

Klachtenregeling SVOK

1 oktober 2020



Inhoudsopgave

| | |
|--|-----------|
| Hoofdstuk 1 Algemeen | 3 |
| Artikel 1 Begripsbepalingen | 3 |
| Artikel 2 Reikwijdte | 3 |
| Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten | 4 |
| Artikel 3 Aanwijzen en taak contactpersoon | 4 |
| Artikel 4 Aanwijzen en taken vertrouwenspersoon | 4 |
| Artikel 5 Indienen van een klacht | 5 |
| Artikel 6 Inhoud van de klacht | 5 |
| Artikel 7 Beslissing op advies van de klachtencommissie | 5 |
| Hoofdstuk 3 Slotbepalingen | 5 |
| Artikel 8 Openbaarheid | 5 |
| Artikel 9 Wijziging van het reglement | 6 |
| Artikel 10 Overige bepalingen | 6 |
| Algemene toelichting | 6 |
| Artikelsgewijze toelichting | 7 |
| Toelichting Artikel 1 Het begrip 'school' | 7 |
| Toelichting Artikel 1 en 2 Het begrip 'klachten' | 7 |
| Toelichting Artikel 3 De contactpersoon | 7 |
| Toelichting Artikel 4 De vertrouwenspersoon | 8 |
| Toelichting Artikel 7 Beslissing op advies van de klachtencommissie | 9 |
| Toelichting Artikel 8 Openbaarheid | 9 |
| Bijlage 1 De Contactpersoon (m/v) | 10 |
| Bijlage 2 De Vertrouwenspersoon (m/v) | 11 |
| Bijlage 3 Klachtroute indien klacht wordt ingediend bij het College van Bestuur | 12 |



Hoofdstuk 1

Algemeen

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- *school*:
een door het bevoegd gezag in stand gehouden school als bedoeld in de Wet op het Voortgezet Onderwijs, het Service- en expertisecentrum;
- *klachtencommissie*:
de door Onderwijsgeschillen in Utrecht in stand gehouden commissie als bedoeld in artikel 24b van de wet op het voortgezet onderwijs;
- *klager*:
een leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, een lid van het personeel, een lid van het Bevoegd Gezag, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school of het Bevoegd Gezag;
- *klacht*:
gedraging(en) en beslissing(en) dan wel het nalaten van een gedraging(en) en het niet nemen van een beslissing(en) waarmee de klager het oneens is;
- *contactpersoon*:
een persoon als bedoeld in artikel 3;
- *vertrouwenspersoon*:
een persoon als bedoeld in artikel 4;
- *aangeklaagde*:
een leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, een lid van het personeel, een lid van het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school of het Bevoegd Gezag;
- *het bevoegd gezag*:
het college van bestuur van de Stichting Voortgezet Onderwijs Kennemerland (SVOK);
- *vertrouwensinspecteur*:
de inspecteur, die via het Centrale meldpunt vertrouwensinspecteurs door het bevoegd gezag geraadpleegd moet worden bij een redelijk vermoeden van een strafbare vorm van seksuele intimidatie en seksueel misbruik (artikel 6 Wet op het Onderwijstoezicht).

Artikel 2: Reikwijdte

- Op de Klachtenregeling van Stichting Voortgezet Onderwijs Kennemerland (SVOK) kan een beroep gedaan worden door personeel, leerlingen, ouders, vrijwilligers en personen die anderszins deel uitmaken van een school.
- In artikel 3 van de Wet op het voortgezet onderwijs is de 'meldplicht en aangifteplicht' met betrekking tot de in artikel 2 lid 2 onder a omschreven klachten opgenomen.



Op grond van deze wetsbepalingen zijn personeelsleden verplicht om het bevoegd gezag onmiddellijk te informeren als zij – op welke manier dan ook – informatie krijgen over een mogelijk zedenmisdrijf (zoals ontucht, aanranding en verkrachting) gepleegd door een medewerker van de onderwijsinstelling jegens een minderjarige leerling.

Meldt een personeelslid dergelijke informatie niet, dan kan hij worden aangesproken op het verzaken van zijn plichten als werknemer. Dit betekent dat het bevoegd gezag disciplinaire maatregelen kan treffen. Het bevoegd gezag is verplicht om na een melding onmiddellijk met de vertrouwensinspector in overleg te treden. Dit overleg heeft tot doel een antwoord te vinden op de vraag of er een redelijk vermoeden is van een strafbaar feit.

