

Vastgesteld in DR 15-02-2022

## Klachtenregeling Passend Primair Onderwijs Noord-Kennemerland 2021

### Klachtenregeling

Het bevoegd gezag van Passend primair onderwijs Noord-Kennemerland, verder te noemen het samenwerkingsverband, gehoord hebbende de Ondersteuningsplanraad en PMR; stelt de volgende Klachtenregeling vast.

### Preambule

Het samenwerkingsverband werkt met eigen en gedetacheerd personeel. De kwaliteit van de werkzaamheden die het personeel uitvoert ten behoeve van het samenwerkingsverband valt onder de verantwoordelijkheid van de directeur-bestuurder van het samenwerkingsverband. Klachten die betrekking hebben op het beroepsmatig handelen van de individuele medewerkers moeten derhalve bij de directeur-bestuurder terecht komen.

### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. samenwerkingsverband: samenwerkingsverband PPO Noord-Kennemerland (PO-27-03);
2. bevoegd gezag: het bestuur van het samenwerkingsverband (PO-27-03);
3. Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), de commissie als bedoeld in artikel 8;
4. klager: een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij het samenwerkingsverband betrokken persoon of orgaan;
5. *contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;*
6. *vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;*
7. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij het samenwerkingsverband 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 ter oplossing voor aan de directeur-bestuurder van samenwerkingsverband, *tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.*
3. De klager kan een second opinion aanvragen bij een aangrenzend samenwerkingsverband (West Friese Knoop, Kop van Noord-Holland, Waterland of IJmond).
4. De klager kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon.
5. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan directeur van samenwerkingsverband mediation organiseren tussen de klager en verweerder
6. 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 contactpersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging een contactpersoon.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de vertrouwenspersoon. *De klager kan de klacht ook altijd direct voorleggen aan de LKC zoals omschreven in artikel 6 van dit reglement.*

### Artikel 4: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt na overleg met het ondersteuningsplanraad ten minste één vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van het samenwerkingsverband.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
5. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
6. 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.
7. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
8. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
9. De 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 contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren op de website en in het ondersteuningsplan van het samenwerkingsverband.

### 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 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 LKC 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 bevoegd 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 LKC.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de LKC.

## Artikel 8: De klachtencommissie

Het bevoegd gezag is 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 9: Informatieverstrekking aan de LKC

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de LKC 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 de LKC deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de 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 LKC.

## Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen zo snel als redelijkerwijs mag worden verwacht over elk oordeel van de LKC 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 of instelling 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 Samenwerkingsverband Passend Primair Onderwijs Noord-Kennemerland - 2021'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 maart 2022

De regeling is vastgesteld op [ 15 feb 2022 ]

# Bijlage I – Toelichting Klachtenregeling Samenwerkingsverband Passend Primair onderwijs Noord-Kennemerland - 2021

## Algemene toelichting

In het funderend onderwijs is het samenwerkingsverband verplicht een klachtenregeling vast te stellen.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in binnen het samenwerkingsverband zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding kunnen worden afgehandeld. Indien dat door 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.

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 ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (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 het samenwerkingsverband kan gedacht worden aan bijvoorbeeld vrijwilligers en stagiairs.

### *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 leerling kan slechts als verweerder worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij het samenwerkingsverband (bijvoorbeeld als lid van het oudersteunpunt, de ondersteuningsplanraad of medezeggenschapsraad).

### *Artikel 2*

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders (leerlingen), personeel en directeur-bestuurder 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 contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle betrokken partijen. De contactpersoon oefent 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 zijn taak niet te worden benadeeld.

#### *Artikel 4*

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 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.

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 WVO).

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

Een vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

Het verdient aanbeveling per bevoegd gezag een onafhankelijke, bij voorkeur externe vertrouwenspersoon te benoemen en een interne contactpersoon. 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 het samenwerkingsverband. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij het samenwerkingsverband betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren.

#### *Artikel 4, eerste lid*

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

#### *Artikel 4, vierde lid*

De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of 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 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.

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 4, vijfde 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 4, achtste 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 (dan wel artikel 9 eerste lid bijlage)*

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de LKC. 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 LKC 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 het bevoegd gezag op te lossen.

