



Klachtenregeling

versie 2.1

Document omschrijving

Titel	Meerkring openbaar primair onderwijs Amersfoort Klachtenregeling
Versie- en revisienummer	2.1.0
Status	Vastgesteld door bestuur
Auteur / Eigenaar	Willem Kuijpers
Datum van ingang	1 januari 2008
Document geldig tot	1 januari 2012

Versiebeheer

Versie	Datum van ingang	Omschrijving / Veranderingen
1.0	1 januari 1999	Vastgesteld door bestuur
2.1	1 januari 2008	Vastgesteld door bestuur

Goedkeuring

Naam	Functie	Datum
Willem Kuijpers	algemeen directeur	1 december 2007
Aart van der Vlist Lia Breider	namens GMR	6 december 2007
Hennie de Boer	namens bestuur	20 december 2007

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Paragraaf 1 – Begripsbepalingen	4
Artikel 1 – Begripsbepalingen	4
Paragraaf 2 – Personen en instanties	4
Artikel 2 – Contactpersoon	4
Artikel 3 – Vertrouwenspersoon	4
Artikel 4 – Klachtencommissie	5
Paragraaf 3 – Behandeling van de klacht	5
Artikel 5 – Indienen van de klacht	5
Artikel 6 – Inhoud van de klacht	6
Artikel 7 – Behandeling van de klacht	6
Artikel 8 – Besluitvorming	7
Paragraaf 3 – Overige bepalingen	8
Artikel 9 – Overige bepalingen	8
Artikel 10 – Openbaarheid	8
Artikel 11 – Evaluatie	8
Artikel 12 – Wijziging van het reglement	8
Artikel 13 – Slotbepalingen	8
Toelichting	9
Doel en gebruik van de klachtenregeling	9
Contactpersoon versus vertrouwenspersoon	9
Privacy	10
Bijlage 1 – Artikel 14 (WPO): Klachtenregeling	11
Bijlage 2 – Artikel 23 WEC Klachtenregeling	12
Bijlage 3 – Namen en contactinformatie van contactpersonen en vertrouwenspersonen d.d. 1 januari 2008	13

Paragraaf 1 – Begripsbepalingen

Artikel 1 – Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **bevoegd gezag**: het bestuur van Stichting Meerkring;
- b. de **wet**: artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs (WPO) en artikel 23 van de Wet op de Expertisecentra (WEC);
- c. **scholen**: de scholen voor primair onderwijs, als bedoeld in de WPO, die onder het bestuur van de stichting Meerkring vallen, alsmede de school voor so/vso, als bedoeld in de WEC, die eveneens onder het bestuur van de stichting Meerkring valt;
- d. **schoolleiding**: de directeur, alsmede de adjunct-directeur in de zin van de Wet op het primair onderwijs;
- e. **personeel**: het personeel in dienst van het bevoegd gezag dat werkzaam is op een school, mede zijnde de leden van de schoolleiding, alsmede het in algemene dienst bij het bevoegd gezag aangestelde onderwijzend en onderwijsondersteunend personeel;
- f. **klacht**: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- g. **geheimhouding**: een klacht wordt met zorgvuldigheid behandeld. Al naar gelang de situatie is er geheimhouding, echter, de aangeklaagde moet in staat worden gesteld zich te verweren.
- h. **klager**: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- i. **aangeklaagde**: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend.
- j. **contactpersoon**: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- k. **vertrouwenspersoon**: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- l. **klachtencommissie**: de commissie als bedoeld in artikel 4;
- m. **klachteninstantie**: de instantie die de klacht behandelt conform paragraaf 3.
- n. **Vertrouwensinspecteur**: inspecteur, verbonden aan de Inspectie van het onderwijs, die kan adviseren in geval van onder meer seksuele intimidatie, seksueel misbruik, lichamelijk geweld, grove pesterijen en discriminatie.

Paragraaf 2 – Personen en instanties

Artikel 2 – Contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon, die fungeert als een interne vertrouwenspersoon, die de klacht behandelt of verwijst de klager naar de externe vertrouwenspersoon (op stichtingsniveau).
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon. Het bevoegd gezag draagt zorg voor de scholing van de contactpersoon.

Artikel 3 – Vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één externe en onafhankelijke vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. Deze persoon is niet verbonden aan één van de scholen van de stichting Meerkring.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. Het bevoegd gezag draagt zorg voor de scholing van de vertrouwenspersoon.

3. De vertrouwenspersoon gaat na of er aanleiding is voor het indienen van een klacht bij de klachtencommissie en begeleidt de klager indien gewenst in de procedure. Indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk – verwijst de vertrouwenspersoon naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
5. 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.
6. In geval van een zedenmisdrijf (ontucht, aanranding, verkrachting) meldt de vertrouwenspersoon dit aan het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag doet aangifte conform de Wet bestrijding seksueel geweld en seksuele intimidatie in het onderwijs (ook wel genoemd de meld- en aangifteplicht). In dit soort gevallen kunnen bevoegd gezag, vertrouwenspersoon en/of klager een beroep doen op ondersteuning van een vertrouwensinspecteur.
7. De vertrouwenspersoon kan klager ondersteuning bieden bij het doen van aangifte bij politie of justitie (in geval van strafbare feiten).
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 4 – Klachtencommissie

Het bevoegd gezag sluit zich aan bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). De LKC werkt op basis van het Reglement Landelijke Klachtencommissie voor het openbaar en het algemeen toegankelijk onderwijs.

