Het jaarverslag draagt een algemeen karakter en is niet tot individuele personen herleidbaar.

## **Artikel 7**      ***De klachtencommissie***

### Lid 1

Er is een klachtencommissie voor alle scholen van de Stichting voor christelijk voortgezet onderwijs op reformatorische grondslag De Wartburg die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

### Lid 2

Het bevoegd gezag kan zich, na hierover instemming te hebben verkregen van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapraad, aansluiten bij een regionale of landelijke commissie.

### Lid 3

De Stichting voor christelijk voortgezet onderwijs op reformatorische grondslag De Wartburg is aangesloten bij de regionale kamer Barendrecht van de klachtencommissie voor het reformatorisch onderwijs

### Lid 4

De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over de (on)gegrondheid van de klacht; het nemen van maatregelen en overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

### Lid 5

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.

### Lid 6

De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

### Lid 7

Leden van het personeel, van de Stichting voor christelijk voortgezet onderwijs op reformatorische grondslag De Wartburg, alsmede ouders/voogden/verzorgers en leerlingen/medewerkers/deelnemers<sup>3</sup> van de schoolgemeenschap, de interne- en externe vertrouwenspersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.

## **Artikel 8**      ***Taken en bevoegdheden van de klachtencommissie***

### Lid 1

De klachtencommissie heeft tot taak zich een oordeel te vormen over de gegrondheid van de klacht en dit oordeel, al dan niet vergezeld van aanbevelingen omtrent eventueel te treffen maatregelen of sancties, schriftelijk mede te delen aan het bevoegd gezag, de klager, de aangeklaagde en de externe vertrouwenspersoon.

### Lid 2

De klachtencommissie onderzoekt geen klachten van of over personen die van rechtswege van hun vrijheid zijn beroofd.

### Lid 3

De klachtencommissie is in ieder geval bevoegd:

- a. tot het oproepen van daarvoor in aanmerking komende derden voor het verkrijgen van inlichtingen. Elk als zodanig opgeroepen bestuurslid, personeelslid of leerling is verplicht aan een oproep van de klachtencommissie gehoor te geven en desgevraagd alle inlichtingen naar waarheid en zonder voorbehoud te verstrekken. Personen die vanwege mogelijke bedreiging anoniem wensen te blijven, kunnen een verzoek doen aan de klachtencommissie tot bescherming van de gegevens omtrent de identiteit. Indien dit verzoek wordt toegestaan, wordt de betrokkene door de voorzitter en ten minste één lid van de klachtencommissie in het bijzijn van de ambtelijk secretaris, in een afzonderlijke hoorzitting gehoord.

---

<sup>3</sup> Onder deelnemers wordt verstaan Leden van de Raad van Toezicht, vrijwilligers, etc.

- b. overlegging te vorderen van ter zake dienende bescheiden;
- c. een onderzoek op de werkplek in te stellen of te doen instellen;
- d. zich door deskundigen van advies en bijstand te laten dienen.

Lid 4

Het bevoegd gezag kan nadere regels stellen omtrent taken, bevoegdheden en werkwijze van de klachtencommissie.

## **Artikel 9      *Jaarverslag klachtencommissie***

De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit over de werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar. Het jaarverslag bevat in ieder geval informatie over het aantal ontvangen en behandelde klachten, de aard daarvan en de ter zake gegeven oordelen en aanbevelingen. Het jaarverslag draagt een algemeen karakter en is niet tot individuele personen herleidbaar.

## **Artikel 10      *Klachtentermijn***

Een klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen één jaar na de gedraging en/of beslissing dan wel het nalaten van de gedraging en/of het niet nemen van een beslissing te worden ingediend.

## **Artikel 11      *Indienen van een klacht***

Lid 1

Een klacht kan worden ingediend bij de interne- of externe vertrouwenspersoon, de directie of het bevoegd gezag.

Lid 2

De in het eerste lid bedoelde klacht kan eveneens bij de klachtencommissie<sup>4</sup> worden ingediend. De klager laat de klacht alsdan vergezeld gaan van een overzicht van de door hem in verband met de klacht ondernomen handelingen tezamen met de daarop betrekking hebbende stukken.

