



## KLACHTENREGLEMENT

STICHTING OPENBAAR ONDERWIJS ZWOLLE EN REGIO, JULI 2024

### INLEIDING

Als medewerkers, ouders/verzorgers/voogden van een minderjarige leerling en/of (oud)leerlingen of anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan<sup>1</sup> niet tevreden zijn over de gang van zaken op school en de klacht niet meer in goed overleg tussen betrokkenen kan worden opgelost, kan een formele klacht worden ingediend.

OOZ heeft een eigen onafhankelijke Commissie Interne Klachtenbehandeling en Integriteit (CIK) ingesteld voor alle scholen die zij in stand houdt. De klachtencommissie onderzoekt de klacht en adviseert het bevoegd gezag hierover. Als er sprake is van een eenvoudige klacht, kan het bevoegd gezag de klacht ook zelf afdoen. Het klachtenreglement is van toepassing op zowel de behandeling door het bevoegd gezag als op de behandeling door de klachtencommissie.

Het bevoegd gezag heeft daarnaast haar 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) en W: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

Een klacht kan desgewenst ook bij de LKC worden ingediend in plaats van bij de klachtencommissie van OOZ. De LKC onderzoekt de klacht en adviseert het bevoegd gezag hierover. Op de behandeling van klachten door de LKC is het reglement van de LKC van toepassing. Dit reglement is te vinden op: <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

Voor het indienen van een bezwaar tegen een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb), zoals een besluit tot schorsing of verwijdering, geldt een andere procedure. Zie daarvoor het bezwarenreglement van OOZ.

Er kan weliswaar voor worden gekozen een klacht in te dienen in plaats van een Awb-procedure te voeren, maar de Commissie Interne Klachtenbehandeling en Integriteit kan enkel een oordeel geven over de klacht en kan het besluit van het bevoegd gezag niet vernietigen.

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bestaan, dienen langs die lijn te worden afgehandeld, bijvoorbeeld:

- In het voortgezet onderwijs kan de directeur bij onregelmatigheden of ongeoorloofde afwezigheid van leerlingen tijdens enig deel van het examen een beslissing nemen, bijvoorbeeld het toekennen van het cijfer 1 voor een toets van het schoolexamen of het centraal examen. In dat geval geldt de klachtenregeling niet, maar kan binnen vijf (5) werkdagen na dagtekening van de beslissing

---

<sup>1</sup> Hierbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld vrijwilligers, stagiairs en leraren in opleiding.

schriftelijk beroep ingesteld danwel een voorziening gevraagd worden bij de Commissie van Beroep Examens VO. Zie daarvoor het reglement Commissie van Beroep Examens VO.

- De Geschillencommissie passend onderwijs is de eerst 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.
- De klokkenluidersregeling betreffende het omgaan met een vermoeden van een misstand of een inbreuk op een Unierecht binnen OOOZ biedt een beschrijving van de procedure die gevolgd moet worden wanneer een (op redelijke gronden gebaseerd) vermoeden van een misstand of een inbreuk op een Unierecht bestaat binnen OOOZ. Zie daarvoor de klokkenluidersregeling van OOOZ.

## ARTIKEL 1 ALGEMENE BEPALINGEN

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, de Wet op het voortgezet onderwijs 2020 en de Wet op de expertisecentra;
2. bevoegd gezag: de Stichting Openbaar Onderwijs Zwolle en Regio (hierna: OOOZ);
3. College van Bestuur: het College van Bestuur van OOOZ;
4. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
5. klachtencommissie: Commissie Interne Klachtenbehandeling en Integriteit (CIK) van OOOZ, als bedoeld in artikel 6, hierna ook te noemen Commissie of CIK;
6. klager: een (oud-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (oud-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan<sup>2</sup>;
7. contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
8. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
9. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan<sup>3</sup>, tegen wie een klacht is ingediend;
10. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder;
11. getuige: persoon die uit eigen waarneming omtrent een bepaalde gebeurtenis of gedraging kan verklaren;
12. informant: persoon die op grond van betrokkenheid bij de gebeurtenis of gedraging informatie kan verstrekken, alsmede persoon die op grond van opleiding of ervaring over specifieke deskundigheid beschikt op grond waarvan deze relevante informatie kan verstrekken;
13. gemachtigde: persoon die namens klager of verweerder optreedt in een klachtenprocedure.

## ARTIKEL 2 VOORTRAJECT KLACHTINDIENING

1. Een klager die een probleem 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 van de school of het bevoegd gezag, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.

---

<sup>2</sup> Hierbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld vrijwilligers, stagiairs en leraren in opleiding.

<sup>3</sup> Er kan in beginsel geen klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling. 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).

