



CVO Klachtenregeling

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Artikel 1 Begripsbepalingen	2
Artikel 2: Voortraject klachtindiening.....	2
Artikel 3: Aanstelling en taak contactpersoon	3
Artikel 4: Aanstelling en taken vertrouwenspersoon	3
Artikel 5: Openbaarheid.....	4
Artikel 6: Het indienen van een klacht.....	4
Artikel 7. Behandeling van de klacht door de Algemene directie (AD).....	5
Artikel 8. Instelling en taken klachtencommissie	5
Artikel 9. De procedure bij de klachtencommissie	5
Artikel 10. Besluitvorming door de algemene directie	5
Artikel 11. Evaluatie.....	6
Artikel 12. Wijziging van het reglement.....	6
Artikel 13. Overige bepalingen	6
Artikelsgewijze toelichting.....	7



Inleiding

Dit is de klachtenregeling van CVO. Deze klachtenregeling is een uitwerking van artikel 24b van de Wet op het Voortgezet Onderwijs.

Artikel 1 Begripsbepalingen

- a. School: een school behorend bij een van de scholengroepen van CVO
- b. SSO: shared service organisatie van CVO
- c. Bevoegd gezag: de raad van bestuur van de vereniging voor Christelijk Voortgezet Onderwijs te Rotterdam en omgeving (CVO).
- d. Algemeen directeur (AD): de leidinggevende van een scholengroep van CVO dan wel van een van de gymnasia van CVO.
- e. Directeur SSO: de leidinggevende van SSO.
- f. Klachtencommissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs. CVO is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs.
- g. Klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel van CVO, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap en/of functioneel bij de school betrokken is, die een klacht heeft ingediend.
- h. Verweerder/aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel van CVO, (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 en/of functioneel bij de school betrokken is, tegen wie een klacht is ingediend.
- i. Klacht: een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.
- j. Contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3.
- k. Vertrouwenspersoon: de personen als bedoeld in artikel 4a.

Artikel 2: Voortraject klachtindiening

- a. Een klager die een probleem op of met de school ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
- b. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem voor aan de locatiedirectie.
- c. De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon of de (externe) vertrouwenspersoon.
- d. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.



Artikel 3: Aanstelling en taak contactpersoon

- a. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.
- b. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde.
- c. De raad van bestuur benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De contactpersoon wordt uit zijn rol en niet uit zijn functie geschorst of ontslagen.

Artikel 4: Aanstelling en taken vertrouwenspersoon

- a. Het bevoegd gezag benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad ten minste één vertrouwenspersoon (man of vrouw) per school en minimaal één externe vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersonen functioneren als aanspreekpunt bij klachten. Als er op een school behoefte is aan een mannelijke of vrouwelijke vertrouwenspersoon en die is er niet op de betreffende school, dan kan de indiener een beroep doen op de vertrouwenspersoon van een andere school.
- b. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
- c. De vertrouwenspersoon begeleidt de klager bij de verdere procedure als de klager dat wenst.
- d. De vertrouwenspersoon informeert over en verwijst de klager naar instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht (opvang en nazorg) en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
- e. De vertrouwenspersoon verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
- f. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen maar geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
- g. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
- h. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
- i. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
- j. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. De plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
- k. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
- l. Het bevoegd gezag kan voorstellen de benoemde vertrouwenspersonen te schorsen dan wel te ontslaan indien er sprake is van het schenden van de geheimhoudingsplicht, de vertrouwenspersonen zelf betrokken zijn, de vertrouwenspersonen in strijd handelen met de klachtenregeling (inclusief toelichting en handelingsprotocol) of niet meer beschikken over de geestelijke vermogens voor de uitoefening van hun taak.



