

# **Klachtenregeling**

**Stichting Voortgezet Onderwijs Kennemerland  
(SVOK)  
2025-2030**

April 2025

# Preambule

## Waarom een klachtenregeling?

In het funderend onderwijs, is het schoolbestuur (bevoegd gezag) verplicht een klachtenregeling op te stellen. Sinds de inwerkingtreding van de zogenaamde "Kwaliteitswet" (1998) zijn schoolbesturen in het Voortgezet Onderwijs (VO) verplicht een klachtenregeling te hebben (artikel 24b Wet op het voortgezet onderwijs (wvo)). Daarnaast biedt een heldere en duidelijk klachtenprocedure SVOK een kans om de kwaliteit van het onderwijs en de (school)organisatie te verbeteren. Klachten kunnen namelijk startpunt zijn van verbeteringen in de dienstverlening.

Het klachtrecht heeft volgens de wetgever een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Het kan eraan bijdragen dat er een klimaat heerst waarbij onvrede op de school of instelling aan de orde komt en de school maatregelen ter verbetering kan treffen. Op die manier is de klachtenregeling een schakel in het kwaliteitsbeleid van scholen.

## Wat is een klacht?

Een klacht is formeel altijd "een uiting van ontevredenheid (conflict)" over de dienstverlening van een organisatie of daarbij betrokken personen. Een heldere klachtenregeling helpt betrokken personen om hun ontevredenheid op formele wijze te uiten. Klachten kunnen gaan over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan door (een lid van) het bevoegd gezag, (een lid van) de directie, (een lid van) het personeel of een persoon die op één andere manier functioneel betrokken is bij de school of instelling.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school of instelling zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/studenten, personeel en (school)leiding 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 aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend.

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 het college van beroep voor de examens, niet via deze klachtenregeling worden behandeld. Verder is de Geschillencommissie passend onderwijs in eerste instantie de aangewezen commissie om geschillen tussen ouders en bevoegd gezag te behandelen over toelating van leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte, het vast- en bijstellen van ontwikkelingsperspectief en de verwijdering van leerlingen.

Een klacht dient raakvlakken te hebben met de kwaliteit van het onderwijs en gedragingen of beslissingen waarover wordt geklaagd moeten de klager in ieder geval individueel hebben getroffen. Verder is deze klachtenregeling alleen van toepassing als er geen andere, meer specifieke proceduremogelijkheid openstaat. De klachtenregeling voorziet bijvoorbeeld niet in:

- het beslechten van conflicten over beslissingen met rechtspositionele gevolgen. Daarvoor kan klager bijvoorbeeld terecht bij de Commissie van Beroep funderend onderwijs of bij de landelijke bezwarencommissie functiewaardering;
- klachten van leerlingen die volgens het examenreglement thuishoren bij de Centrale Examencommissie of Commissie van Beroep Examens;
- klachten over de medezeggenschap die thuishoren bij de Landelijke Commissie voor geschillen VMS;
- klachten en/of bezwaar met betrekking tot het wel of niet toekennen van passend onderwijs. Daarvoor kan de klager terecht bij de Landelijke Bezwaarcommissie Toelaatbaarheidsverklaring.

Niet alle incidenten zullen leiden tot een klachtenprocedure. Een klacht wordt binnen onze scholen of instelling bij voorkeur daar opgelost waar ze is ontstaan namelijk op de scholen of instelling zelf en via de bestaande communicatielijnen zoals: docenten, mentoren, teamleiders, contactpersonen of mogelijk de directie van een SVOK-school of instelling. Daarnaast is er altijd verwijzing mogelijk naar de externe

vertrouwenspersoon. Leidt deze route niet tot een voor de klager bevredigende oplossing, dan is er de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan of het bevoegd gezag van SVOK of aan de Landelijke Klachtencommissie.