Lid 3

Een bij de klachtencommissie aanhangig te maken klacht bevat naast de naam en het adres van de klager en een dagtekening ten minste:

- a. een omschrijving van de gedraging en/of beslissing, waaronder discriminatie, dan wel van het nalaten van een gedraging en/of het niet nemen van een beslissing waartegen de klacht zich richt en het tijdstip of de periode waarop deze betrekking heeft;
- b. de naam en voor zover bekend het adres van de aangeklaagde(n);
- c. een beschrijving van de door de klager ondernomen stappen en de daarop betrekking hebbende schriftelijke stukken voor zover aanwezig. Deze stukken worden aan de klachtencommissie overgelegd;
- d. de naam en het adres van de externe vertrouwenspersoon, en het bevoegd gezag (en in voorkomende gevallen van het betreffende directielid)

Lid 4

De klager kan de klacht intrekken tot het moment waarop de klachtencommissie het schriftelijke oordeel, zoals bedoeld in artikel 18, eerste lid, heeft uitgebracht. De klager dient de klachtencommissie daarvan schriftelijk in kennis te stellen, tenzij de klacht tijdens de hoorzitting wordt ingetrokken. Voor zover door de klachtencommissie reeds uitvoering is gegeven aan het bepaalde in artikel 14, worden het bevoegd gezag, de aangeklaagde, de externe vertrouwenspersoon ( en in voorkomende gevallen het betreffende directielid) van bedoelde intrekking van de klacht door de klachtencommissie schriftelijk in kennis gesteld. Indien naar het oordeel van de klachtencommissie uit de ingetrokken klacht blijkt van feiten of omstandigheden waaruit een redelijk vermoeden van schuld aan enig strafbaar feit voortvloeit, wordt het bevoegd gezag daarvan onverwijld in kennis gesteld.

---

<sup>4</sup> In de schoolgids zijn de contactgegevens van de klachtencommissie te vinden.

## **Artikel 12      *Ontvankelijkheid***

### **Lid 1**

De klachtencommissie beoordeelt binnen twee weken na ontvangst van de klacht dan wel nadat de in het tweede lid bedoelde termijn voor herstel van een verzuim is verstreken de ontvankelijkheid van de klacht en doet daaromtrent mededeling aan de klager en aan het bevoegd gezag. Tegen het schriftelijk oordeel dat een klacht niet-ontvankelijk is, kan de klager binnen twee weken na de datum van dat oordeel schriftelijk en met redenen omkleed bedenkingen indienen bij de klachtencommissie. De klachtencommissie stelt het bevoegd gezag daarvan onverwijld schriftelijk in kennis. De klachtencommissie beoordeelt binnen drie weken de gegrondheid van de bedenkingen en doet daaromtrent mededeling aan de klager en aan het bevoegd gezag. Bij afwijking van de in dit lid vermelde termijnen doet de klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en het bevoegd gezag, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel bekend zal maken.

### **Lid 2**

Indien niet is voldaan aan artikel 11, derde lid of aan enig ander in dit reglement gestelde vereiste voor het in behandeling nemen van de klacht, kan deze niet eerder niet-ontvankelijk worden verklaard dan nadat de indiener de gelegenheid heeft gehad het verzuim te herstellen binnen een hem daartoe door de klachtencommissie gestelde termijn. Voorts kan een klacht niet-ontvankelijk worden verklaard indien de klager zich naar het oordeel van de klachtencommissie kennelijk onvoldoende heeft ingespannen de klacht door behandeling daarvan door de externe vertrouwenspersoon, de rector of het bevoegd gezag met bevredigend resultaat af te doen, tenzij een dergelijk resultaat naar het oordeel van de klachtencommissie in redelijkheid niet tot de mogelijkheden behoort.

## **Artikel 13      *Kennisgeving ingekomen klacht***

Zodra de klacht ontvankelijk wordt verklaard en in behandeling wordt genomen, doet de klachtencommissie een afschrift van de klacht alsmede van de aan haar overgelegde schriftelijke stukken toekomen aan het bevoegd gezag, de aangeklaagde, de externe vertrouwenspersoon (en in voorkomende gevallen het directielid).