Artikel 5: Openbaarheid

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon 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: Het indienen van een klacht

- a. De klager kan schriftelijk een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij de leidinggevende van het onderdeel waar klager werkt dan wel onderdeel van uitmaakt, zijnde de algemene directie van de school (AD), de directeur SSO of de Raad van Bestuur die deze rol vervuld voor de beleidsstaf CVO.
- b. Een klacht over een algemeen directeur kan worden ingediend bij de Raad van Bestuur. Een klacht betreffende het optreden van het lid van de Raad 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 de geldende interne klachtenregeling van de school. Het navolgende in artikel 6 en 7 is ook op hen van toepassing.
- c. Indien er sprake is van een mondeling ingediende klacht, wordt meteen door de ontvanger een verslag gemaakt dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
- d. Als de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, stuurt de ontvanger de klager meteen door naar de klachtencommissie of naar de leidinggevende zoals benoemd in artikel 6a. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
- e. De schriftelijke klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van verweerder en de naam en het adres 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. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de dagtekening en handtekening van de indiener.
- f. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of klachtencommissie anders beslist.
- g. De klager en aangeklaagde kunnen zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
- h. De algemene directie of het secretariaat van de klachtencommissie bevestigt na binnenkomst de ontvangst van de klacht.
- i. De algemene directie of de klachtencommissie informeert de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.



Artikel 7. Behandeling van de klacht door de Algemene directie (AD)

- a. Als klager zijn klacht indient bij de AD, kan die de klacht zelf afhandelen.
- b. De AD meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
- c. De AD meldt klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
- d. Als de behandeling van de klacht door de AD naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.
- e. Als de AD de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst de AD door naar de externe klachtencommissie, waarbij de school aangesloten is.

Artikel 8. Instelling en taken klachtencommissie

- a. Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs.
- b. De samenstelling van de commissie, de wijze waarop de commissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeldt op de website www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl. Check voor de actuele e-mailadressen de website van CVO: www.cvo.nl.

Artikel 9. De procedure bij de klachtencommissie

Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar het Reglement Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs.

Artikel 10. Besluitvorming door de algemene directie

- a. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt de AD aan de klager, de aangeklaagde, de schoolleiding van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of zij het oordeel over (de gegrondheid van) de klacht deelt en of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.
- b. De mededeling wordt vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
- c. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de AD met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
- d. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door de algemene directie niet genomen nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door de algemene directie voorgenomen beslissing.
- e. De AD informeert terstond de medezeggenschapsraad in het geval de klachtencommissie een klacht gegrond heeft geoordeeld en informeert de medezeggenschapsraad over eventuele maatregelen, die de algemene directie naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.



Artikel 11. Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding, of eerder als daar aanleiding toe is, door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 12. Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de contact- en vertrouwenspersoon met inachtneming van het instemmingsrecht van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad.

Artikel 13. Overige bepalingen

- a. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
- b. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
- c. Deze regeling kan worden aangehaald als CVO Klachtenregeling.
- d. De regeling is herzien op 14 december 2020 en treedt vanaf die datum in werking.





Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 i

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

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

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

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

Artikel 3

De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak verantwoording schuldig aan de directeur en aan het bevoegd gezag.

Hij rapporteert jaarlijks tijdens het overleg contact- en vertrouwenspersonen aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld. De raad van bestuur doet een voordracht tot benoeming, schorsing of ontslag aan de directeur.

De contactpersoon heeft tot taak:

- De contactpersoon is een eerste aanspreekpunt bij klachten. Hij/zij laat zich aanstonds uitvoerig informeren over de klacht en eventueel reeds genomen acties.
- De contactpersoon bemiddelt, ondersteunt of verwijst de klager naar de vertrouwenspersoon of andere instanties.
- Als een minderjarige leerling klaagt of wordt aangeklaagd, dan stelt de contactpersoon de ouders van de leerling van het probleem in kennis, tenzij het belang van de leerling zich daartegen verzet. Bij de belangenafweging kan de contactpersoon een derde, bijvoorbeeld een vertrouwensarts, consulteren.
- In geval van seksuele intimidatie moet dit gemeld worden bij de vertrouwensinspecteur en de politie. De contactpersoon is verplicht om de schoolleiding en het bevoegd gezag hiervan op de hoogte te stellen.



- De contactpersoon levert een bijdrage aan de bekendheid bij leerlingen, ouders en personeel van het bestaan van de vertrouwenspersoon, de klachtenregeling en de vertrouwensinspecteur.
- De contactpersoon hoort de klacht aan, maar neemt deze niet in behandeling. De contactpersoon heeft een zogenaamde 'brievenbusfunctie'.

