



Klachtenregeling

Staf smal	bespreking	13-01-2025 en 10-03-2026
Werkgroep kwaliteit	bespreking	03-02-2025
Directieberaad	bespreking	09-04-2026
GMR	instemming	11-05-2026
College van bestuur	vastgesteld	12-05-2026
Algemene bekendmaking	website scholen en PCPOW, verwijzing in schoolgids, opname in handboek welbevinden en sociale veiligheid	Augustus 2026
looptijd	1 augustus 2026 – 31 december 2028	

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	3
KLACHTENREGELING	4
Artikel 1	4
Artikel 2: Benoeming en taken van de contactpersoon	4
Artikel 3a: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon	4
Artikel 3b: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon	5
Artikel 4: De vertrouwensinspecteur	6
Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling	6
Artikel 6: Niveaus van klachtbehandeling	6
Artikel 7: Voortraject klachtindiening	6
Artikel 8: Het indienen van een klacht	7
Artikel 9: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag	7
Artikel 10: De landelijke klachtencommissie	8
Artikel 11: Informatieverstrekking aan de landelijke klachtencommissie	8
Artikel 12: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de landelijke klachtencommissie	8
Artikel 13: Informeren medezeggenschapsorgaan	8
Artikel 14: Intrekken van de klacht	8
Artikel 15: Vertrouwelijkheid	9
Artikel 16: Bestuursverslag	9
Artikel 17: Evaluatie	9
Artikel 18: Wijziging van de klachtenregeling	9
Artikel 19: Overige bepalingen	9
Bijlage 1 Aanvullende bepalingen externe vertrouwenspersoon	10
Toelichting op de externe vertrouwenspersoon	10

INLEIDING

Overal waar gewerkt wordt, worden wel eens fouten gemaakt of ontstaan misverstanden. Dat is bij ons niet anders. Zoals wij onze leerlingen op het hart drukken dat fouten maken mag en dat je van fouten kan leren, zo kijken wij naar klachten. Een klacht kan ons tot nieuwe inzichten brengen, bijvoorbeeld dat we een blinde vlek hebben of ons beleid niet goed kunnen uitleggen of dat we in de uitvoering van ons beleid verkeerde verwachtingen hebben gewekt.

Een klacht gaat over het handelen of een beslissing (of het uitblijven daarvan) van een personeelslid, de directie of het bevoegd gezag van PCPOW. De klager kan zijn probleem of onvrede over beleid, een beslissing, de dagelijkse gang van zaken, discriminatie, seksuele intimidatie of pestgedrag aan de kaak stellen.

We hebben deze klachtenregeling opgesteld om iedereen die met ons te maken heeft en om welke reden dan ook ontevreden is, de weg te wijzen. De regeling laat zien hoe een klacht bespreekbaar gemaakt kan worden, welke functionarissen in en om onze organisatie een rol hebben in het behandelen van klachten en wat er mogelijk is als we er met elkaar niet uit komen.

Ons uitgangspunt is dat degene die ontevreden is het probleem oplost met degene die het probleem veroorzaakt. In onderling overleg kunnen veel onduidelijkheden, misverstanden, fouten al opgelost worden en kunnen afspraken gemaakt worden om herhaling te voorkomen. Stap 1 is dus altijd; zoek de ander op, ga het gesprek aan en zet je in om samen tot een oplossing te komen.

Onze tweede uitgangspunt is dat we klachten intern willen oplossen. Als stap 1 niet lukt, dan kan de klager naar de directie gaan, die zich zal inspannen om weer samen verder te kunnen. De directie kan daarbij advies vragen bij de staforganisatie. Lukt het niet op schoolniveau dan kan de klager het bestuur vragen om de klacht te behandelen en zal het bestuur zich inspannen om tot een goede oplossing voor klager en school te komen. In het uiterste geval kan de klager zich richten tot een landelijke klachtencommissie.

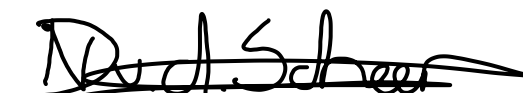
Een klachtenregeling is document dat de instemming nodig heeft van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad. De regeling is immers van toepassing op alle scholen en de bovenschoolse organisatie van PCPOW. De GMR heeft ingestemd met de regeling waarna het door het bestuur is vastgesteld. In deze klachtenregeling zijn de vereisten van het wetsvoorstel Vrij en Veilig Onderwijs verwerkt.

