

Klachtenregeling



Bijgestelde versie 2024:

CvB: voorgenomen vaststelling d.d. 23 mei 2024

GMR: instemming d.d. 9 december 2024

CvB: definitieve vaststelling d.d. 12 december 2024

Het bevoegd gezag van Stichting Zaan Primair stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. School: een school of ander organisatieonderdeel¹ vallende onder Zaan Primair;
2. bevoegd gezag: Stichting Zaan Primair;
3. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8;
5. klager: een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
6. interne contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
8. 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 betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
9. 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 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 externe vertrouwenspersoon of, wanneer het een ouder, verzorger of leerling betreft, met de interne contactpersoon.
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.

Artikel 3: Benoeming en taken van de interne contactpersoon

1. De directie van de school wijst na overleg met de medezeggenschapsraad een interne contactpersoon voor de eigen school aan en publiceert de contactgegevens in de schoolgids.
2. De interne contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de interne contactpersoon de klager naar de vertrouwenspersoon.
3. De bijlage "De interne contactpersoon" maakt deel uit van deze klachtenregeling.

Artikel 4: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één externe vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
3. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
4. De externe vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.

¹ De klachtenregeling is van overeenkomstige toepassing op het Dienstencentrum en het bestuursbureau. Voor de leesbaarheid wordt in de klachtenregeling steeds gesproken van school.

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

Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling

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

De scholen zorgen ervoor dat de namen en de bereikbaarheid van de contactpersonen per school voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren op de eigen website.

Artikel 6: 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 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.
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 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.

Artikel 7: 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 8: De klachtencommissie

1. 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, W: www.onderwijsgeschillen.nl.

2. 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 9: 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 10: 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 11: 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 12: 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 13: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

Artikel 14: 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 geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 15: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling ... (naam bevoegd gezag of school)'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2025.

Bijlage De interne contactpersoon voor ouders, verzorgers en leerlingen

Elke ouder, verzorger of leerling kan een beroep doen op de interne contactpersoon (in de school) als er problemen zijn van welke aard dan ook, waar u of uw kind niet met iedereen over durft te praten. Het gesprek wordt vertrouwelijk behandeld en er worden geen vervolgstappen gezet zonder uw toestemming. U kunt bij de interne contactpersoon terecht wanneer er in uw ogen sprake is van machtsmisbruik, zoals (seksuele) intimidatie, pesten, mishandeling, discriminatie, onheuse bejegening, fysiek geweld, inbreuk op de privacy. Het kan echter ook gaan over de didactische, pedagogische en/of organisatorische aanpak van uw kind of de groep waar uw kind in zit.

De interne contactpersoon behandelt niet zelf de klachten, maar kijkt samen met u wie er moet worden ingeschakeld om tot de best mogelijke oplossing te komen. Als het nodig mocht zijn, wordt een klacht doorverwezen naar de externe vertrouwenspersoon, het bevoegd gezag en/of naar de Landelijke Klachtencommissie (LKC).

Taken interne contactpersoon

De interne contactpersoon is het aanspreekpunt bij klachten van algemene aard op school. Zij/hij heeft de taak om door te verwijzen naar de juiste instanties en te informeren over het klachtrecht. Uiteraard wordt de directeur geïnformeerd. Bij klachten van seksuele aard verwijst de interne contactpersoon direct naar de externe vertrouwenspersoon en informeert deze het bestuur.

Klachtdossier

Per melding van een incident maakt de interne contactpersoon een dossier aan, met het oog op klachtafhandeling. Persoonsgegevens van de klager(s), de aangeklaagde en de inhoud van de melding of klacht worden daarin vastgelegd. In een klachtdossier worden ook kopieën van gespreksverslagen e.d. bewaard. Alleen feiten en omstandigheden die betrekking hebben op de melding of klacht mogen geregistreerd worden.

Geheimhouding en zorgvuldigheid

1. De interne contactpersoon is verplicht tot geheimhouding van hetgeen haar/hem in verband met de werkzaamheden ter kennis komt. Deze plicht geldt niet ten opzichte van het bestuur, de klaagster/klager (of haar/zijn ouders), de externe vertrouwenspersoon, de landelijke klachtencommissie, gerechtelijke autoriteiten en artsen. De geheimhoudingsplicht vervalt niet na beëindiging van de functie als interne contactpersoon.
2. Van de interne contactpersoon mag verwacht worden, dat uiterst zorgvuldig met de geregistreeerde informatie wordt omgegaan:
 - a. dossiers met klachtgegevens worden veilig opgeslagen;
 - b. gegevens worden niet langer bewaard dan voor het doel noodzakelijk;
 - c. gegevens die in het kader van klachtbehandeling zijn vastgelegd, worden twee jaar na de behandeling van de klacht vernietigd.
3. De interne contactpersoon draagt dossiers over aan haar/zijn opvolger indien de termijn van twee jaar na de klacht nog niet is verstreken.