### **Algemene Klachtenregeling SVOK**

SVOK doet er alles aan om ervoor te zorgen dat leerlingen, ouders of medewerkers zich prettig en veilig voelen in onze school- of instellingsomgeving. Mocht dat niet het geval zijn, dan helpt deze klachtenregeling om tot een mogelijke oplossing te komen. In alle gevallen is het belangrijk om eerst contact op te nemen met de docent of de mentor. Ook kan er contact worden opgenomen met de teamleider of directeur van de school of instelling. Is dit niet afdoende dan kan klager terecht bij de interne en/of externe vertrouwenspersoon. Beide rollen zijn in de basis hetzelfde, echter is een interne vertrouwenspersoon ook een medewerker van SVOK en de externe vertrouwenspersoon niet bij SVOK werkzaam.

#### ***Interne vertrouwenspersoon***

De interne vertrouwenspersoon is een door de directeur van de school of instelling aangestelde en in de schoolgids en op de website vermelde medewerker(s) tot wie leerlingen, ouders of medewerkers zich kunnen wenden als er sprake is van een conflict (klacht) ten aanzien van mogelijk onrechtvaardig handelen. De interne vertrouwenspersoon bekijkt samen met klager langs welke weg de klacht mogelijk kan worden opgelost (klachtenbegeleiding). Afhankelijk van de aard van de klacht kan de interne vertrouwenspersoon helpen bij het zoeken naar de juiste weg zoals bijvoorbeeld verwijzing naar de externe vertrouwenspersoon of mogelijk de Landelijke Klachtencommissie. De interne vertrouwenspersoon lost dus inhoudelijk geen problemen op, is geen mediator, maar helpt in het proces om tot een oplossing te komen. De interne vertrouwenspersoon begeleidt de klager bij de behandeling van de klacht. De vertrouwenspersoon heeft een signalerende en ondersteunende rol bij klachten, maar is niet zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren van een bemiddelingsproces. Wanneer een klacht zich leent voor bemiddeling, onderzoekt de vertrouwenspersoon of dit een passende oplossing kan bieden. Indien bemiddeling wenselijk en mogelijk is, kan de vertrouwenspersoon een neutrale derde partij aanwijzen die de bemiddeling op zich kan nemen.

#### ***Externe vertrouwenspersoon***

De externe vertrouwenspersoon heeft dezelfde taak als de interne vertrouwenspersoon, maar heeft meer afstand tot de organisatie en kan daardoor wellicht meer anonimiteit borgen. Deze vertrouwenspersoon heeft geen binding met SVOK maar geniet wel het vertrouwen van SVOK vanwege aanwezige kennis, ervaring en deskundigheid in klachtenprocedures. De interne vertrouwenspersoon biedt een laagdrempelige optie, terwijl de externe vertrouwenspersoon juist kan worden geraadpleegd wanneer meer afstand wenselijk is. Interne vertrouwenspersonen kunnen doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon. Bijvoorbeeld bij situaties waarin de aard van de klacht of de complexiteit van de klacht specifiek zijn.

Met name als het gaat om seksuele intimidatie, discriminatie, verbale of fysieke agressie, pesten of een mogelijk zedenmisdrijf hecht SVOK aan de inzet van deze externe vertrouwenspersoon. Deze onderzoekt, verwijst en/of adviseert ten aanzien van de klacht en brengt daarover verslag uit aan de voorzitter van College van Bestuur. SVOK is wettelijk verplicht werknemers en leerlingen te beschermen tegen agressie, geweld, seksuele intimidatie, ongewenste intimiteiten, pesten en discriminatie. De externe vertrouwenspersoon speelt hierin een belangrijke rol. Desgewenst begeleidt hij de klager bij de verdere procedure.

Bij het vermoeden van een mogelijk zedenmisdrijf geldt een meldplicht aan het bevoegd gezag. Deze zal na melding contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon voor advies en via deze met de vertrouwensinspecteur en/of politie of justitie in geval van een strafbaar feit. De meldplicht ligt bij het Bevoegd Gezag.