Deze klachtenregeling is opgemaakt en vastgesteld door het bestuur van PCPO Westland te Naaldwijk op 12 mei 2026.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. van Staalduinen'.

M. van Staalduinen – de Koning
voorzitter College van bestuur.

De gemeenschappelijke medezeggenschapsraad heeft instemming verleend aan de vaststelling van dit reglement op 11 mei 2026.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'D. van Dop'.

D. van Dop
Voorzitter GMR

KLACHTENREGELING

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- | | | |
|----|------------------------|--|
| 1 | school: | een school vallende onder PCPO Westland; |
| 2 | bevoegd gezag: | het college van bestuur van PCPO Westland te Naaldwijk (41454); |
| 3 | directie: | degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust; |
| 4 | klachtencommissie: | de commissie als bedoeld in artikel 8; |
| 5 | klager: | een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan; |
| 6 | aangeklaagde: | het personeelslid van PCPOW waarop de klacht betrekking heeft, of een instantie die functioneel bij de school betrokken is; |
| 7 | klacht: | klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder; |
| 8 | contactpersoon: | persoon als bedoeld in artikel 2; |
| 9 | vertrouwenspersoon: | persoon als bedoeld in artikel 3a en 3b; |
| 10 | vertrouwensinspecteur: | persoon als bedoeld in artikel 4; |
| 11 | verweerder: | (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend of die het verweer voert namens de aangeklaagde. |

Artikel 2: Benoeming en taken van de contactpersoon

1. Het bevoegd gezag heeft, na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, de bestuurssecretaresse, mevrouw I. Toet benoemd als contactpersoon voor alle scholen.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt en geeft aanwijzingen voor het indienen van de klacht (of het bezwaar). De contactpersoon informeert de klager ook over de mogelijkheden van de interne en externe vertrouwenspersoon.
3. De contactpersoon is op dinsdag, donderdag en vrijdag (08:00 – 17:00 uur) telefonisch bereikbaar op telefoonnummer 0174-526950 en de hele week via itoet@pcpow.nl.

Artikel 3a: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon¹

1. Iedere school stelt een personeelslid aan als interne vertrouwenspersoon, die fungeert als aanspreekpunt voor klachten en meldingen over pesten en overige ongewenste omgangsvormen.
2. De interne vertrouwenspersoon van een school kan ook de interne vertrouwenspersoon zijn voor een school met minder dan 150 leerlingen.
3. De interne vertrouwenspersoon heeft onderstaande taken:
 - a. het opvangen, begeleiden en adviseren van ouders, leerlingen en personeelsleden en zo nodig het doorverwijzen naar een hulpverlener of professionele hulpverlenende instantie;

¹ Een interne vertrouwenspersoon is niet hetzelfde als een aandachtsfunctionaris. De aandachtsfunctionaris in het basisonderwijs speelt een centrale rol bij het signaleren, beoordelen en coördineren van vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling. De taken kunnen belegd worden bij één persoon omdat er enige overlap is. Dit vraagt van deze persoon is grote mate van rolzuiverheid.

- b. ouders, leerlingen en personeelsleden met een klacht over de directie en/of het bevoegd gezag of een personeelslid bij te staan;
 - c. het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd te adviseren over het veiligheidsbeleid op de school en de klachtafhandeling door de directie en/of het bevoegd gezag;
 - d. jaarlijks verslag uit te brengen aan het bevoegd gezag over de uitvoering van de taken, bedoeld in onderdelen a, b en c.
- 4. De vertrouwenspersoon is tot geheimhouding verplicht van hetgeen in de uitvoering van zijn taak aan hem is toevertrouwd, tenzij:
 - a. enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht;
 - b. uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit;
 - c. het belang van een leerling tot mededeling noodzaakt;
 - d. de betrokken ouder, leerling of personeelslid toestemming geeft om vertrouwelijke informatie te delen.
- 5. De interne vertrouwenspersoon krijgt 15 taakuren² per jaar om te besteden aan contacten met klagers, advisering, verslaglegging en deskundigheidsbevordering.
- 6. De directie en/of het bevoegd gezag benadeelt de interne vertrouwenspersoon niet in zijn/haar positie op de school als gevolg van de wijze waarop hij/zij uitvoering geeft aan zijn/haar taken.
- 7. Directieleden, kwaliteitscoördinatoren en leden van de medezeggenschapsraad kunnen geen interne vertrouwenspersoon zijn.
- 8. De vertrouwenspersoon is gebonden aan het beleid rondom privacy en informatiebeveiliging van de stichting.

