

Klachtenregeling Stichting Trevianum

Sittard, juli 2016

1. Inleiding

De onderhavige klachtenregeling is van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel, schoolleiding en uiteindelijk ook het bevoegd gezag op een juiste wijze kunnen worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling. Voor wat de aard van de klachten betreft waarvoor deze regeling is bedoeld, wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1, onder d en artikel 7, eerste lid.

Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld. Zo kan een klacht die moet worden ingediend bij de commissie van beroep bij examens, niet via de klachtenregeling onderwijs worden ingediend. Hetzelfde geldt voor een klacht die via een geschillencommissie kan worden ingediend.

De wetgever kent rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de (G)MR instemmingsrecht toe. Verder krijgt de (G)MR instemmingsrecht ten aanzien van de door het bestuur vast te stellen procedure voor de aanwijzing van een interne contactpersoon en een externe vertrouwenspersoon respectievelijk de procedure voor aansluiting bij dan wel instelling van een klachtencommissie.

De benoemingsadviescommissie wordt door het bevoegd gezag ingesteld. Deze commissie bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag. De interne contactpersonen en de externe vertrouwenspersoon worden op voorstel van de benoemingsadviescommissie door het bevoegd gezag benoemd. Het bevoegd gezag kan afwijken van dit voorstel. Van deze mogelijkheid zal echter zeer terughoudend gebruik moeten worden gemaakt. Het advies van de commissie moet als een zwaarwegend advies worden beschouwd.

In de regeling zijn maximumtermijnen opgenomen. Het spreekt voor zich dat eenieder erbij gebaat is dat een klacht zo zorgvuldig mogelijk, maar ook zo snel mogelijk, wordt afgehandeld.

2. De klachtenregeling

Artikel 1 Begrippen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
- b. commissie: de commissie als bedoeld in artikel 6;
- c. 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;
- d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde/verweerder;
- e. aangeklaagde/verweerder: diegene over wie wordt geklaagd: een directeur, lid van het bestuur, een docent, een lid van het onderwijsondersteunend personeel, een vrijwilliger, stagiaire, of andere personen die werkzaam zijn voor de school;
- f. interne contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- g. externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- h. vertrouwensinspecteur: de persoon als bedoeld in artikel 4;
- i. zedendelict: strafbare handeling(en) zoals ontucht, aanranding en verkrachting;
- j. benoemingsadviescommissie,
 1. ten behoeve van het benoemen van de interne contactpersoon: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen leerlingen, ouders en personeel.
 2. ten behoeve van het benoemen van de externe vertrouwenspersoon: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen leerlingen, ouders en personeel.

Artikel 2 Aanstelling en taak interne contactpersoon

1. Er is ten minste één interne contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon. De taak van de contactpersoon beperkt zich tot het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie (art. 1, j 1).
3. De contactpersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij¹ in de hoedanigheid van contactpersoon verneemt. Deze plicht geldt niet ten aanzien van het bevoegd gezag, de externe vertrouwenspersoon, de landelijke klachtencommissie, de arts, de gerechtelijke autoriteit. De geheimhoudingsplicht blijft bestaan na beëindiging van de taak.

Artikel 3 Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één voor de scholengroep aangestelde onafhankelijke externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij alle klachten.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie (art. 1, j 2).
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht blijft bestaan nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
7. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 4 Functie vertrouwensinspecteur

1. Bij de onderwijsinspectie zijn per onderwijssector vertrouwensinspecteurs aangesteld.
2. De vertrouwensinspecteur vervult een klankbordfunctie voor leerlingen en personeelsleden die slachtoffer zijn van seksuele intimidatie of die worden geconfronteerd met seksuele intimidatie jegens andere leerlingen of personeelsleden.
3. Op basis van de informatie die het bevoegd gezag verstrekt aan de

¹ Waar in dit document de mannelijke vorm wordt gebruikt, wordt uiteraard ook de vrouwelijke bedoeld.

vertrouwensinspecteur betreffende een vermeend zedendelict, gepleegd door een medewerker van de school jegens een minderjarige leerling, adviseert de vertrouwensinspecteur het bevoegd gezag over te nemen stappen en verleent bijstand bij het zoeken naar oplossingen. Desgewenst begeleidt hij bij het indienen van een klacht of het doen van aangifte bij politie of justitie. De vertrouwensinspecteur heeft zelf geen aangifteplicht. Voordat het bevoegd gezag aangifte doet bij politie of justitie stelt hij de aangeklaagde en de ouders van de klager daarvan op de hoogte.

4. De vertrouwensinspecteur is verplicht tot geheimhouding van wat hem door leerlingen, ouders of medewerkers van een school is toevertrouwd.