## **Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)**

Het bevoegd gezag heeft de scholen en instelling aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). De Landelijke Klachtencommissie onderzoekt klachten en brengt op grond daarvan een advies uit aan het bevoegd gezag. In de regel wordt deze commissie ingeschakeld als een interne afhandeling op de school zelf niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid.

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 de LKC van toepassing. Dit reglement is te vinden op:

<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

## **Zorgvuldigheid**

Klachten en de afhandeling ervan bij SVOK zijn -gelukkig maar- voor alle betrokkenen geen alledaagse aangelegenheden. Bij de behandeling van klachten op ieder niveau is een correcte, onafhankelijke en zorgvuldige afhandeling een eerste vereiste. Het is daarom van essentieel belang dat de in deze klachtenregeling beschreven procedures nauwlettend en correct worden nageleefd. Op deze manier kan de objectiviteit en de transparantie van de behandeling worden gewaarborgd.

## **Verslaglegging**

Een goede verslaglegging is essentieel voor een zorgvuldige klachtafhandeling. Alle verslagen die opgenomen worden in een dossier moeten aan een aantal basisvoorwaarden voldoen (zoals vermelding van datum, namen en functies van de aanwezigen). Beschrijvingen die erin opgenomen worden, dienen objectief/neutral te zijn. Verslagen behoren voor ondertekening "voor gezien" aan de betrokkenen te worden aangeboden. Eventuele opmerkingen en/of aanvullingen ('andere zienswijze') bij het verslag worden eveneens in het dossier opgenomen.

## **Medezeggenschap**

De wetgever kent rond de totstandkoming van een klachtenregeling aan de medezeggenschapsorganen rechten toe. De Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad (GMR) SVOK heeft op grond van artikel 10 lid 1 sub g Wet medezeggenschap op scholen (wms) instemmingsbevoegdheid op de klachtenregeling. Op 16 april 2025 heeft de GMR van SVOK ingestemd met deze klachtenregeling.

## **Publicatie**

De klachtenregeling wordt voor een ieder toegankelijk geplaatst op de portal en de website. In de schoolgids wordt naar deze klachtenregeling verwezen. Bovendien wordt naast deze officiële klachtenregeling een korte versie gepubliceerd met een eenvoudige versie van de klachtenroute SVOK.

W. Baumfalk

Voorzitter College van Bestuur SVOK

## **KLACHTENREGELING Stichting Voortgezet Onderwijs Kennemerland**

### **KLACHTENREGELING**

Het bevoegd gezag van Stichting Voortgezet Onderwijs Kennemerland (SVOK) stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

#### **Artikel 1**

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school of instelling: een school vallende onder SVOK en het Service- en Expertisecentrum;
2. bevoegd gezag: het College van Bestuur van Stichting Voortgezet Onderwijs Kennemerland (SVOK);
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 7
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, of (een lid van) een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
6. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 3; (in de regeling gaat het altijd over de interne én externe vertrouwenspersoon, tenzij specifiek anders vermeld)
7. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
8. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

#### **Artikel 2: Voortraject klachtindiening**

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
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.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de interne of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 7.

#### **Artikel 3: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon**

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt (na overleg van het medezeggenschapsorgaan) op iedere vestiging een interne vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt (na overleg van het medezeggenschapsorgaan) ten minste één externe vertrouwenspersoon, die binnen het bevoegd gezag functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
3. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
4. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school of instelling.
5. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. De vertrouwenspersoon voert deze bemiddeling niet zelf uit, maar stelt, waar mogelijk, een neutrale derde partij voor om de bemiddeling te verzorgen.
6. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.

7. De 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.
8. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
9. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
10. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

#### **Artikel 4: 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 vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids en op de websites van de school of instelling en de website van het bevoegd gezag.