Artikel 3b: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon

- 1. Het bevoegd gezag heeft na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, mevrouw A. Seppen benoemd tot externe vertrouwenspersoon.
- 2. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school of stichting.
- 3. De externe vertrouwenspersoon functioneert als aanspreekpunt bij klachten en meldingen van pesten en ongewenste omgangsvormen.
- 4. De taken van de externe vertrouwenspersoon zijn: het opvangen, begeleiden en adviseren van de klager.
- 5. De externe vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij (het oplossen van problemen die samenhangen met) de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
- 6. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
- 7. De externe vertrouwenspersoon zal klagers niet zelf bijstaan in de klachtenprocedure, indien bijstand nodig is zal de externe vertrouwenspersoon het bevoegd gezag daarover informeren.
- 8. De vertrouwenspersoon is tot geheimhouding verplicht van hetgeen in de uitvoering van zijn taak aan hem is toevertrouwd, tenzij:
 - a. enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht;
 - b. uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit;
 - c. het belang van een leerling tot mededeling noodzaakt;
 - d. de betrokken ouder, leerling of personeelslid toestemming geeft om vertrouwelijke informatie te delen.
- 9. De externe vertrouwenspersoon is
 - a. bevoegd om persoonsgegevens, waaronder bijzondere persoonsgegevens en persoonsgegevens van strafrechtelijke aard voor zover nodig voor de uitvoering van de taken, te verwerken,
 - b. gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met deze persoonsgegevens en
 - c. bewaart de gegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de uitvoering van de taken.

² Evaluatie in voorjaar 2027 ten behoeve van mogelijke bijstelling per 1 augustus 2027.

10. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
11. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks in januari aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden in het voorgaande kalenderjaar.
12. In de bijlage 1 van deze klachtenregeling zijn aanvullende bepalingen en een toelichting opgenomen voor de externe vertrouwenspersoon.
13. Een belafsprake met de externe vertrouwenspersoon kan gemaakt worden door een verzoek te sturen aan anja.seppen28@gmail.com.

Artikel 4: De vertrouwensinspecteur

1. De klager kan bij ernstige problemen, te weten (vermoedens van) seksueel misbruik, seksuele intimidatie, psychisch en fysiek geweld (waaronder pesten), discriminatie en radicalisering, contact opnemen met de vertrouwensinspecteur.
2. De vertrouwensinspecteur luistert, informeert en adviseert. De vertrouwensinspecteur bemiddelt niet, doet niet aan waarheidsvinding en zorgt niet voor een oplossing.
3. Bij een vermoeden is van seksueel misbruik (zedemisdrijf), dan geldt in een aantal gevallen de meld-overleg- en aangifteplicht voor het bevoegd gezag. Bij (een vermoeden van) huiselijk geweld en kindermishandeling geldt in bepaalde gevallen de meldcode voor het bevoegd gezag.
4. De vertrouwensinspecteur is alle werkdagen tijdens kantooruren (08.00-17.00 uur) bereikbaar op telefoonnummer: 0900 111 3 111. (0,028 cent per minuut, met een starttarief van €0,095 cent).

Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersonen voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de websites van de school en de website van het bevoegd gezag.

Artikel 6: Niveaus van klachtbehandeling

Niveau 1	Klager en aangeklaagde. We spreken op dit niveau nog niet van een klacht zoals bedoeld in dit reglement.
Niveau 2	Klager en directie. We spreken op dit niveau nog niet van een klacht zoals bedoeld in dit reglement.
Niveau 3	Klager en college van bestuur ³ . Dit reglement bevat bepalingen over klachten op dit niveau.
Niveau 4	Klager en externe klachtencommissie. Dit reglement bevat bepalingen over klachten op dit niveau.

Artikel 7: Voortraject klachtindiening

1. Niveau 1. Een klager die een probleem ervaart op school of met een werknemer van de school, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet, met als doel samen tot een oplossing te komen.
2. De medewerkers van de school, die over een probleem, zoals bedoeld in lid 1, in gesprek wil gaan, kunnen zich laten bijstaan door de schoolleiding.

³ Een klacht over het (persoonlijk) optreden van (een lid van) het College van Bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in deze klachtenregeling.