## **Artikel 14      *Behandeling van de klacht***

### **Lid 1**

Indien de klacht ontvankelijk is, worden de klager en de aangeklaagde in de gelegenheid gesteld om door de klachtencommissie te worden gehoord.

### **Lid 2**

In geval van een ontvankelijk verklaarde klacht vermeldt de klachtencommissie in de in artikel 12, eerste lid bedoelde mededeling onderscheidenlijk bij de gegrondverklaring van de tegen de niet-ontvankelijk verklaring ingediende bedenkingen de plaats waar en de datum waarop de klager en de aangeklaagde door de klachtencommissie zullen worden gehoord. De klachtencommissie doet daarvan schriftelijk mededeling aan de klager en de aangeklaagde onder vermelding van het in het derde lid, eerste en tweede volzin bepaalde. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na de in de eerste volzin bedoelde kennisgeving.

### **Lid 3**

De klager en de aangeklaagde kunnen de klachtencommissie verzoeken getuigen of deskundigen te horen. Een verzoek tot het horen van getuigen of deskundigen dient te worden ingediend ten minste één week voor de datum van de hoorzitting. De klachtencommissie nodigt eventuele deskundigen of getuigen zo veel mogelijk schriftelijk uit om de hoorzitting bij te wonen.

### **Lid 4**

De klager en de aangeklaagde, alsmede eventuele getuigen of deskundigen, worden in beginsel in elkaars tegenwoordigheid gehoord. Ambtshalve of op verzoek kunnen klager en aangeklaagde of eventuele getuigen of deskundigen afzonderlijk worden gehoord, indien het aannemelijk is dat gezamenlijk horen een zorgvuldige behandeling zal belemmeren.

### **Lid 5**

Zowel de klager als de aangeklaagde kunnen tot één week voor de datum van de hoorzitting hun zienswijze schriftelijk nader toelichten. Indien van deze mogelijkheid gebruik wordt gemaakt, dient daarbij tevens te worden aangegeven of daarnaast nog gebruik zal worden gemaakt van het in het

eerste lid bedoelde recht om te worden gehoord.

Lid 6

Klager en aangeklaagde ontvangen uiterlijk gelijktijdig met de in het eerste lid bedoelde mededeling een afschrift van de op schrift gestelde klacht en een afschrift van de eventueel door de aangeklaagde op grond van het vijfde lid ingediende zienswijze.

Lid 7

De vergaderingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.

Lid 8

Van de hoorzitting maakt de ambtelijk secretaris een schriftelijk verslag. In geval van toepassing van artikel 7, derde lid, onderdeel a. bevat het verslag niet de gegevens waaruit de identiteit van betrokkene is te herleiden.

## **Artikel 15** *Verder invulling klachtencommissie*

Lid 1

Aan de behandeling van een klacht neemt de voltallige klachtencommissie deel.

Lid 2

Een lid van de klachtencommissie wordt vervangen:

- a. indien de klacht rechtstreeks op hem betrekking heeft;
- b. indien hij persoonlijk belang bij de klacht heeft;
- c. indien hij aan de klager of de aangeklaagde in bloed- of aanverwantschap staat tot in de vierde graad ingesloten;
- d. indien hij terzake van de klacht een advies heeft gegeven of met de klager of de aangeklaagde daarover een bespreking heeft gevoerd;
- e. indien er een hoge graad van vijandschap of vriendschap bestaat tussen hem en de klager of de aangeklaagde;
- f. in andere gevallen waarin daartoe een ernstige reden aanwezig is.

Lid 3

Over het vervangen van een lid van de klachtencommissie wordt zo spoedig mogelijk beslist door de overige leden van de klachtencommissie.

Lid 4

De klachtencommissie stelt haar oordeel omtrent de gegrondheid van de klacht en in voorkomend geval haar aanbevelingen omtrent een eventueel te treffen maatregel of sanctie bij meerderheid van stemmen vast. Geen der leden onthoudt zich van deelname aan enige stemming.