3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon 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 6. Het bevoegd gezag heeft zijn scholen tevens aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).
5. 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 dit klachtenreglement

### **ARTIKEL 3 BENOEMING EN TAKEN CONTACTPERSOON**

1. De directie van de school benoemt op iedere vestiging een contactpersoon die toegankelijk is voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen.
2. De contactpersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit en dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De contactpersoon zorgt voor de eerste opvang van de klager binnen de school, biedt een luisterend oor, geeft ruimte aan emotie, gaat na of een oplossing in de informele sfeer mogelijk is en informeert de klager over de mogelijkheden die het klachtenreglement biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de externe vertrouwenspersoon.
4. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en verweerder.

### **ARTIKEL 4 BENOEMING EN TAKEN EXTERNE VERTROUWENSPERSOON**

1. Het bevoegd gezag benoemt ten minste één, onafhankelijke, externe vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.
3. De vertrouwenspersoon zorgt voor de eerste opvang van de klager, biedt een luisterend oor, geeft ruimte aan emotie, brengt samen met de klager het probleem in kaart, gaat na of een oplossing in de informele sfeer mogelijk is danwel of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De vertrouwenspersoon helpt de klager om een eigen afweging te maken over het wel of niet indienen van een klacht en kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
5. 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.
6. 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.
7. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven. De vertrouwenspersoon onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

### **ARTIKEL 5 INSTELLING EN TAKEN KLACHTENCOMMISSIE**

1. Het bevoegd gezag heeft een eigen klachtencommissie ingesteld voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel aan het bevoegd gezag over:
  - a. de (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen.

3. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
4. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden, eventueel met adviezen over verbetering van de organisatie en/of het beleid.

#### ARTIKEL 6 SAMENSTELLING KLACHTENCOMMISSIE

1. De leden van de Commissie worden benoemd door het College van Bestuur voor een periode van vier (4) jaar en zijn terstond eenmaal herbenoembaar.
2. Voorafgaand aan de benoeming van de leden van de Commissie stelt het College van Bestuur de GMR PO, de GMR VO en de GMR SOVSO tijdig in de gelegenheid om gezamenlijk een voordracht te doen voor één (1) lid in de Commissie.
3. De leden van de Commissie maken geen deel uit van en zijn niet werkzaam binnen het gezagsbereik van het bevoegd gezag.
4. De Commissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
5. De Commissie wijst uit haar midden een voorzitter en plaatsvervangend voorzitter aan.
6. Voor de behandeling van iedere ingediende klacht bestaat de Commissie uit één voorzitter en (tenminste) twee leden.
7. De voorzitter en de leden van de Commissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.
8. De Commissie kan zich laten bijstaan door een secretaris. De secretaris maakt geen onderdeel uit van de Commissie.
9. Het lidmaatschap van de Commissie eindigt:
  - a. door het verstrijken van de in lid 4 van dit artikel genoemde termijn, tenzij het College van Bestuur overgaat tot herbenoeming;
  - b. door opzegging door het lid zelf of het College van Bestuur;
  - c. door overlijden.
10. De leden van de Commissie en de secretaris hebben recht op een passende vergoeding, die door het College van Bestuur nader wordt vastgesteld.

#### ARTIKEL 7 INDIENEN KLACHT

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a. het bevoegd gezag; of
  - b. de klachtencommissie<sup>4</sup>.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag waarbij de klacht is ingediend anders beslist.
3. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in lid 1 van dit artikel genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar het bevoegd gezag of de klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
4. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

---

<sup>4</sup> 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 of het bevoegd gezag op te lossen.

5. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging dan wel dient klager de klacht voor akkoord mede te ondertekenen. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.

#### **ARTIKEL 8 INHOUD KLACHT**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Indien redelijkerwijs niet van klager gevraagd kan worden de klacht op schrift te stellen, maakt de secretaris van de mondeling ingediende klacht een verslag dat door klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager<sup>5</sup>;
  - 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 de handtekening van de klager.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in lid 3 van dit artikel, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen een nader te stellen termijn te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in lid 3 van dit artikel, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk<sup>6</sup> wordt verklaard wordt dit aan de klager, de verweerder, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

#### **ARTIKEL 9 BEHANDELING DOOR BEVOEGD GEZAG**

1. Als er sprake is van een eenvoudige klacht, kan het bevoegd gezag de klacht zelf afdoen. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder en/of directeur van de betrokken school welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
2. 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 Commissie Interne Klachtenbehandeling en Integriteit (CIK) van OOZ.
3. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, stuurt het bevoegd gezag de klacht voor behandeling en advies door aan de Commissie Interne Klachtenbehandeling en Integriteit (CIK) van OOZ of de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