Is de conclusie van het overleg dat sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit, dan doet het bevoegd gezag direct aangifte bij politie of justitie. Vooraf stelt het bevoegd gezag de aangeklaagde en de ouders van de klager op de hoogte.

Stichting Voortgezet Onderwijs Kennemerland (SVOK) is voor behandeling van klachten aangesloten bij:

Landelijke klachtencommissie onderwijs (LKO)
Onderwijsgeschillen
Postbus 85191
3508 AD UTRECHT
T: 030 – 2809590
E: info@onderwijsgeschillen.nl

Bezoekadres: Gebouw Woudstede Zwarte Woud 2, 3524 SJ Utrecht



Hoofdstuk 2

Behandeling van de klachten

Artikel 3: Aanwijzen en taak contactpersoon

- Er is op iedere school tenminste één contactpersoon per vestiging.
- De contactpersoon wordt door de school aangewezen.
- De taakomschrijving en de profielschets zijn opgenomen in bijlage 1 en maken integraal onderdeel uit van deze regeling.

Artikel 4: Aanwijzen en taken vertrouwenspersoon

- Het bevoegd gezag benoemt na overleg met de (G)MR en het BOO een of meer externe vertrouwenspersonen die functioneren als aanspreekpunt bij klachten.
- De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht en ondersteunt klager hier desgevraagd bij. Hij verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
- De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
- Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
- De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt.
Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
- De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. In dit verslag kan de vertrouwenspersoon aanbevelingen doen met betrekking tot de klachtenregeling.
- De taakomschrijving en de profielschets zijn opgenomen in bijlage 2 en maken integraal deel uit van deze regeling.

Externe vertrouwenspersoon:

De heer Jan Wibbens

De Gang 1A

9531 JK BORGER

Artikel 5: Indienen van een klacht

- De klager dient de klacht in bij:
 - het bevoegd gezag, of
 - de klachtencommissie.



De klager dient een klacht in:

- Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon, klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het derde lid van dit artikel.
- Het bevoegd gezag handelt de klacht zelf af indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
- Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan of persoon dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
- Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.

Artikel 6: Inhoud van de klacht

- * Indien de klager een klacht indient bij de klachtencommissie is het bepaalde in het reglement van de commissie van toepassing.
- Een klacht wordt schriftelijk ingediend, voorzien van de hantekening van de klager. Desgewenst kan de vertrouwenspersoon de klager hierbij ondersteunen.
- Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen.
- De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van de aangeklaagde;
 - c. een omschrijving van de klacht;
 - d. dagtekening en ondertekening.
- Het bevoegd gezag verklaart een klacht die niet aan de bovenstaande voorwaarden voldoet niet-ontvankelijk na klager eerst een hersteltermijn te hebben gegeven voor het wegnemen van de gebreken.

Artikel 7: Beslissing op advies van de klachtencommissie

- Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde en de commissie schriftelijk gemotiveerd mee of het Bevoegd Gezag het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of het Bevoegd Gezag naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Indien de klacht gegrond wordt verklaard ontvangt het betrokken medezeggenschapsorgaan terstond informatie over het oordeel van de klachtencommissie en over de eventuele maatregelen die het bevoegd gezag naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.
- Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.



Hoofdstuk 3

Slotbepalingen

Artikel 8: Openbaarheid

- Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage.
- Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 9: Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken met inachtneming van de volgende bepalingen.

Artikel 10: Overige bepalingen

- In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
- De toelichting maakt deel uit van de regeling.
- Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling Stichting Voortgezet Onderwijs Kennemerland (SVOK)”.
- Deze regeling is na instemming door de GMR door het College van Bestuur vastgesteld op 22 juni 2016

Algemene toelichting bij de klachtenregeling

Volgens de onderwijswetgeving moeten ouders en leerlingen klachten kunnen indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het bevoegd gezag en het personeel.

Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs.

Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de school op eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs én de goede gang van zaken op school.

Met de klachtenregeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten te waarborgen, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat).

Om een zorgvuldige, transparante en ondubbelzinnige behandeling van klachten te bevorderen heeft het College van Bestuur er voor gekozen om te komen tot één klachtenregeling voor Stichting Voortgezet Onderwijs Kennemerland (SVOK). Klachten kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag en personeel of het nalaten daarvan, maar ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van Stichting Voortgezet Onderwijs Kennemerland (SVOK).