## **Artikel 16** *Oordeel van de klachtencommissie*

Lid 1

De klachtencommissie brengt binnen drie weken na de hoorzitting aan het bevoegd gezag, de klager, de aangeklaagde, de externe vertrouwenspersoon (en in voorkomende gevallen het directielid) een schriftelijke oordeel uit over de gegrondheid van de klacht. Dit oordeel gaat in voorkomend geval vergezeld van aanbevelingen omtrent een eventueel te treffen maatregel of sanctie. Indien naar het oordeel van de klachtencommissie sprake is van een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit, wordt het bevoegd gezag door de klachtencommissie in het schriftelijk oordeel expliciet gewezen op het bepaalde in artikel 3, eerste en tweede lid, van de WVO.

Lid 2

Indien het oordeel over de gegrondheid van de klacht en in voorkomend geval de aanbevelingen omtrent een eventueel te treffen maatregel of sanctie niet binnen de termijn zoals bedoeld in het eerste lid kan worden uitgebracht, stelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager, de aangeklaagde, de externe vertrouwenspersoon (en in voorkomende gevallen het directielid) daarvan in kennis. Zij noemt daarbij een redelijke termijn waarbinnen bedoeld oordeel en in voorkomend geval de aanbevelingen wel te verwachten zijn.

Lid 3

In haar schriftelijke oordeel draagt de klachtencommissie er zorg voor dat de anonimiteit van de betrokkene, zoals bedoeld in artikel 8, derde lid, onderdeel a., gewaarborgd is.

## **Artikel 17** *Bijstand bij de behandeling van de klacht*

### Lid 1

De klager en de aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een raadsman.

### Lid 2

De eventuele hieruit voortvloeiende kosten komen, met uitzondering van de kosten van de eventuele bijstand van een door het bevoegd gezag benoemde interne- en externe vertrouwenspersoon, samen met die van door partijen meegebrachte deskundigen of getuigen, ten laste van de betrokken partij.

## **Artikel 18** *Oordeel bevoegd gezag*

### Lid 1

Binnen vier weken na ontvangst van het in artikel 16, eerste lid bedoelde oordeel van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de klachtencommissie, de externe vertrouwenspersoon (en in voorkomende gevallen het directielid) mede of het bevoegd gezag het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen 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.

### Lid 2

Bij afwijking van de in het eerste lid bedoelde termijn, doet het bevoegd gezag daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de aangeklaagde, de klachtencommissie, de externe vertrouwenspersoon (en in voorkomende gevallen het directielid), onder vermelding van de termijn waarbinnen het bevoegd gezag zijn standpunt bekend zal maken. De in het eerste lid genoemde termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd.

### Lid 3

Indien het bevoegd gezag afwijkt van het oordeel en/of de aanbevelingen van de klachtencommissie, geeft het bij de in het eerste lid bedoelde mededeling aan waarom van dat oordeel en/of die aanbevelingen is afgeweken.

### Lid 4

De voorgaande leden zijn van overeenkomstige toepassing op het onherroepelijk geworden schriftelijke oordeel van de klachtencommissie over de ontvankelijkheid van de klacht, met dien verstande dat het bevoegd gezag slechts aan de klager en de klachtencommissie schriftelijk dient mee te delen of het bedoeld oordeel van de klachtencommissie deelt.

### Lid 5

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.

## **Artikel 19** *Benadeling / faciliteiten en geheimhouding*

### Lid 1

Klagers, interne- en externe vertrouwenspersonen, leden van de klachtencommissie, getuigen, deskundigen, degenen die de klager of de aangeklaagde bij de behandeling van de klacht hebben bijgestaan of in voorkomende gevallen het betreffende directielid, mogen niet wegens het indienen van een klacht onderscheidenlijk uit hoofde van hun betrokkenheid daarbij, benadeeld worden in hun positie binnen de instelling.

### Lid 2

Het bevoegd gezag biedt de in het eerste lid bedoelde personen alsmede de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie de faciliteiten die nodig zijn voor de uitvoering van de opgedragen taken.