#### *Artikel 7, eerste lid (dan wel artikel 10 eerste lid bijlage)*

Een klacht over het (persoonlijk) optreden van (een lid van) de directeur-bestuurder 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 het samenwerkingsverband.

#### *Artikel 7, vierde lid (dan wel artikel 10 vierde lid bijlage)*

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

#### *Artikel 8 (dan wel artikel 6 lid 1 bijlage)*

Afhankelijk van de situatie wordt een keuze gemaakt uit één van de in dit artikel genoemde opties. Het is mogelijk dat een samenwerkingsbestuur/fusiebestuur met zowel openbare als bijzondere scholen, de scholen bij verschillende commissies heeft aangesloten.

#### *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).

*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.



# Bijlage II - Reglement van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

## Begripsbepalingen

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

### Reglement Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

Het Reglement van de LKC is vastgesteld door de Commissie. Het reglement bevat de bepalingen over de werkwijze van de Commissie.

### Hoofdstuk 1: Begripsbepalingen

#### *Artikel 1*

Dit reglement verstaat onder:

1. "LKC": de Landelijke Klachtencommissie onderwijs, zoals ingesteld door Stichting Onderwijsgeschillen
2. "Commissie": de voor de behandeling van een klacht uit drie leden van de LKC samengestelde klachtencommissie op grond van artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs, artikel 23 van de Wet op de expertisecentra en artikel 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs; artikel 7.4.8a Wet educatie en beroepsonderwijs en artikel U-1 CAO-HBO,
3. "advies": het op schrift gestelde oordeel van de Commissie over de gegrondheid van een klacht inclusief eventuele aanbevelingen aan het bevoegd gezag;
4. "klachtenregeling": de door het bevoegd gezag van de school of instelling vastgestelde regeling voor de behandeling van klachten;
5. "klacht": de in de klachtenregeling omschreven definitie van klacht of (bij ontbreken daarvan) een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
6. "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, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
7. "verweerder": (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
8. "Voorzitter": de voorzitter van de LKC;
9. "voorzitter": de voorzitter van de Commissie die een klacht behandelt;
10. "secretariaat": het bureau, dat de Commissie bij haar werkzaamheden ondersteunt;
11. "secretaris": de behandelende medewerker van het secretariaat, die de Commissie ondersteuning verleent bij haar werkzaamheden;
12. "getuige": een persoon die uit eigen waarneming omtrent een bepaalde gebeurtenis of een gedraging kan verklaren;
13. "informant": een persoon die op grond van betrokkenheid bij de gedragingen die in de klacht aan de orde worden gesteld, informatie kan verstrekken, alsmede de persoon die op grond van opleiding of ervaring over specifieke deskundigheid beschikt op grond waarvan deze voor de klacht relevante informatie kan verstrekken;
14. "gemachtigde": een persoon die namens verweerder of klager optreedt in de klachtprocedure.
15. "vertrouwd persoon": een persoon die ter persoonlijke ondersteuning met een partij meegaat naar de zitting, maar daar niet het woord mag voeren.

## Samenstelling Commissie

### *Artikel 2 Samenstelling Commissie*

1. Voor de behandeling van iedere ingediende klacht bestaat de Commissie uit één voorzitter en twee leden.
2. De voorzitter is een jurist, die niet werkzaam is binnen het gezagsbereik van een bij de klacht betrokken orgaan of instelling.