Artikel 5 Meld- en Aangifteplicht zedendelict

1. De wet verplicht door middel van de meldplicht alle personeelsleden van de school (dus ook interne contactpersonen) om het bevoegd gezag rechtstreeks en onmiddellijk te informeren als zij, op welke manier dan ook, informatie krijgen over een mogelijk zedenmisdrift, gepleegd door een medewerker van de school jegens een minderjarige leerling.
2. Deze meldplicht geldt niet voor de externe vertrouwenspersoon. Hij dient de klager wel te wijzen op de mogelijkheid van het doen van aangifte bij politie of justitie. Desgewenst verleent de externe vertrouwenspersoon bijstand bij het doen van aangifte. Daarnaast kan de externe vertrouwenspersoon de klager en diens ouders adviseren om de schoolleiding te informeren.
3. Op grond van de wettelijk vastgestelde aangifteplicht dient het bevoegd gezag onmiddellijk in overleg te treden met de vertrouwensinspecteur als het op enigerlei wijze informatie krijgt over een vermeend zedendelict, gepleegd door een medewerker van de school (zie art. 1.i.) jegens een minderjarige leerling (vermoeden van een strafbaar feit).

Artikel 6 Instelling en taken klachtencommissie

Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij De Landelijke Klachtencommissie onderwijs (LKC).

Artikel 7 Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht door middel van een klaagschrift in bij:
 - a. het bevoegd gezag, en
 - b. de commissie.
2. Het voorval waarover wordt geklaagd, mag niet langer dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden. Als er een goede reden is waarom de klacht later is ingediend, dan kan de commissie een uitzondering op de termijn van een jaar maken.
3. Het klaagschrift moet schriftelijk, ondertekend per brief of per e-mail worden ingediend, bevat naam en adres van de klager, bevat de naam van degene tegen wie de klacht is gericht (aangeklaagde/verweerder) en bevat een omschrijving van de klacht, en bevat een omschrijving van de feiten en omstandigheden zoals die zich volgens de klager hebben voorgedaan.

4. Na indiening van een klacht zijn drie routes mogelijk.

Artikel 8 Route 1: Interne klachtbehandeling

1. Indien de Klachtencommissie van mening is dat een klacht snel op school- of bestuursniveau kan worden opgelost, dan kan zij de klacht doorsturen naar het bevoegd gezag.
2. Het genoemde onder 1 vindt eerst plaats nadat vanuit Onderwijsgeschillen contact is opgenomen met de betrokken partijen om na te gaan of de klacht intern in behandeling genomen kan worden.

Artikel 9 Route 2: Mediation

Indien uit de gesprekken met een secretaris-mediator van Onderwijsgeschillen blijkt dat bestuur en klager zelf al hebben geprobeerd het probleem op te lossen of geen heil zien in de interne klachtbehandeling, dan kan worden gekozen voor mediation (route 2) of de formele klachtprocedure (route 3). Route 2, mediation, is apart beschreven in de brochure Mediation bij Onderwijsgeschillen.

Artikel 10 Route 3: Formele klachtenprocedure

1. Indien de Klachtencommissie de klacht formeel in behandeling neemt, ontvangen klager en verweerder een openingsbrief met een beknopte samenvatting van de klacht.
2. Indien verweerder het niet eens is met de samenvatting van de klacht, dient hij dit onverwijld te melden bij de Commissie.
3. Verweerder ontvangt, samen met de samenvatting, een afschrift van het klaagschrift met de eventuele bijlagen. De verweerder dient binnen drie weken schriftelijk in een verweerschrift te reageren op de stukken die door klager bij de Commissie zijn ingediend.

Artikel 11 Geheimhouding

1. Indien partijen menen dat het om vertrouwelijke informatie gaat, kunnen zij de Commissie om geheimhouding verzoeken. De voorzitter beslist over dit verzoek.
2. Gaat de voorzitter op het verzoek in, dan worden de stukken niet doorgestuurd naar de overige partijen. Wordt het verzoek afgewezen, dan ontvangt de verzoeker de stukken retour.
3. In het schriftelijk oordeel meldt de Klachtencommissie de geheimhouding van stukken aan beide partijen.

Artikel 12 Zitting en uitspraak

1. Nadat de Klachtencommissie het schriftelijk onderzoek rond de klacht en het verweer heeft afgerond, houdt zij een besloten zitting waarbij in elk geval klager en verweerder aanwezig zijn.
2. Na de mondelinge behandeling van de klacht geeft de Commissie een schriftelijk oordeel over de gegrondheid van de klacht. Dit oordeel is niet bindend.
3. Het bevoegd gezag dient binnen vier weken te laten weten of het het oordeel van de Commissie deelt en de aanbevelingen overneemt.

Artikel 13 Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling met het Reglement Landelijke Klachtencommissie Onderwijs en de brochure Mediation bij Onderwijsgeschillen op de school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 14 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de interne contactpersoon, de externe vertrouwenspersoon en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 15 Wijziging van het reglement

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

Artikel 16 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Stichting Trevianum'.
4. Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2016.

Het bevoegd gezag van Trevianum scholengroep,
gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs,
gehoord de medezeggenschapsraad van Trevianum scholengroep,
stelt deze klachtenregeling vast op 20 juni 2016.