#### **ARTIKEL 10 BEHANDELING DOOR KLACHTENCOMMISSIE**

1. De Commissie deelt de klager, de verweerder, het bevoegd gezag en/of de directeur van de betrokken school mee dat zij een klacht onderzoekt.
2. De Commissie is bevoegd deskundigen en informanten te raadplegen en kan, al dan niet op verzoek, getuigen of deskundigen horen. Indien de Commissie van deze bevoegdheid gebruik maakt, deelt zij dat aan partijen mee en brengt zij de verkregen informatie ter kennis van partijen.
3. Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de Commissie gevraagde informatie te verstrekken en daarbij vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.
4. Alvorens tot een advies te komen, biedt de Commissie in ieder geval de gelegenheid om gehoord te worden aan:

---

<sup>5</sup> Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

<sup>6</sup> Van niet-ontvankelijk is sprake als het niet tot een inhoudelijke behandeling komt, omdat niet is voldaan aan de formele vereisten. Dit is bijvoorbeeld het geval als de termijn is verstreken waarbinnen de klacht kon worden ingediend of het een klacht betreft waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bestaat.

- a. de klager; en
  - b. de verweerder.
4. De personen genoemd in lid 3 van dit artikel kunnen zich gedurende het onderzoek van de Commissie laten bijstaan door een adviseur of gemachtigde. Indien een partij zich uitsluitend laat vertegenwoordigen dient de gemachtigde, tenzij deze advocaat is, op verzoek van de voorzitter een schriftelijke machtiging te overleggen.
  5. Van het horen als bedoeld in lid 4 van dit artikel kan worden afgezien indien:
    - a. de Commissie niet bevoegd is om over de klacht te adviseren;
    - b. de klacht kennelijk niet-ontvankelijk is, bijvoorbeeld omdat de klacht anoniem is ingediend of te laat is ingediend en daarvoor geen verschoonbare reden aanwezig is;
    - c. de klacht kennelijk ongegrond is<sup>7</sup>;
    - d. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord; of
    - e. de klager niet binnen een door de Commissie gestelde redelijke termijn verklaart gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord; of
    - f. aan de klacht volledig tegemoet wordt gekomen en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad.
  6. Met instemming van partijen kan de Commissie besluiten de klacht uitsluitend schriftelijk te behandelen. In dat geval blijft artikel 14 eveneens van toepassing.

#### ARTIKEL 11 HOORZITTING

1. De hoorzitting vindt in beginsel plaats binnen zes (6) weken na de beslissing om de klacht in behandeling te nemen.
2. De voorzitter van de Commissie bepaalt de plaats, de dag en het uur van de zitting. De secretaris van de Commissie nodigt de partijen schriftelijk uit voor de zitting.
3. Voor het houden van een zitting is vereist dat ten minste twee leden van de Commissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.
4. De partijen worden in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord<sup>8</sup>.
5. De zittingen van de Commissie zijn niet openbaar.
6. De voorzitter bepaalt de procedure ter zitting. Tijdens de zitting krijgen de klager en de verweerder de gelegenheid om hun zienswijze naar voren te brengen.
7. Klager en verweerder kunnen zich ter zitting laten vergezellen door één aan hen vertrouwd persoon.
8. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag wordt aan klager en verweerder toegezonden.

#### ARTIKEL 12 STUKKEN

1. Tot tien (10) werkdagen voor de hoorzitting kunnen (nadere) stukken worden ingediend.
2. De secretaris van de Commissie stuurt een afschrift van de ontvangen stukken, behoudens het bepaalde in lid 3 van dit artikel, onverwijld door aan de klager en de verweerder.

---

<sup>7</sup> Van kennelijk ongegrond is alleen sprake indien uit de klacht zelf al direct, zonder enig verder onderzoek, blijkt dat de klacht ongegrond is en er redelijkerwijs over die conclusie geen twijfel mogelijk is. Dit is bijvoorbeeld het geval als tegemoetkoming aan de klacht evident in strijd is met een wettelijk voorschrift of de klacht zich richt tegen een beslissing die overeenkomt met vast, door de rechter aanvaard beleid, en er geen bijzondere omstandigheden zijn aangevoerd op grond waarvan daarvan zou moeten worden afgeweken.

<sup>8</sup> Indien aannemelijk is, dat het gezamenlijk horen een zorgvuldige belangenafweging zal belemmeren of dat tijdens het horen feiten of omstandigheden bekend zullen worden, waarvan geheimhouding om gewichtige redenen is geboden, kan de Commissie, hetzij op verzoek van de belanghebbende, hetzij op verzoek van verweerder, hetzij ambtshalve bepalen, dat de partijen afzonderlijk worden gehoord.