De onderhavige klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld.



Indien dat echter niet mogelijk is of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling. Voor wat betreft de aard van de klachten waarvoor deze regeling is bedoeld, wordt verwezen naar de artikelsgewijze toelichting bij artikel 1, onder d en artikel 2 lid 2. Het is overigens niet mogelijk om een klacht in te dienen over aangelegenheden met een eigen rechtsgang zoals beroep bij de commissie van beroep of een geschil bij de landelijke geschillencommissie WMS.

Stichting Voortgezet Onderwijs Kennemerland (SVOK) heeft gekozen voor aansluiting bij landelijke klachtencommissies. Een deskundige en zorgvuldige behandeling wordt daarmee maximaal gegarandeerd. De wetgever heeft rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de (G)MR instemmingsrecht toegekend. Verder heeft de (G)MR instemmingsrecht ten aanzien van de door het bestuur vast te stellen procedure voor de aanwijzing van een contactpersoon (een medewerker van de school cq. vestiging zoals hieronder toegelicht) en een (externe) vertrouwenspersoon. In de regeling zijn maximumtermijnen opgenomen omdat eenieder erbij gebaat is, dat een klacht zorgvuldig en snel wordt afgehandeld.



Artikelsgewijze toelichting

Toelichting Artikel 1 Het begrip 'school'

Artikel 1 onder a

In deze regeling is ter bevordering van de leesbaarheid en de bruikbaarheid gekozen voor een bijzondere beschrijving van het begrip 'school', die recht doet aan de verschillende onderdelen waaruit Stichting Voortgezet Onderwijs Kennemerland (SVOK) is opgebouwd.

Toelichting Artikel 1 en 2 Het begrip 'klachten'

Artikel 1 onder d en artikel 2 lid 2

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, (seksuele) intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Onder intimidatie wordt verstaan: gedragingen of handelingen jegens een ander, waardoor deze bevreesd raakt of schrik wordt aangejaagd.

Onder seksuele intimidatie wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non verbaal gedrag. Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt, indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Onder discriminerend gedrag wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder agressie, geweld en pesten worden verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen.



Toelichting Artikel 3 De contactpersoon

De contactpersoon is een voor iedereen toegankelijke medewerker van de school c.q. de vestiging. De contactpersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directie van de school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De contactpersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Toelichting Artikel 4 De vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij Stichting Voortgezet Onderwijs Kennemerland (SVOK)

Artikel 4, eerste lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitoefening van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 4, tweede lid

De vertrouwenspersoon onderzoekt of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directie van de school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie of justitie. Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht 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/verzorger 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

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie.

Artikel 5, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient. Een klacht kan niet bij de vertrouwenspersoon worden ingediend. Niet altijd zal de klacht bij de klachtencommissie worden ingediend, bijvoorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht. Dit neemt niet weg dat de klager in het laatste geval het recht heeft alsnog zijn klacht in te dienen bij de klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt doordat de commissie niet wordt ingeschakeld.

In gecompliceerde situaties of als het bevoegd gezag ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de klachtencommissie te vragen. Ook bij gerede twijfel of indien er sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling eerst advies te vragen deze commissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht 'binnenskamers' wordt afgedaan.

Artikel 5, derde lid

Indien de klager dit wenst, dient het bevoegd gezag aan de klachtencommissie te melden dat het een klacht zelf heeft afgehandeld.

Toelichting artikel 7 Beslissing op advies van de klachtencommissie

Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde in beginsel niet op de hoogte van het advies van de klachtencommissie. Deze voorziet hier zelf in.

Toelichting Artikel 8 Openbaarheid

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids. Deze informatie bevat o.a. de namen van de contactpersonen op school, de namen van de vertrouwenspersonen en de wijze waarop deze kan worden benaderd.