3. Niveau 2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
4. De directie van de school, die te maken heeft met een probleem in de school, zoals in lid 2 bedoeld, kan zich laten bijstaan door de directeur onderwijs van PCPOW.
5. Niveau 3 en 4. Als het probleem niet is of wordt opgelost op niveau 1 en 2, kan schriftelijk een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de landelijke klachtencommissie.
6. De bepalingen in dit klachtenreglement over het indienen en behandelen van een klacht hebben betrekking op het bepaalde in lid 5.
7. De klager kan, los van het bepaalde in lid 1 tot en met 3, over het probleem contact opnemen met de contactpersoon of de interne of externe vertrouwenspersoon.

Artikel 8: Het indienen van een klacht⁴

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag (PCPO Westland, Zuidweg 87, 2671 MP Naaldwijk).
2. Een klacht gericht aan het bevoegd gezag wordt schriftelijk ingediend.
3. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van aangeklaagde en de naam van de school waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de plaats, datum en een handtekening.
4. De klacht dient binnen één jaar na (het uitblijven van) de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag anders beslist.
5. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
6. Het bevoegd gezag kan zich bij het opstellen van het verweer en de behandeling van de klacht laten bijstaan door een extern deskundige of gemachtigde.
7. Het bevoegd gezag bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

Artikel 9: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Het bevoegd gezag meldt de klager en aangeklaagde/verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
2. Het bevoegd gezag hoort de directie (en evt. andere betrokkenen) van de school.
3. Het bevoegd gezag nodigt de klager uit om in een gesprek het klaagschrift toe te lichten.
4. Het bevoegd gezag beslist binnen vier werken, gerekend vanaf de dag na ontvangst van het klaagschrift. Deze termijn kan één keer verlengd worden.
5. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de klager bekend gemaakt.
6. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie (zie artikel 10).
7. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf in behandeling neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de landelijke klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

⁴ Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de klachtencommissie. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen. Als de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en die de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag op te lossen. Het heeft de voorkeur van zowel het bevoegd gezag van PCPOW als de landelijke commissie om klachten zoveel mogelijk intern, met elkaar op te lossen.

Artikel 10: De landelijke klachtencommissie

1. De klager kan te allen tijde een klacht indienen bij de landelijke klachtencommissie.
2. Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij Onderwijsgeschillen, onderwijsgeschillen.nl, Gebouw Woudstede, Zwarte Woud 2, 3524 SJ Utrecht, T: 030 - 280 9590.
3. Informatie over het indienen van een klacht is te vinden op onderwijsgeschillen-LKC.
4. De landelijke klachtencommissie, voor alle scholen van het bevoegd gezag, onderzoekt de klacht en informeert het bevoegd gezag over diens oordeel en aanbevelingen.
5. Op de samenstelling van de Commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement van Onderwijsgeschillen van toepassing. Dit reglement is te vinden op: onderwijsgeschillen-LKC-reglement.

Artikel 11: Informatieverstrekking aan de landelijke klachtencommissie

1. Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de landelijke klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.
2. Het bevoegd gezag zal het verweer van en namens het aangeklaagde personeelslid voeren, tenzij de aard van de klacht zich daartegen verzet.

Artikel 12: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de landelijke klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag volgt het oordeel en de aanbevelingen van de klachtencommissie op, tenzij dringende redenen noodzaken tot afwijking van het oordeel of de aanbevelingen.
2. Binnen vier weken na ontvangst van de beslissing van landelijke klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directie van de betrokken school en de landelijke klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee wat het oordeel is en hoe en wanneer de aanbevelingen van de commissie opgevolgd worden.
3. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

Artikel 13: Informeren medezeggenschapsorgaan

1. Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk oordeel van de landelijke klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen. Het bevoegd gezag richt zich daarbij op het medezeggenschapsorgaan van de betrokken school/scholen of de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad als het gaat over stichtingsaangelegenheden.

Artikel 14: Intrekken van de klacht

1. Klager kan te allen tijde, bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling tijdens de bespreking of hoorzitting aan het bevoegd gezag of de landelijke klachtencommissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken.
2. Indien de klager de klacht intrekt, meldt het bevoegd gezag of de landelijke klachtencommissie dit aan alle betrokkenen.

Artikel 15: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 16: Bestuursverslag

Het bevoegd gezag vermeld in het bestuursverslag:

- a. hoeveel en welk soort meldingen gedaan zijn bij de externe vertrouwenspersoon,
- b. hoeveel klachten in het verslagjaar ingediend zijn bij en behandeld door het bevoegd gezag en hoeveel door de landelijke klachtencommissie,
- c. of de klachten gegrond of ongegrond zijn bevonden,
- d. de onderwerpen van de klachten en
- e. of er maatregelen zijn genomen naar aanleiding van de klachten.