3. Op verzoek van een partij of ambtshalve kan de voorzitter bepalen dat een ingediend stuk niet ter kennisgeving van de andere partij zal worden gebracht. Aan deze bepaling wordt uitsluitend toepassing gegeven indien geheimhouding om gewichtige redenen is geboden.
4. Stukken die niet binnen de in lid 1 van dit artikel gestelde termijn zijn ingediend, worden in beginsel niet door de Commissie betrokken in het onderzoek en de besluitvorming.

### ARTIKEL 13 INTREKKEN KLACHT

1. Klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de Commissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken.
2. Indien de klager de klacht intrekt deelt de Commissie dit aan verweerder, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school mee.

### ARTIKEL 14 ADVIES

1. De Commissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De Commissie stelt het advies vast binnen vier (4) weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier (4) weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de Commissie met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en het bevoegd gezag.
3. De Commissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan het bevoegd gezag, de klager en de verweerder. Het advies van de Commissie bevat:
  - a. een gemotiveerde beoordeling van de ontvankelijkheid van de klacht;
  - b. een samenvatting van de klacht;
  - c. de reactie van verweerder;
  - d. de aard van stukken die vanwege geheimhouding niet aan de andere partij zijn gezonden en de gevolgen die de Commissie daaraan heeft verbonden;
  - e. een gemotiveerde beoordeling van gegrondheid van de klacht<sup>9</sup>;
  - f. een conclusie met aanbevelingen (zie lid 4 van dit artikel) aan het bevoegd gezag over het te nemen besluit;
  - g. een handtekening van de voorzitter en de secretaris van de Commissie.
4. De Commissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.
5. Het advies van de Commissie is niet bindend. Het bevoegd gezag kan bij de te nemen beslissing gemotiveerd afwijken van het advies van de Commissie.

### ARTIKEL 15 BESLISSING BEVOEGD GEZAG

1. Binnen vier (4) weken<sup>10</sup> na ontvangst van het advies van de Commissie (zie voetnoot 9) deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de Commissie 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 (4) weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de Commissie.
3. Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen op grond van artikel 8 lid 2 onder e van de Wet medezeggenschap scholen (Wms) terstond over elk oordeel van de Commissie waarbij

---

<sup>9</sup> De Commissie kan het bevoegd gezag adviseren om de klacht geheel of gedeeltelijk niet-ontvankelijk te verklaren of geheel of gedeeltelijk ongegrond te verklaren of geheel of gedeeltelijk gegrond te verklaren.

<sup>10</sup> Deze termijn is vastgelegd in artikel 14, lid 7 WPO, artikel 3.36 WVO 2020 en artikel 23, lid 7 WEC.

de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

#### **ARTIKEL 16 VERTROUWELIJKHEID**

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van het klachtenreglement valt.
2. Alle op de klacht betrekking hebbende stukken dienen ter vertrouwelijke kennisgeving van partijen, de Commissie en de secretaris.
3. Het ter zitting behandelde wordt door alle aanwezigen als vertrouwelijk jegens derden beschouwd.

#### **ARTIKEL 17 INWERKINGTREDING EN WIJZIGING REGLEMENT**

1. Dit reglement is vastgesteld door het College van Bestuur d.d. 1 juli 2024, na instemming van de GMR-en PO, VO en SOVSO d.d. 25 juni 2024 en treedt in werking d.d. 2 juli 2024.
2. Dit reglement kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd, aangevuld en ingetrokken, na overleg met de externe vertrouwenspersoon en instemming van de GMR-en PO, VO en SOVSO.
3. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
4. Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat het klachtenreglement, het adres van de Commissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en/of op de websites van de scholen en/of de website van het bevoegd gezag.



#### BIJLAGE: TOELICHTING BIJ ARTIKEL 4 EXTERNE VERTROUWENSPERSOON

- De externe vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de scholen.
- 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. De vertrouwenspersoon beschikt over vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren.
- De externe vertrouwenspersoon zorgt voor de eerste opvang van de klager, biedt een luisterend oor, geeft ruimte aan emotie, brengt samen met de klager het probleem in kaart, gaat na of een oplossing in de informele sfeer mogelijk is met de verweerder of met de directeur van de betrokken school danwel of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
- Hoewel de externe vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de vertrouwenspersoon zelf gaat bemiddelen.
- De externe vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, naar gelang van de aard van de zaak geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie en helpt de klager om hierin een eigen afweging te maken.
- Indien de klager dit wenst, begeleidt de externe vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie en verleent hij desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
- 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 klachtencommissie.
- Begeleiding van de klager houdt ook in dat de externe 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.
- 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. De vertrouwenspersoon zal een klager nooit vooraf geheimhouding beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan.
- Als de externe vertrouwenspersoon 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. Indien hij besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager bespreken.
- De externe vertrouwenspersoon zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat.
- De meldcode huiselijk geweld is van toepassing op de externe vertrouwenspersoon.