### Lid 3

Degene die betrokken is bij de behandeling van een klacht en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijze moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit. De plicht tot geheimhouding vervalt niet door beëindiging van de benoeming tot vertrouwenspersoon of tot lid van de klachtencommissie noch door beëindiging van de band van betrokkene met de instelling.

Lid 4

Het door de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie te beheren archief, dat gegevens bevat die betrekking hebben op een klacht, is uitsluitend toegankelijk voor de leden van de klachtencommissie en het bevoegd gezag.

#### **Artikel 20      *Hardheidsclausule***

Indien bijzondere omstandigheden een goede toepassing van een of meer onderdelen van deze regeling in de weg staan, kan het bevoegd gezag, voor zover geen wettelijk voorschrift van dwingend recht zich daartegen verzet, toestaan dat voor wat betreft een of meer onderdelen op door hem aangegeven wijze wordt afgeweken van het bepaalde in deze regeling.

#### **Artikel 21      *Slotbepalingen***

Lid 1

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 augustus 2014

Lid 2

Informatie over deze regeling, waaronder de naam en het adres van de externe vertrouwenspersonen en de samenstelling van de klachtencommissie met het adres van de ambtelijk secretaris daarvan, maakt onderdeel uit van de schoolgids waarvan het bevoegd gezag bij de inschrijving van een leerling een exemplaar uitreikt aan de ouders daarvan, dan wel aan de meerderjarige en handelingsbekwame leerling zelf. De schoolgids wordt voorts jaarlijks na de vaststelling daarvan uitgereikt aan de in de eerste volzin bedoelde personen. Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat een bijgewerkt exemplaar van deze regeling op een voor de personeelsleden, de ouders van de bij de instelling ingeschreven leerlingen en de leerlingen toegankelijke plaats binnen de instelling beschikbaar is.

Lid 3

Deze regeling kan worden aangehaald als: "*Klachtenregeling Wartburg College.*"



## Bijlage I De Contactpersoon

### Aanstellingsprocedure

De locatiedirectie draagt twee (interne) contactpersonen voor die locatiebreed het vertrouwen genieten. De voordracht wordt voorgelegd aan het College van Bestuur.

Na benoeming wordt de uitslag bekend gemaakt aan alle medewerkers. De contactpersoon wordt benoemd voor een periode van 4 jaar, met tweemaal de mogelijkheid om de periode te verlengen.

### Rechtspositie

1. De contactpersoon heeft een arbeidsovereenkomst met de instelling.
2. Ten aanzien van de uitoefening van de taken van de contactpersoon wordt door hem verantwoording afgelegd aan het bevoegd gezag.
3. Wanneer de contactpersoon bij de uitoefening van deze taak schade ondervindt, is de werkgever bij arbeidsovereenkomst verantwoordelijk en aansprakelijk.
4. De contactpersoon geniet ontslagbescherming, vergelijkbaar met hetgeen in de wet op de ondernemingsraden bepaald is voor leden van ondernemingsraad.
5. De werkgever draagt er zorg voor, dat in de instelling werkzame personen die contactpersoon zijn of zijn geweest, niet uit hoofde van hun contactpersoonschap worden benadeeld in hun positie in de instelling.
6. Wanneer een contactpersoon zijn bevoegdheden overschrijdt, volgt een schriftelijke waarschuwing of in het ergste geval ontheffing uit de taak.

### Profiel

De contactpersoon:

1. kent de organisatie en de relaties daarbinnen; hij heeft het vertrouwen van alle geledingen van de organisatie; alle medewerkers en deelnemers moeten zich tot een contactpersoon kunnen wenden;
2. is in staat eerste hulp te bieden (in het eerste gesprek);
3. is in staat adequaat door te verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon of naar de leidinggevende of de direct betrokkenen;
4. beschikt over goede sociale vaardigheden en weet ook voldoende afstand te bewaren en objectief te blijven;
5. dient de klacht schriftelijk te kunnen vastleggen;
6. is goed bereikbaar, zowel persoonlijk als via andere communicatiemiddelen.