## Indienen klacht

### *Artikel 3 Indienen van de klacht*

1. De klager dient een klacht bij de LKC in via de webportal van Zaaksysteem, te vinden op [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl). Op de wijze van indiening is van toepassing het 'Reglement Zaakbehandeling Onderwijsgeschillen'. Onder het schriftelijk indienen wordt in dit reglement het indienen in zaaksysteem verstaan.
2. Indien redelijkerwijs niet van klager kan worden gevraagd de klacht schriftelijk in te dienen, maakt het secretariaat van de mondeling ingediende klacht een verslag dat door klager voor akkoord wordt bevonden.
3. Indien het klaagschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor de goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de klager zorg te dragen voor vertaling.
4. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van klager en zo nodig de gekozen woonplaats voor de duur van de procedure;
  - b. de naam van verweerder;
  - c. een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden, zoals die zich volgens klager hebben voorgedaan;
  - d. de dagtekening en ondertekening;
  - e. afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken.Alle aan de Commissie over te leggen stukken dienen goed leesbaar te zijn.
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.
6. Het secretariaat bevestigt na binnenkomst aan klager de ontvangst van de klacht.
7. Indien de klacht kennelijk bij een andere klachtencommissie moet worden aangebracht, zendt de secretaris na overleg met klager de klacht zo spoedig mogelijk door aan de bevoegde klachtencommissie of verwijst de klager door naar de bevoegde klachtencommissie.

### *Artikel 4 Beslissing over de ontvankelijkheid van de klacht*

1. Indien niet is voldaan aan het bepaalde van het tweede, vierde of vijfde lid van artikel 3, wordt klager binnen een nader te bepalen termijn in de gelegenheid gesteld het verzuim te herstellen. Als niet aan dit verzoek wordt voldaan, kan de Commissie de klacht niet-ontvankelijk verklaren.
2. De LKC zal de klacht niet in behandeling nemen als:
  - a. niet tijdig of onvoldoende is voldaan aan een verzoek als bedoeld in het eerste lid van dit artikel;
  - b. de klacht betrekking heeft op een gedraging die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht heeft voorgedaan zonder dat er redenen zijn om de verschoonbaarheid van de overschrijding van de jaartermijn aan te nemen.
3. Klager wordt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen drie weken nadat de klacht is ingediend, dan wel klager heeft voldaan aan het verzoek tot verzuimherstel geïnformeerd of de klacht verder in behandeling wordt genomen.

Indien de klacht niet verder in behandeling wordt genomen, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan klager meegedeeld. Tegen deze beslissing kan klager overeenkomstig artikel 11, tweede lid, bezwaar maken.
4. Het secretariaat deelt na ontvangst van het klaagschrift, dan wel na ontvangst van het herstelde klaagschrift aan het bestuur en/of de directeur van de betrokken instelling mee dat een klacht bij de Commissie is ingediend.

#### *Artikel 4a Verwijzing naar het bevoegd gezag*

Indien blijkt dat er geen of onvoldoende pogingen zijn gedaan om de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag aan de orde te stellen of te behandelen, kan de Commissie de klacht toezenden aan het bevoegd gezag van de school of instelling. De Commissie kan het bevoegd gezag dan vragen of een oplossing mogelijk is op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag. De Commissie kan de klacht alsnog in behandeling nemen, indien niet binnen 14 dagen is geantwoord of indien binnen 4 weken geen oplossing is bereikt.

#### *Artikel 4b Mediation*

De Commissie kan partijen aanbieden om door middel van mediation tot een oplossing van de klacht te komen.

De Commissie kan de klacht alsnog in behandeling nemen indien na overleg met partijen niet wordt besloten tot mediation of indien een mediation niet tot een oplossing tussen partijen heeft geleid.

#### *Artikel 5 Klachtsamenvatting*

1. Gelijktijdig met het in behandeling nemen van de klacht wordt door de Commissie een samenvatting gemaakt waarin de kern van de klacht omschreven wordt. Deze klachtsamenvatting wordt bij de opening ter instemming aan klager voorgelegd.
2. Datgene wat in de klachtsamenvatting is geformuleerd vormt de basis voor de behandeling van de klacht.

#### *Artikel 6 Intrekken klacht*

1. Klager kan bij schriftelijke en gedagtekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de Commissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken. Intrekking geschiedt bij voorkeur niet later dan twee weken voor de zittingsdag.
2. Als de Commissie voor de zitting heeft vernomen dat de klacht wordt ingetrokken dan zal de Commissie dit onverwijld mededelen aan verweerder, aan het bevoegd gezag van de betrokken school en de directeur van de betrokken school dan wel aan het bestuur van de betrokken instelling.
3. Intrekking van de klacht is niet meer mogelijk als de klacht ter zitting is behandeld, tenzij partijen hierover in het kader van een minnelijke schikking overeenstemming hebben bereikt.