#### **Artikel 5: Het indienen van een klacht**

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
  - a. de naam en het email adres van de klager;
  - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school of de instelling 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.
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Als de school of instelling niet bij de klachtencommissie, waarbij de klacht is ingediend, is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de bevoegde klachtencommissie. Bijvoorbeeld: Als een klacht over een eindexamen wordt gericht aan de LKC, dan zal de LKC deze niet in behandeling nemen, maar doorsturen naar de Centrale Examencommissie,

#### **Artikel 6: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag**

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. 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 klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

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

Er is een klachtencommissie voor alle scholen of instellingen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.

Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90 E: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl), W: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)  
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 de LKC van toepassing. Dit reglement is te vinden op:  
<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

#### **Artikel 8: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie**

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de 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.

#### **Artikel 9: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.
2. 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 10: Informeren medezeggenschapsorgaan**

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

#### **Artikel 11: 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 12: Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorgaan geëvalueerd. Er vindt na 1 jaar een tussentijdse evaluatie plaats.

#### **Artikel 13: Wijziging van de klachtenregeling**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school of instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

#### **Artikel 14: Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling SVOK'.
3. Deze regeling treedt in werking op 16 april 2025

De regeling is vastgesteld op 16 april 2025

## **Artikelsgewijze toelichting**

### **Artikel 1 vijfde lid**

Ook een ex-leerling kan een klacht indienen. 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. Daarom is in artikel 5, derde 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 ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen of organen die anderszins functioneel betrokken zijn bij de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld vrijwilligers, stagiairs en leraren in opleiding.

### **Artikel 1 zevende lid**

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel geen klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling/student. Een ouder of een leerling kan slechts als verweerder worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de school (bijvoorbeeld als overblijfkraacht, of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

### **Artikel 2**

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/deelnemers/studenten, personeel en schoolleiding worden afgehandeld. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. 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 formele klacht indienen.

### **Artikel 3**

Hoewel de functie van 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.

De vertrouwenspersoon heeft nog geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren. Op grond van het wetsvoorstel *Verplichtstelling vertrouwenspersoon ongewenst gedrag op de werkvloer* krijgt de vertrouwenspersoon een wettelijke geheimhoudingsplicht. Dit wetsvoorstel is inmiddels door de Tweede Kamer aangenomen en ligt ter behandeling bij de Eerste Kamer. De geheimhoudingsplicht houdt in dat de vertrouwenspersoon geen vertrouwelijke informatie mag openbaren, tenzij hiervoor een wettelijke verplichting bestaat of de betrokkene uitdrukkelijk instemt met de openbaarmaking.

Als er geen sprake is van een externe maar van een interne vertrouwenspersoon, valt deze onder de meld- en aangifteplicht bij een vermoeden van een zedenmisdrijf (artikel 4a WPO, artikel 3.39 WVO 2020).

Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" op zowel de interne als externe vertrouwenspersoon van toepassing.

Het bevoegd gezag benoemt een onafhankelijke, externe vertrouwenspersoon en per school een interne vertrouwenspersoon.

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 voeren.

### **Artikel 3, tweede lid**

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

### **Artikel 3, vijfde lid**

De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor 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. De 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 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 het niet toegestaan 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.

Welke rol de vertrouwenspersoon ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat.

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 3, zesde lid**

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.

### **Artikel 3, negende lid**

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.

### **Artikel 5, eerste lid**

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.

**Artikel 6, eerste lid**

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 de geldende interne klachtenregeling van de school.

**Artikel 6, vierde lid**

Als het bevoegd gezag de klacht niet zelf behandelt maar naar de klachtencommissie verwijst, kan het de klager ook verwijzen naar de vertrouwenspersoon.

**Artikel 9, eerste lid**

Deze termijn is voor het primair en voortgezet onderwijs vastgelegd in artikel 14, zevende lid WPO, artikel 3.36, derde lid WVO 2020 en artikel 23, zevende lid WEC.

Indien het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bevoegd gezag in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.

**Artikel 10**

Zie ook artikel 8, tweede lid onder e van de Wet medezeggenschap op scholen (Wms).

**Artikel 11**

Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.

**Artikel 13**

Op grond van artikel 10 onder g Wms heeft de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.