1. Artikelgewijze toelichting

Artikel 1, onder c

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Bovendien is in artikel 7, tweede lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de scholengroep kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

Artikel 1 onder d

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld 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 de ouders, voogden of verzorgers 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 scholengroep.

Artikel 2

De interne contactpersoon is als personeelslid verbonden aan de school maar vervult geen leidinggevende functie. 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 uitsluitend verantwoordig schuldig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Het is wenselijk een tweede interne contactpersoon te benoemen. Ideaal is de combinatie van een vrouwelijke en een mannelijke interne contactpersoon.

Artikel 3

De externe vertrouwenspersoon dient onafhankelijk te zijn van het bevoegd gezag.

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. Overwogen kan worden te kiezen voor twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

Artikel 3, tweede lid

De externe 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 3, derde lid

De externe vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde 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.

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.

Het is regel dat het eerste contact tussen vertrouwenspersonen en de klager binnen twee weken tot stand komt. Over klachten die vlak voor een zomervakantie worden ingediend, zal de vertrouwenspersoon zo snel als mogelijk is contact opnemen met de klager.

Artikel 4, derde lid

Wanneer 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.

Artikel 7, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient. Niet altijd zal de klacht bij de klachtencommissie worden ingediend, bijvoorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht. Dit neemt niet weg dat de klager in het laatste geval het recht heeft alsnog zijn klacht in te dienen bij de klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt doordat de klachtencommissie niet wordt ingeschakeld. In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de klachtencommissie te vragen. Ook bij gerede twijfel of indien sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling eerst advies te vragen aan de klachtencommissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht 'binnenskamers' wordt afgedaan.

Artikel 7, algemeen

Het bevoegd gezag kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over de klacht.

Artikel 8, algemeen

De klager en de aangeklaagde hebben het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of zich te laten vertegenwoordigen.

Artikel 12, algemeen

Informatie over deze klachtenregeling dient te worden opgenomen in de schoolgids. Namen en telefoonnummers van de klachtencommissie, van de externe vertrouwenspersonen en van interne contactpersonen worden in de schoolgids vermeld.

1. Namen en adressen

Interne contactpersoon

Mevrouw José van den Poll MEd	telefoon 043 750 41 70
	mobiel 06 51 88 16 17
De heer drs. Jan Geurts	telefoon 06 463 48 106

Externe vertrouwenspersoon

Mevrouw drs. Marion Willemsen	telefoon 06 523 32 833
De heer drs. Louis Bongenaar	telefoon 06 543 84 646

Klachtencommissie

Landelijke Klachtencommissie onderwijs (LKC)
 Zwarte Woud 2
 3524 SJ Utrecht
www.onderwijsgeschillen.nl
info@onderwijsgeschillen.nl

Bevoegd gezag Stichting Trevianum

De heer A.M.J. L'Herminez MPM
 Bradleystraat 25
 6135 CV Sittard
 046 420 69 00

Meldpunt vertrouwensinspecteurs

Telefoon 0900 111 31 11 (lokaal tarief)

2. Schema meld- en aangifteplicht zedendelict (artikel 5 van deze regeling)

1. Schoolleider/personeelslid/interne contactpersoon/externe vertrouwenspersoon krijgt informatie en meldt dit aan het bevoegd gezag
2. Kennis van strafbaar feit (zedendelict)
3. Bevoegd gezag overlegt met vertrouwensinspecteur
4. Redelijk vermoeden van strafbaar feit
5. Bevoegd gezag informeert (ouders van) klager en aangeklaagde dat aangifte wordt gedaan
6. Bevoegd gezag doet aangifte bij justitie of politie (ook indien betrokken ouders of leerlingen hiertegen bedenkingen hebben; er bestaat een eigen verantwoordelijkheid)

3. Waar kan ik terecht met welke klacht?

Bijgaand vindt u een overzicht van de wegen die ouders/leerlingen kunnen bewandelen als ze met een probleem zitten. Bij wie kun je in welke gevallen op school terecht?

klachten over school-organisatorische aangelegenheden bijvoorbeeld: roosters, lesuitval, schoolregels	Klachten over onheuse bejegening bijvoorbeeld: toetsing, beoordeling, bestraffing	Klachten over ongewenst gedrag op school bijvoorbeeld: pesten, agressie, geweld, discriminatie, racisme, seksuele intimidatie	Persoonlijke problemen of problemen in de thuissituatie bijvoorbeeld: depressiviteit, eetstoornissen, misbruik, mishandeling
	docent		mentor
coördinator	coördinator		leerlingbegeleider
onderwijsdirecteur	onderwijsdirecteur		zorgcoördinator
bevoegd gezag	bevoegd gezag		hulpverlening: Jeugdzorg, GGZ, Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) etc.
(interne) contactpersonen	(interne) contactpersonen	(interne) contactpersoon	



externe
vertrouwenspersonen



klachtencommissie



externe
vertrouwenspersonen



klachtencommissie



externe
vertrouwenspersoon



klachtencommissie

bij strafbare feiten ook:
politie/justitie