### Vorbereidend onderzoek

#### *Artikel 7 Verweer voeren*

1. Zodra is besloten dat de klacht in behandeling wordt genomen, nodigt de Commissie de verweerder uit om binnen een termijn van drie weken een verweerschrift met eventuele bijlagen bij de Commissie in te dienen.
2. De voorzitter kan deze termijn op een tijdig en met redenen omkleed verzoek van verweerder met ten hoogste twee weken verlengen. Slechts met instemming van klager kan een langer uitstel worden verleend.
3. Klager ontvangt het verweerschrift via de Commissie, behoudens het bepaalde in artikel 10.

#### *Artikel 8 Het inwinnen van inlichtingen*

1. Ter voorbereiding van de behandeling van de klacht kunnen door of namens de Commissie bij klager, verweerder en anderen hetzij schriftelijk, hetzij mondeling nadere inlichtingen worden ingewonnen. Klager en verweerder worden hiervan op de hoogte gesteld.
2. Tot en met één week voor de zitting kunnen klager en verweerder nadere stukken indienen. Te laat ingediende stukken worden niet toegelaten tot het dossier, tenzij hierdoor naar het oordeel van de voorzitter het belang van de wederpartij niet wordt geschaad.
3. Voor zover met klager, verweerder en anderen door of namens de Commissie met betrekking tot de inhoud van de klacht en het verweer gesprekken plaatsvinden, wordt daarvan een verslag gemaakt. Van de verkregen inlichtingen en gemaakte verslagen ontvangen klager en verweerder een kopie.

#### *Artikel 9 Kennisgeving van bij de Commissie ingediende stukken*

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 10 ontvangen partijen een kopie van alle bij de Commissie in het kader van de behandeling van de klacht ingediende stukken.
2. De voorzitter kan beslissen dat een stuk niet relevant is voor de behandeling van de klacht en niet wordt toegelaten tot het dossier.

#### *Artikel 10 Geheimhouding van bij de Commissie ingediende stukken*

1. Op verzoek van klager of verweerder kan de voorzitter bepalen dat een ingediend stuk op grond van zeer gewichtige redenen niet ter kennis van de wederpartij wordt gebracht. De voorzitter kan dit ook ambtshalve doen. Van deze beslissingen wordt aan partijen melding gemaakt.
2. Indien een verzoek tot geheimhouding van stukken wordt afgewezen, worden de desbetreffende stukken niet toegelaten tot het dossier en worden deze niet in de oordeelsvorming van de Commissie betrokken.
3. Het vorenstaande geldt evenzeer voor stukken en inlichtingen, afkomstig van derden.
4. Indien de voorzitter tot geheimhouding van enig stuk of inlichting heeft besloten, wordt daarvan melding gemaakt in het schriftelijk advies van de Commissie, onder opgave van de aard van het stuk en de gevolgen die de Commissie daaraan verbonden heeft.

## Klachtbehandeling

#### *Artikel 11 Vereenvoudigde behandeling*

1. De voorzitter kan totdat klager en verweerder voor de mondelinge behandeling van de klacht zijn uitgenodigd, het onderzoek naar de klacht zonder behandeling ter zitting sluiten, indien:
  - a. de Commissie kennelijk onbevoegd is tot behandeling van de klacht;
  - b. de klager kennelijk niet-ontvankelijk is in zijn klacht,
  - c. de klacht kennelijk ongegrond is of
  - d. de klacht kennelijk gegrond is.
2. In de beslissing tot sluiting van het onderzoek wordt klager gewezen op de mogelijkheid binnen 7 kalenderdagen na dagtekening van deze beslissing schriftelijk bezwaar te maken bij de Voorzitter.
3. Indien het onderzoek wordt gesloten wegens kennelijke gegrondheid van de klacht wordt verweerder gewezen op de mogelijkheid om binnen 7 kalenderdagen na dagtekening van deze beslissing schriftelijke bezwaar te maken bij de Voorzitter.
4. Indien de Voorzitter het besluit tot sluiting heeft genomen, behandelt een andere voorzitter een tegen dit ingediend bezwaar.
5. Indien klager of verweerder naar het oordeel van de Voorzitter gegronde bezwaren heeft tegen de beslissing van de voorzitter, wordt de klacht alsnog ter zitting gebracht.