Taken en verantwoordelijkheden interne contactpersoon

De interne contactpersoon heeft tot taak:

1. te fungeren als eerste aanspreekpunt van en advies aan de ouders/verzorgers en leerlingen bij klachten van algemene aard;
2. bij zaken zoals seksuele intimidatie/misbruik, ernstige vormen van agressie en geweld, hiervan onmiddellijk melding te doen bij het bestuur conform de meldingsplicht;
3. bij verwijzing naar de externe vertrouwenspersoon desgewenst het eerste contact te leggen;

4. de ouders/verzorgers en leerlingen indien gewenst te begeleiden bij het melden van de klacht bij de externe vertrouwenspersoon;
5. nazorg aan te bieden aan de betreffende ouder/verzorger of leerling als de klacht is afgehandeld, tenzij de externe vertrouwenspersoon dit doet;
6. indien er sprake is van mogelijk strafbare feiten de klager te wijzen op de mogelijkheid tot het doen van aangifte bij de politie, tenzij de externe vertrouwenspersoon dit doet;
7. het onderhouden van contacten met de kla(a)g(st)er om te bezien of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de kla(a)g(st)er en om te bezien of, nadat de klacht is afgehandeld, de aanleiding van de klacht daadwerkelijk is weggenomen, tenzij de externe vertrouwenspersoon dit doet;
8. een bijdrage te leveren aan de verbetering van het schoolklimaat in de vorm van advisering op schoolniveau;
9. zich op de hoogte te houden van ontwikkelingen en teamleden te informeren over deze ontwikkelingen op het gebied van preventie en bestrijding van seksuele intimidatie, agressie en geweld.

Kwalificatie-eisen voor de taken van interne contactpersoon

De interne contactpersoon heeft onderstaande vaardigheden:

1. uitstekende communicatieve vaardigheden, zowel mondeling als schriftelijk;
2. het kunnen bijdragen aan het ontwikkelen en implementeren van beleid t.a.v. veiligheid;
3. inzicht in eigen handelen;
4. adviesvaardigheden;
5. een toegankelijke en onafhankelijke opstelling;
6. vaardig in gespreksvoering (o.a. vragen kunnen en durven stellen);
7. kunnen omgaan met vertrouwelijke informatie.

De interne contactpersoon functioneert op Hbo-niveau en participeert in de contactbijeenkomsten die door Zaan Primair voor interne contactpersonen worden gehouden.

Verantwoording/bescherming

1. De interne contactpersoon is voor de uitvoering van haar/zijn taak uitsluitend functionele verantwoording schuldig aan het bestuur.
2. De interne contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van deze taken niet worden ontslagen, disciplinair gestraft of in zijn/haar eigenlijke functie anderszins benadeeld worden.
3. De interne contactpersoon die haar/zijn taken wil beëindigen, doet dat door een schriftelijke mededeling aan het bestuur en zorgt voor overdracht aan zijn opvolger.

Algemene toelichting

In het funderend onderwijs is het schoolbestuur (bevoegd gezag) verplicht een klachtenregeling vast te stellen.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen/studenten, personeel en schoolleiding 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.

De klachtenprocedure is geen vervanging van de procedure die iemand kan voeren tegen een besluit van het bevoegd gezag van een openbare school in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Niettemin kan iemand ervoor kiezen om een klacht in te dienen in plaats van het voeren van de Awb-procedures. De Commissie kan dan een oordeel geven over de klacht, maar kan, anders dan de rechter, het besluit van het bevoegd gezag niet vernietigen.

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.

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 6, 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 achtste 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

De interne contactpersoon is toegankelijk voor ouders, verzorgers en leerlingen. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De interne contactpersoon oefent haar/zijn taak in onafhankelijkheid uit. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en verweerder. De contactpersoon dient uit hoofde van de uitoefening van haar/zijn taak niet te worden benadeeld.

Artikel 4

Hoewel de functie van externe vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de externe vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat zij/hij in alle gevallen geheimhouding betracht.

De externe vertrouwenspersoon heeft vooralsnog geen wettelijke geheimhoudingsplicht. (Dit zou best eens kunnen veranderen binnenkort.) Als zij/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 zij/hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren.

Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" op de vertrouwenspersoon van toepassing. Deze meldcode is niet van toepassing op de externe vertrouwenspersoon daar die niet in dienst is van de onderwijsinstelling.

Een externe vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven maar kan wel duidelijk maken dat zij/hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven

informatie om zal gaan. Indien de externe vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal zij/hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

Naast de aanwezigheid van een externe vertrouwenspersoon, is op elke school van Zaan Primair een interne contactpersoon benoemd. De interne contactpersoon is het aanspreekpunt voor elke medewerker, ouder of leerling. Zij kunnen een beroep doen op de interne contactpersoon als er problemen zijn van welke aard dan ook, waar men niet met iedereen over durft te praten. De interne contactpersoon is aanhoorder en doorverwijzer. Zij/hij hoort de melder aan en brengt advies uit om de persoon door te verwijzen naar de juiste instanties te informeren over het klachtrecht. De interne contactpersoon behandelt dus niet zelf de klacht maar kijkt in gezamenlijkheid wie er kan worden ingeschakeld om tot de best mogelijke oplossing te komen.

Artikel 4, eerste lid

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

Artikel 4, tweede lid

De externe 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 externe 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 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.

Hoewel de externe vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de vertrouwenspersoon zelf gaat bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht. De externe vertrouwenspersoon kan wel meegaan in een gesprek om de klager te ondersteunen.

Welke rol de externe vertrouwenspersoon ook kiest, zij/hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol zij/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 zij/hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon haar/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 externe vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de externe vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 4, derde lid

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

Artikel 4, zesde 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 6, 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 zij/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 of het bevoegd gezag op te lossen.

Artikel 7, 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 7, vierde lid

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

Artikel 10, eerste lid

Deze termijn is voor het primair en voortgezet onderwijs vastgelegd in artikel 14, zevende lid WPO, artikel 24b, zevende lid WVO 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 11

Zie ook artikel 8, tweede lid onder e van de Wet medezeggenschap op scholen (Wms). Voor het mbo is over de inhoud van deze bepaling niets in de WEB en WOR geregeld. Het is wenselijk als het bevoegd gezag de medezeggenschapsorganen informeert 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 12

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.