### Taken en bevoegdheden m.b.t. klachtrecht

Tot de taken van de contactpersoon behoren:

1. het horen van het verhaal van de klager;
2. het uitleggen van wat de positie en mogelijkheden van klager en contactpersoon zijn;
3. het samen met de klager beslissen wat de volgende stap kan zijn;
4. het, bij ernstige klachten over misdrijven (verkrachting, geweld), verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon en aansporen tot het doen van aangifte;
5. bij aarzeling over de vraag of de aard van de klacht onder de klachtenregeling valt, raadpleegt de contactpersoon de externe vertrouwenspersoon;
6. het adviseren aan de directie om bepaalde ongewenste situaties tegen te gaan, faciliteiten aan te passen en maatregelen te nemen tegen medewerkers die zich misdragen;
7. het waarborgen van vertrouwelijkheid voor de klager;
8. het adviseren van de directie m.b.t. het optimaal functioneren van de klachtenregeling;
9. het schriftelijk vastleggen van de werkwijze t.b.v. eventuele vervolgstappen.

De contactpersoon kent zijn positie en bevoegdheden en zal die toelichten aan klagers. Hij kan bij 'eenvoudige' klachten besluiten de botsende partijen bijeen te (laten) brengen, zo nodig na overleg met de directie. Hij is er in eerste instantie voor de klagende partij.

De contactpersoon handelt niet zelf een klacht af, maar zorgt voor een adequate doorverwijzing. De contactpersoon kan de klager aanbevelen externe hulp te zoeken, maar neemt daarbij niet zelf het heft in handen. Bij niet ingewikkelde, niet strafbare feiten zal de contactpersoon trachten de klager te begeleiden naar de oplossing.

De contactpersoon zal na de afhandeling van de klacht gedurende enkele maanden enige nazorg bieden in de vorm van belangstellende vragen hoe het de klager nu vergaat. Als de externe

vertrouwenspersoon is ingeschakeld, ligt de taak van (na-)zorg bij de externe vertrouwenspersoon. Deze kan de contactpersoon globaal op de hoogte houden van het verloop.

De contactpersoon kan gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen aan de directie over beleid t.a.v. de veiligheid in de instelling en een gedragscode voor de medewerkers.

### **Sociaal vangnet**

Vanwege het laagdrempelige karakter van het systeem van interne vertrouwenspersonen, maakten veel leerlingen, collega's en ouders gebruik van de mogelijkheid om zaken van persoonlijke aard met de vertrouwenspersoon te bespreken. Deze mogelijkheid dient in het nieuwe systeem behouden te blijven. Vaak is immers de stap naar de externe vertrouwenspersoon of het ZAT-team te groot. Praktisch gezien betekent dit dat de contactpersoon een laagdrempelig aanspreekpunt bij sociaal-emotionele problematiek moet zijn. Het is echter niet de bedoeling dat de contactpersoon zelf hulpverlener wordt, maar zijn taak is doorverwijzend van aard. Concreet betekent dit:

1. Ieder die bij de locatie is betrokken kan de contactpersoon om een gesprek naar aanleiding van bepaalde problemen vragen. Te denken valt aan conflicten, pestgedrag op de werkvloer of in de klas, sociaal-emotionele problematiek enz.
2. De contactpersoon voert een oriënterend gesprek.
3. De contactpersoon verwijst indien nodig door naar de juiste instantie binnen of buiten de organisatie (bijvoorbeeld mentor, ZAT-team, leidinggevende of externe vertrouwenspersoon).
4. In principe voert de contactpersoon niet meer dan drie gesprekken.
5. De contactpersoon is indien nodig/gewenst aanwezig bij de vergaderingen van het ZAT-team en brengt daar de situaties waarbij hij is betrokken (eventueel anoniem) ter sprake.

### **Faciliteiten contactpersoon**

De instelling biedt de contactpersoon de mogelijkheid om:

- een vertrouwelijke werkplek met communicatiemiddelen te gebruiken;
- zijn deskundigheid te bevorderen.