#### *Artikel 12 Schriftelijke behandeling*

1. Op verzoek van beide partijen kan de behandeling van de klacht schriftelijk geschieden.
2. De voorzitter kan na ontvangst van het verweerschrift ook ambtshalve besluiten een klacht uitsluitend schriftelijk te behandelen. De voorzitter deelt dit besluit gemotiveerd aan klager en verweerder mee. Tegen dit besluit kunnen klager en verweerder binnen 7 werkdagen na dagtekening van dit besluit schriftelijk bezwaar maken. Dit bezwaar wordt behandeld door de Voorzitter.
3. Indien de in de vorige zin van het vorige lid bedoelde voorzitter het bezwaar gegrond acht wordt de klacht alsnog ter zitting gebracht.
4. Indien de Voorzitter het besluit tot schriftelijke behandeling heeft genomen, behandelt een andere voorzitter een tegen dit besluit ingediend bezwaar.
5. Indien de klacht uitsluitend schriftelijk wordt behandeld, stelt de voorzitter termijnen voor de indiening van de schriftelijke reacties van klager (repliek), respectievelijk verweerder (dupliek).
6. Indien de inhoud van repliek of dupliek daartoe aanleiding geeft, kan de Commissie besluiten alsnog tot mondelinge behandeling van de klacht over te gaan.

### *Artikel 13 Versnelde behandeling.*

1. Indien gelet op de betrokken belangen onverwijlde spoed bij de behandeling van de klacht is geboden, kan klager tegelijk met de indiening van het klaagschrift de LKC verzoeken de klacht versneld te behandelen. De voorzitter beslist op dit verzoek dan wel kan ambtshalve daartoe beslissen.
2. Indien klager de Commissie verzoekt de klacht versneld te behandelen, zal hij zijn klaagschrift compleet, in overeenstemming met wat is bepaald in de artikelen 3 en 4 van dit Reglement bij de LKC moeten indienen. Bij eventueel verzuim wordt klager in de gelegenheid gesteld dit direct te herstellen.
3. Uiterlijk op de derde werkdag na ontvangst van het klaagschrift waarin klager verzoekt om versnelde behandeling, wordt (zo mogelijk telefonisch) aan klager meegedeeld of aan dit verzoek tegemoet wordt gekomen.
4. Indien de voorzitter heeft besloten tot versnelde behandeling van de klacht, wordt verweerder hiervan zo spoedig mogelijk (telefonisch) op de hoogte gesteld. Het klaagschrift wordt in afschrift aan hem toegezonden, waarbij hij wordt uitgenodigd zijn verweer zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk twee werkdagen voor de zitting in te dienen.
5. De zitting van de Commissie vindt bij versnelde behandeling plaats in de periode van twee tot vier weken na ontvangst van de klacht.
6. Binnen twee weken na de sluiting van de behandeling ter zitting stelt de Commissie het schriftelijk advies vast. Daaraan voorafgaand kan de Commissie partijen mondeling informeren over het advies.
7. Indien aan de Commissie uit het verweerschrift of uit de behandeling ter zitting blijkt dat de zaak niet voldoende spoedeisend is om een versnelde behandeling te rechtvaardigen of dat de zaak een gewone behandeling vordert, dan bepaalt de Commissie dat de klacht verder op de gewone wijze wordt behandeld.
8. Artikel 27 van dit reglement is niet van toepassing op de in dit artikel lid 6 genoemde termijn.

## Zitting

### *Artikel 14 Vaststelling zittingsdag en uitnodiging voor de zitting.*

1. De voorzitter bepaalt dag, plaats en tijdstip van de zitting. De zitting vindt in beginsel plaats binnen zes weken na de beslissing de klacht in behandeling te nemen.
2. De Commissie nodigt klager en verweerder uit voor de zitting. Bij de uitnodiging wordt medegedeeld uit welke personen de Commissie zal zijn samengesteld.