Bijlage 1 bij de klachtenregeling

De Contactpersoon (m/v)

De contactpersoon heeft tot taak:

- De contactpersoon is een eerste aanspreekpunt bij klachten. Hij/zij laat zich aanstonds uitvoerig informeren over de klacht en eventueel reeds genomen acties.
- De contactpersoon bemiddelt, ondersteunt of verwijst de klager naar de vertrouwenspersoon of andere instanties.
- Als een minderjarige leerling klaagt of wordt aangeklaagd, dan stelt de contactpersoon de ouders van de leerling van het probleem in kennis, tenzij het belang van de leerling zich daartegen verzet. Bij de belangenafweging kan de contactpersoon een derde, bijvoorbeeld een vertrouwensarts, consulteren.
- In geval van seksuele intimidatie moet dit gemeld worden bij de vertrouwensinspecteur en de politie. De contactpersoon is verplicht om de schoolleiding en het bevoegd gezag hiervan op de hoogte te stellen.
- De contactpersoon levert een bijdrage aan de bekendheid bij leerlingen, ouders en personeel van het bestaan van de vertrouwenspersoon, de klachtenregeling en de vertrouwensinspecteur.

De contactpersoon hoort de klacht aan, maar neemt deze niet in behandeling. De contactpersoon heeft een zogenaamde 'brievenbusfunctie'.

De contactpersoon dient de volgende vaardigheden te bezitten:

- goede contactuele en communicatieve vaardigheden;
- kennis van zaken;
- kennis van de klachtenprocedure;
- inzicht in hulpverlening;
- gespreks- en begeleidingsvaardigheden;
- schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid.

Het is belangrijk dat de contactpersoon voor iedereen makkelijk bereikbaar is en dat hij de situatie op de school kent, omdat het voor de meeste klagers een moeilijke en gevoelige zaak is om een klacht in te dienen. De contactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Voorts is hij verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij als contactpersoon verneemt. De contactpersoon kan er zijn voordeel mee doen door zich aan te sluiten bij een netwerk van contactpersonen. Daar kan men zijn ervaringen uitwisselen.



Bijlage 2 bij de klachtenregeling

De vertrouwenspersoon (m/v)

- De vertrouwenspersoon moet onafhankelijk zijn; dat wil zeggen geen binding hebben met Stichting Voortgezet Onderwijs Kennemerland (SVOK);
- De vertrouwenspersoon moet het vertrouwen genieten van alle bij Stichting Voortgezet Onderwijs Kennemerland (SVOK) betrokken partijen;
- De Vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen;
- De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten daarin;
- De vertrouwenspersoon dient op een adequate wijze bereikbaar te zijn;
- De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

De vertrouwenspersoon heeft tot taak:

- Na te gaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen. Indien nodig en gewenst kan de vertrouwenspersoon de betrokkenen verwijzen naar gespecialiseerde hulpverleningsinstanties.
- De klager in overweging te geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.
- Indien de klager dit wenst, hem te begeleiden bij het indienen van de klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en desgewenst bijstand te verlenen bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
- Voorlichting en informatie geven aan alle bij de school betrokken personen, die mede gericht is op het treffen van maatregelen ter voorkoming van klachten; met name ter voorkoming van vormen van seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.



Bijlage 3 bij de klachtenregeling

Klachtroute indien klacht wordt ingediend bij het College van Bestuur:

Op grond van artikel 5 van de klachtenregeling kan een klacht worden ingediend bij het College van Bestuur, of bij de externe klachtencommissie.

Als een klacht wordt ingediend bij het College van Bestuur kan het op grond van artikel 5 van de klachtenregeling de klager doorverwijzen naar de Vertrouwenspersoon of de externe klachtencommissie. Het College van Bestuur kan ook beslissen de klacht zelf af te handelen indien het van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Dit laatste kan alleen in overleg met de klager. Bij doorverwijzing naar de vertrouwenspersoon zal deze samen met de klager gaan bezien of wellicht door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht en ondersteunt klager hier desgewenst bij. De vertrouwenspersoon staat de klager bij.

Is bemiddeling niet mogelijk dan kan de vertrouwenspersoon de klager adviseren alsnog het bevoegd gezag om een beslissing te vragen of de klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie. Wanneer het bevoegd gezag alsnog om een beslissing wordt gevraagd wordt door het College van Bestuur beslist op basis van de schriftelijke bescheiden.

Indien het College van Bestuur van mening is geen beslissing te kunnen nemen kan zij de klager alsnog naar de externe klachtencommissie verwijzen. Bij doorverwijzing naar de externe klachtencommissie zal door die commissie voor verdere behandeling van de klacht worden zorggedragen.

In bijlage 2 bij de klachtenregeling is een profielschets van de vertrouwenspersoon opgenomen. Daarin staat vermeld aan welke eisen een vertrouwenspersoon dient te voldoen.