Artikel 17: Evaluatie

1. Deze klachtenregeling wordt tweejaarlijks door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de interne en externe vertrouwenspersonen en de gemeenschappelijke medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

Artikel 18: Wijziging van de klachtenregeling

1. Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met het directiebestuur, de contactpersoon, interne en externe vertrouwenspersonen en met inachtneming van de geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 19: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling PCPOW'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2026 en is geldig tot 31 december 2028.

Bijlage 1 Aanvullende bepalingen externe vertrouwenspersoon

Deze aanvullende bepalingen beschrijven de positie, kwalificatie vereisten en de faciliteiten van de door het bevoegd gezag van de Stichting PCPO Westland aangestelde externe vertrouwenspersoon.

1. De externe vertrouwenspersoon is aangesteld voor alle scholen van PCPOW.
2. De externe vertrouwenspersoon
 - a. beschikt over een uitstekende luistervaardigheid, over een goede gesprekstechniek en over goede mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden;
 - b. kan respectvol en effectief communiceren en omgaan met mensen uit diverse culturen;
 - c. beschikt over zelfreflecterend vermogen en heeft een onafhankelijke en kritische opstelling;
 - d. gaat vertrouwelijk om met informatie;
 - e. beschikt over aantoonbare deskundigheid;
 - f. heeft kennis van de juridische aspecten rond ongewenst gedrag;
 - g. heeft kennis van de regionale sociale kaart;
 - h. heeft tenminste een HBO denk- en werkniveau;
 - i. is bereid de nodige (na-)scholing te volgen.
3. De externe vertrouwenspersoon handelt volgens dit reglement en de uitgangspunten die in de inleiding staan.
4. De externe vertrouwenspersoon ontvangt een adequate vergoeding voor de werkzaamheden en de kosten die gemaakt worden in de uitoefening van zijn functie.⁵
5. Overige gewenste faciliteiten worden in overleg met het College van Bestuur bepaald.
6. De externe vertrouwenspersoon is – behoudens in de gevallen bij de wet bepaald - uitsluitend verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag i.c. het College van Bestuur.
7. De functie van externe vertrouwenspersoon valt niet te combineren met
 - a. een functie als medewerker bij de stichting;
 - b. het lidmaatschap van de Raad van Toezicht;
 - c. het lidmaatschap van een lokaal bestuur of een schooladviesraad;
 - d. het lidmaatschap van de regionale of landelijke klachtencommissie;
 - e. functionele of vrijwillige werkzaamheden die verband houden met de scholen of de stichting.
8. De naam van de externe vertrouwenspersoon wordt vermeld in de schoolgidsen en op de website van de stichting. Daar staat tevens vermeld op welke wijze de externe vertrouwenspersoon bereikbaar is.

Toelichting op de externe vertrouwenspersoon

Hoewel de functie van externe vertrouwenspersoon naar zijn aard en naam een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht. Naast enkele wettelijke bepalingen die de externe vertrouwenspersoon verplichten tot het melden van een misstand, kan de externe vertrouwenspersoon besluiten de geheimhouding niet te bewaren, als hij/zij van oordeel is dat de klager (of het kind van de klager) zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen. Een vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding beloven. Hij/zij zal duidelijk maken erg terughoudend en vertrouwelijk om te gaan met de informatie. Indien de externe vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij/zij dit vooraf met de klager bespreken.

De externe vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan het bevoegd gezag en de

⁵ Voor 2026-2028 is een uurtarief van € 30,- afgesproken. Het jaarbedrag wordt gefactureerd in januari over het voorgaande kalenderjaar.

klachtencommissie. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de schoolgemeenschap verzwakken. Hoewel de vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de vertrouwenspersoon zelf gaat bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag naar aanleiding van signalen adviseren, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

In alle gevallen zal de vertrouwenspersoon de klager uitleggen welke rol hij als vertrouwenspersoon heeft, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat.

De externe vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Hiertoe levert het bevoegd gezag een overzicht aan van relevante instanties en instellingen.

Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking.

Drie maanden na het laatste contact neemt de externe vertrouwenspersoon contact op met alle betrokken om te vragen hoe het gaat, of de klacht afgehandeld is en of er feedback te geven is.

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.

Een klager kan voorafgaand aan een procedure bij de klachtencommissie zich tot de vertrouwenspersoon wenden, maar dit kan ook in een later stadium in de klachtprocedure.