### *Artikel 15 Vereiste aanwezigheid ter zitting.*

1. De hoorzitting dient plaats te vinden ten overstaan van tenminste één lid van de Commissie vergezeld door een secretaris. Indien twee leden aanwezig zijn treedt één van hen op als voorzitter.
2. Het advies behoort te worden vastgesteld in een beraadslaging van de voorzitter en twee leden, in aanwezigheid van de secretaris.

### *Artikel 16 Procedure ter zitting*

1. De zittingen van de Commissie zijn niet openbaar.
2. De voorzitter bepaalt de gang van zaken op de zitting.
3. De secretaris draagt zorg voor een zakelijke verslaglegging van wat ter zitting aan de orde is geweest.
4. Tijdens de zitting krijgen klager en verweerder gelegenheid:
  - a. hun zienswijze naar voren te brengen;
  - b. zich door een gemachtigde te laten bijstaan of vertegenwoordigen;
  - c. getuigen en informanten door de Commissie te laten horen;
  - d. zich te laten vergezellen door één aan hen vertrouwd persoon.
5. De Commissie hoort klager en verweerder – behoudens het bepaalde in lid 6 van dit artikel - in elkaars aanwezigheid, tenzij zwaarwichtige redenen zich daartegen verzetten.
6. Indien een partij minderjarig is, hoort de Commissie partijen in beginsel buiten elkaars aanwezigheid.
7. Indien partijen op grond van de voorgaande leden van dit artikel niet in elkaars aanwezigheid worden gehoord, is het de gemachtigde van ieder van de partijen toegestaan bij het horen aanwezig te zijn.
8. De Commissie hoort een minderjarige getuige in beginsel buiten aanwezigheid van partijen. De gemachtigden van partijen mogen aanwezig zijn bij het horen van deze getuige.
9. Indien (een van de) partijen niet worden bijgestaan door een gemachtigde zal de voorzitter na het horen buiten elkaars aanwezigheid een samenvatting geven van wat is besproken.

#### *Artikel 17 Getuigen en informanten*

1. De Commissie kan bepaalde personen als getuige of als informant voor de zitting uitnodigen.
2. Naam en hoedanigheid van een door de Commissie uitgenodigde getuige of informant deelt zij tenminste twee werkdagen voorafgaand aan de zittingsdatum schriftelijk aan klager en verweerder mee.
3. Klager en verweerder kunnen op eigen kosten getuigen en informanten, die zij door de Commissie willen doen horen, meebrengen. De schriftelijke melding dient uiterlijk twee werkdagen voor de zitting door het secretariaat ontvangen te zijn onder opgave van naam en hoedanigheid van deze personen.
4. Aan niet of te laat bij het secretariaat aangemelde getuigen of informanten wordt anders dan met instemming van partijen niet toegestaan voor de Commissie te verschijnen.
5. De Commissie kan ter zitting besluiten het horen van een getuige of informant achterwege te laten.

#### *Artikel 18 Tolken*

Indien klager, verweerder, een getuige of een deskundige, de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, kan deze zich op eigen kosten doen bijstaan door een tolk.

#### *Artikel 19 Horen ter zitting*

1. Na opening van de zitting door de voorzitter krijgen partijen en hun gemachtigden de gelegenheid het woord te voeren.
2. Vervolgens zal de Commissie de toegelaten getuigen in beginsel buiten elkaars aanwezigheid horen, waarbij partijen aan de Commissie voorstellen kunnen doen met betrekking tot de te stellen vragen.
3. Na afloop van het horen van getuigen krijgen partijen opnieuw de gelegenheid het woord te voeren.
4. De voorzitter sluit het onderzoek ter zitting, tenzij voor de sluiting van het onderzoek ter zitting blijkt, dat het onderzoek niet volledig is geweest. In dat geval kan de Commissie bepalen dat de behandeling schriftelijk of ter zitting op een door de Commissie te bepalen tijdstip zal worden voortgezet. Daarbij kunnen aan partijen aanwijzingen worden gegeven met betrekking tot het bewijs.