De contactpersoon dient de volgende vaardigheden te bezitten:

- goede contactuele en communicatieve vaardigheden;
- kennis van zaken;
- kennis van de klachtenprocedure;
- inzicht in hulpverlening;
- gespreks- en begeleidingsvaardigheden;
- schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid.

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

Artikel 4

De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking.

De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden. De vertrouwenspersoon kan, als de aard van de klacht dit toelaat en de klager dit wenst, een proces van bemiddeling adviseren. Lost bemiddeling niets op of komen klager en aangeklaagde (al dan niet bijgestaan door vertrouwenspersonen) er onderling op een andere wijze niet uit, dan is het aan de klager al dan niet de formele klachtenprocedure op te starten, waarbij de vertrouwenspersoon kan ondersteunen.

De vertrouwenspersoon heeft tot taak:

- na te gaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen. Indien nodig en gewenst kan de vertrouwenspersoon de betrokkenen verwijzen naar gespecialiseerde hulpverleningsinstanties.
- de klager in overweging te geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.
- indien de klager dit wenst, hem te begeleiden bij het indienen van de klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en desgewenst bijstand te verlenen bij het doen van aangifte bij politie of justitie.



- voorlichting en informatie geven aan alle bij de school betrokken personen, die mede gericht is op het treffen van maatregelen ter voorkoming van klachten; met name ter voorkoming van vormen van seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

De klager kan zich wenden tot een vertrouwenspersoon van een andere school of de externe vertrouwenspersoon als er behoefte is aan een vertrouwenspersoon van het andere geslacht. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

Artikel 4 b-e

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

De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 4k

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

Artikel 5

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids.

Artikel 6

Het bevoegd gezag is aangesloten bij de Klachtencommissie Christelijk Onderwijs. De klachtencommissie functioneert voor alle scholen van het bevoegd gezag.

De commissie draagt zorg voor een tijdige en deugdelijke informatie aan het bevoegd gezag over de voortgang van de behandeling van een ingediende klacht.

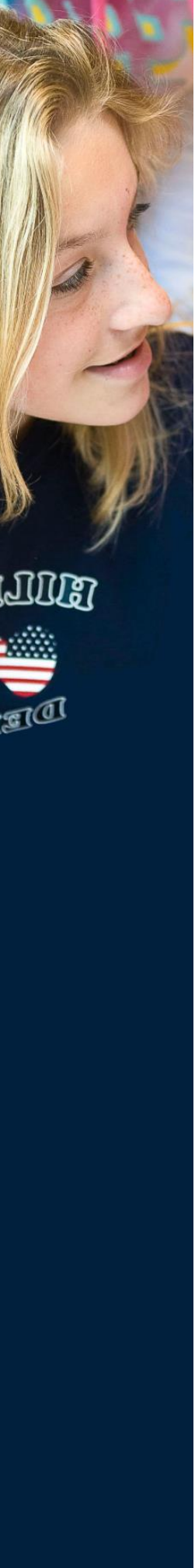
Zie voor de werkwijze van de Klachtencommissie Christelijk Onderwijs www.gco.nl

Klachtencommissie voor het Christelijk voortgezet Onderwijs, Postbus 82324 2508 EH DEN HAAG. Tel: 070- 386 16 97, E-mail: info@gco.nl



Artikel 7

Indien de klacht door de AD of door de klachtencommissie ongegrond wordt verklaard kan de AD op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.