## Wraking en verschoning

#### *Artikel 20 Wraking en verschoning*

1. Een lid van de Commissie, waaronder ook wordt verstaan de voorzitter, kan door ieder der partijen worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden waardoor de onpartijdigheid van het commissielid schade zou kunnen lijden. Ook kan op grond van zodanige feiten of omstandigheden een lid van de Commissie zich verschonen.
2. Het wrakingsverzoek wordt schriftelijk ingediend zodra de feiten of omstandigheden aan de verzoekende partij bekend zijn geworden. Ter zitting kan het verzoek ook mondeling geschieden.
3. Een lid, wiens wraking is verzocht, kan in de wraking berusten.
4. Ingeval van een verzoek tot wraking wordt de behandeling van de zaak door de Commissie geschorst onder mededeling aan partijen dat het wrakingsverzoek zo spoedig mogelijk zal worden behandeld door de wrakingskamer van de Stichting Onderwijsgeschillen en dat het onderzoek van de Commissie in de hoofdzaak zal worden voortgezet na en met inachtneming van de beslissing van de wrakingskamer.
5. De wrakingskamer beslist zo spoedig mogelijk of het verzoek tot wraking wordt toegestaan.
6. Op de behandeling van het wrakingsverzoek is het reglement van de wrakingskamer van toepassing.

## Advies

#### *Artikel 21 Beslissing in raadkamer*

1. Na sluiting van het onderzoek beraadslaagt de Commissie in raadkamer over het uit te brengen advies.
2. Het advies behoort te worden vastgesteld in een beraadslaging van de voorzitter en twee leden.
3. De Commissie beslist met meerderheid van stemmen.
4. De Commissie kan in raadkamer besluiten de behandeling van de klacht te heropenen en doet hiervan mededeling aan partijen.
5. Binnen vier weken na de sluiting van de behandeling dan wel na afronding van de schriftelijke behandeling als bedoeld in artikel 12 stelt de Commissie het advies vast. De voorzitter kan deze termijn met vier weken verlengen.

6. Indien ter zitting met instemming van partijen is besloten dat partijen buiten de Commissie om alsnog tot een minnelijke oplossing proberen te komen, zal de Commissie het vaststellen van het advies opschorten. Als blijkt dat partijen tot een minnelijke oplossing zijn gekomen dan zal de Commissie geen advies uitbrengen. Als blijkt dat partijen niet tot een minnelijke oplossing zijn gekomen, wordt dat aan de Commissie doorgegeven, waarna de Commissie met inachtneming van de termijn zoals genoemd in lid 5 van dit artikel alsnog een advies zal uitbrengen.

#### *Artikel 22 Inhoud advies*

1. De Commissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over de gegrondheid van de klacht.
2. De Commissie kan in haar advies tevens aanbevelingen doen.
3. Het advies vermeldt de leden van de Commissie, alsmede de datum waarop het is vastgesteld en wordt door de voorzitter en de secretaris ondertekend.

#### *Artikel 23 Bekendmaking advies*

1. De Commissie brengt het advies (via de gemachtigde) uit aan bevoegd gezag, klager en verweerder.
2. Het advies van de Commissie wordt in geanonimiseerde vorm gepubliceerd op de website van de Stichting: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl).

### Overige bepalingen

#### *Artikel 24 Klagen over klachtbehandeling door de Commissie*

1. Een klacht van een partij of het bevoegd gezag over de bejegening van de kant van de LKC in een hen betreffend dossier, zal worden behandeld door de Voorzitter van de LKC, dan wel diens plaatsvervanger.
2. De Voorzitter zal nader onderzoek instellen bij het betreffende lid en de secretaris alsmede zo nodig de overige commissieleden. De (plaatsvervangend) Voorzitter zal de klager zo snel mogelijk omtrent zijn bevindingen berichten, onder verzending van een afschrift naar de leden en de secretaris van de behandelende Commissie.

#### *Artikel 25 Nevenfuncties Commissieleden*

Op verzoek van één of meer partijen wordt een lijst van nevenfuncties van commissieleden toegezonden.