Bijlage bij de CVO Klachtenregeling

Handelingsprotocol Extern Vertrouwenspersoon

Behandeling van klachten door de vertrouwenspersoon

Algemeen

1. De vertrouwenspersoon gaat een vertrouwensrelatie aan met de melder en andere personen die een beroep op haar doen of tot wie zij zich richt. De vertrouwenspersoon belooft aan alle betrokkenen geheimhouding van hetgeen haar bij de uitoefening van haar functie als vertrouwenspersoon ter kennis komt.
2. De vertrouwenspersoon registreert de binnengekomen verzoeken om bijstand en de afhandeling daarvan. Hieruit wordt geen informatie aan derden verstrekt dan na uitdrukkelijke toestemming van betrokkene(n) of wanneer zeer dringende redenen aanwezig zijn zoals onder 3. omschreven. De gegevens worden na 5 jaar vernietigd.
3. Bij het ontbreken van uitdrukkelijke toestemming van de betrokken persoon om informatie aan derden te verstrekken, kan de vertrouwenspersoon zich pas ontheven achten van de belofte tot geheimhouding, indien tenminste is voldaan aan alle hieronder genoemde voorwaarden:
 1. De vertrouwenspersoon verkeert in gewetensnood door het handhaven van de geheimhouding;
 2. Alles is in het werk gesteld om de toestemming van de betrokken persoon te verkrijgen;
 3. Er is geen andere weg dan doorbreking van de geheimhouding om het probleem op te lossen;
 4. Het niet-doorbreken van de geheimhouding zal vrijwel zeker voor betrokkenen of voor anderen aanwijsbare en ernstige schade opleveren;
 5. De vertrouwenspersoon is ervan overtuigd dat doorbreking van de geheimhouding die schade in belangrijke mate zal voorkomen of beperken.
4. Indien een situatie zoals onder 3 beschreven zich voordoet, zal de vertrouwenspersoon betrokkene op de hoogte brengen van haar voornemen de geheimhouding te doorbreken, alvorens dit daadwerkelijk te doen.

Fasen in het begeleidingsproces

1. *Eerste contact*

Het eerste contact kan telefonisch of per mail plaatsvinden. Bij een eerste telefonisch contact schat de vertrouwenspersoon in hoe dringend de situatie is en besluit in overleg met de melder om op dat moment het gesprek aan te gaan; een nieuwe belafsprak te maken of een afspraak face-to-face te maken.

Bij een eerste contact per mail zorgt de vertrouwenspersoon ervoor de mail binnen 24 uur te beantwoorden met een voorstel voor een telefonische afspraak of een afspraak face-to-face.

Bij een face-to-face gesprek is het aan de melder om aan te geven of hij/zij naar de praktijk van de vertrouwenspersoon wil komen of op de werklocatie af wil spreken.
2. *Het verhaal*

Deze fase kan meerdere gesprekken omvatten. Aan het begin van het gesprek vermeldt de vertrouwenspersoon wat haar positie is, wat zij wel en niet mag en kan, benadrukt zij de vertrouwelijkheid en uitzonderingen daarop. De melder krijgt alle ruimte voor zijn/haar verhaal. De vertrouwenspersoon helpt het verhaal te structureren, verduidelijken (narratief) en onderzoekt met de melder waar het hem/haar echt



om gaat. De vertrouwenspersoon maakt een onderscheid tussen ongewenste omgangsvormen en integriteitskwesties. In deze fase bespreekt de vertrouwenspersoon wat de melder denkt dat nodig is om het probleem op te lossen. De vertrouwenspersoon denkt mee over de verschillende mogelijkheden.

3. *Aanpak*

De vertrouwenspersoon bespreekt met de melder welke actie hij/zij wil ondernemen, daarbij gebruikmakend van de escalatieladder VPO en de escalatieladder VPI. Kernwoorden in deze fase zijn empowerment van de melder, zoveel mogelijk de-escalerend & probleem-oplossend. De melder denkt na over en beslist welke actie ingezet gaat worden.

4. *Begeleiden/ondersteunen*

De vertrouwenspersoon bereid, indien gewenst, met de melder de te nemen stappen voor. De vertrouwenspersoon begeleid, indien gewenst, de melder bij de te ondernemen acties, gaat bijvoorbeeld mee naar een gesprek of legt contact met degene met wie in gesprek moet worden gegaan. De vertrouwenspersoon kan, indien gewenst, beperkt sparren & coachen, of de melder gericht doorverwijzen.

5. *Nazorg*

Na enige weken vraagt de vertrouwenspersoon bij de melder na wat de stand van zaken is, of het gewenste effect is bereikt, wat de melder eventueel nog wil. Indien de melder niet reageert neemt de vertrouwenspersoon na een aantal weken nog eens contact op. Indien de melder ook dan niet reageert wordt het dossier afgesloten.