#### *Artikel 26 Vertrouwelijke behandeling*

Het is de leden van de Commissie en de secretaris verboden:

- a. hetgeen zij als zodanig te weten zijn gekomen openbaar of aan derden bekend te maken;
- b. de gevoelens bekend te maken welke in besloten vergaderingen of zittingen van de Commissie over aanhangige klachten zijn geuit;
- c. over aanhangige klachten of over klachten die naar hun vermoeden of weten voor hen aanhangig gemaakt zullen worden, anders dan in commissieverband, contacten met derden te hebben en/of inlichtingen in te winnen.

#### *Artikel 27 Termijnen schoolvakanties*

1. Met uitzondering van de verjaringstermijn, genoemd in artikel 4.2.b van dit reglement, worden voor de berekening van de in dit reglement vermelde termijnen, de aan de desbetreffende instelling of school geldende schoolvakantiedagen niet meegerekend.
2. Ingeval van gewichtige redenen kan de voorzitter de in dit reglement gestelde termijnen verlengen. Partijen worden daarvan op de hoogte gesteld.

#### *Artikel 28 Samenloop*

Bij strijdigheid van dit reglement met de op de instelling of school toepasselijke klachtenregeling, gelden de bepalingen uit dit reglement

#### *Artikel 29 Onvoorziene situaties*

In gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de voorzitter.

#### *Artikel 30 Citeerbepaling*

Dit reglement kan worden aangehaald als: Reglement Landelijke Klachtencommissie onderwijs.

*Artikel 31 Inwerkingtreding*

Dit reglement is in werking getreden op 1 februari 2011 en is aangepast op 30 oktober 2015, 8 februari 2018, 1 augustus 2020 (in verband met de wijziging van het begrip 'deelnemer' in 'student' in het mbo), april 2021 (technische wijziging) en 17 februari 2022 (zie toelichting op laatste blz.).



## Aanpassing Klachtenregeling Passend Primair onderwijs Noord-Kennemerland

### Inleiding

De huidige Klachtenregeling stamt uit 2015 en is geactualiseerd. Als basis hiervoor is een nieuwe modelklachtenregeling gebruikt die is opgesteld door de PO- en VO-raad. De PO-Raad en de VO-raad hebben samengewerkt met AOb, AVS, CNV, LAKS, Ouders en Onderwijs, Stichting Onderwijsgeschillen en de Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs bij het opstellen van de nieuwe modelklachtenregeling.

### Toelichting

- Algemeen: de nieuwe uniforme modelklachtenregeling komt op grote lijnen overeen met de vorige klachtenregeling maar is compacter en de taal is gemoderniseerd. Verder is een handreiking toegevoegd over welke weg bewandeld kan worden om problemen op te lossen in het voortraject.
- Gebleven is dat het bevoegd gezag kan kiezen voor aansluiting bij een externe, landelijke of regionale klachtencommissie of een eigen klachtencommissie inricht. In de Klachtenregeling PPO-NK, 2015 is gekozen om aan te sluiten bij de landelijke klachtencommissie (bijlage 2).
- Positie vertrouwenspersoon: In het vernieuwde model is verder de positie van de vertrouwenspersoon verstevigd. De vertrouwenspersoon moet een onafhankelijke positie hebben en hij dient niet uit hoofde van zijn taak benadeeld te worden. De medezeggenschap heeft in het model een rol gekregen bij de benoeming van de vertrouwenspersoon. Daarmee is de modelklachtenregeling ook in lijn met de 'Wet vertrouwenspersonen' die momenteel als wetsvoorstel bij de Tweede Kamer in behandeling is. Dit wetsvoorstel heeft eveneens als doel om de positie van de vertrouwenspersoon te verstevigen.
- Binnen PPO-NK is de taak van de vertrouwenspersoon ondergebracht bij de GGD Hollands Noorden. Intern is een contactpersoon benoemd die een doorverwijzende functie heeft richting de GGD.

### Vertrouwenswerk

Belangrijk voor het voorkomen van klachten of het vroeg oplossen van problemen is de interne organisatie van het vertrouwenswerk binnen de organisatie. Stichting School & Veiligheid heeft daarover een gratis leidraad ontwikkeld.