Paragraaf 3 – Behandeling van de klacht

Artikel 5 – Indienen van de klacht

1. De klager maakt melding van een probleem bij de vertrouwenspersoon. Indien door middel van gesprek(ken) niet tot een oplossing kan worden gekomen, dient klager een klacht in bij:
 - a. het bevoegd gezag;
 - b. de klachtencommissie (LKC)
2. De klager krijgt een kopie van de klachtenregeling.
3. Klager heeft het recht een klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie in te dienen.
4. Bij het indienen en afhandelen van klachten worden geen uitsluitingscriteria gehanteerd. Wel dient de klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of de klachtencommissie anders beslist.
5. In geval van een zedenmisdrijf doet bevoegd gezag aangifte.
6. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager ter ondersteuning naar de vertrouwenspersoon, en/of naar de klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het zevende lid.
7. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld.
8. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst

de ontvanger de klager aanstonds door naar de vertrouwenspersoon, het bevoegd gezag of naar de klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.

9. Indien aangeklaagde een schooldirecteur of het bevoegd gezag is, dient de klacht te worden ingediend bij de klachtencommissie.
10. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening – i.e. een voorlopige beslissing nemen om een onhoudbare situatie op te heffen of te voorkomen – treffen.
11. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
12. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door bevoegd gezag of door de klachtencommissie. Indien een klacht direct bij klachtencommissie wordt ingediend deelt die aan bevoegd gezag, klager en aangeklaagde mee dat de commissie de klacht onderzoekt.
13. Indien een ingediende klacht wordt ingetrokken wordt dit door bevoegd gezag of klachtencommissie terstond aan betrokkenen meegedeeld.
14. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 6 – Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en dient ten minste voorzien te zijn van:
 - a. aantekening dat het een klacht betreft;
 - b. dagtekening klacht;
 - c. naam en adres klager;
 - d. naam aangeklaagde (of aangeklaagd orgaan, bv bevoegd gezag, directie);
 - e. onderwerp van klacht;
 - f. omschrijving van klacht;
 - g. ondertekening klager.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 5, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het eerste lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit schriftelijk aan het bevoegd gezag, de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school gemeld.

Artikel 7 – Behandeling van de klacht

1. De externe vertrouwenspersoon, neemt kennis van de klacht en draagt zorg voor:
 - a. **Opvang**, waarbij klager wordt verwezen naar andere persoon en/of instantie of waarbij gesprek(ken) ter ondersteuning van klager word(en) gevoerd;
 - b. **Bemiddeling**, waarbij actief wordt gezocht naar een oplossing tussen klager en aangeklaagde, eventueel gevolgd door een advies richting betrokken personen en/of instanties. Er wordt door de vertrouwenspersoon geen oordeel gegeven.
 - c. **Klachtafhandeling**, waarbij klager wordt verwezen naar bevoegd gezag of naar klachtencommissie.

2. Gesprekken als bedoeld onder lid 1.a zijn in principe vertrouwelijk van aard, tenzij klager en klachteninstantie anders overeenkomen.
Klachten als bedoeld onder lid 1.b en lid 1.c zijn te allen tijde openbaar van aard.
3. Bij klachten wordt altijd hoor en wederhoor toegepast.
4. De vertrouwenspersoon begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon maakt verslag van alle gevoerde gesprekken.
7. Indien de vertrouwenspersoon van mening is dat het bevoegd gezag geïnformeerd moet worden over een situatie uit lid 1.a, wordt dit met klager besproken en wordt bevoegd gezag middels vertrouwelijke communicatievormen ingelicht.

Artikel 8 – Besluitvorming

1. Binnen vier weken na kennisname van een probleem deelt de vertrouwenspersoon schriftelijk gemotiveerd aan klager en mee of hij van mening is dat gesprek(ken) en/of bemiddeling mogelijk zijn.
2. Indien de vertrouwenspersoon concludeert dat de situatie die klager heeft gemeld niet door opvang en/of bemiddeling kan worden opgelost, legt deze de kwestie in overleg met klager zo spoedig mogelijk voor aan het bevoegd gezag of aan de klachtencommissie.
3. Bij toepassing van het tweede lid deelt het bevoegd gezag binnen vier weken na ontvangst van het advies van de vertrouwenspersoon aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de vertrouwenspersoon schriftelijk gemotiveerd mee of hij klager ontvankelijk acht en of hij de klacht al dan niet gegrond acht, de overwegingen daartoe en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.
4. De termijn van vier weken kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging wordt door de vertrouwenspersoon met redenen omkleed aan de klager en bij openbare klachten aan de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school gemeld.
5. Besluiten worden niet eerder genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de aantijging.
6. Indien het bevoegd gezag besluit de klacht niet zelf te behandelen, wordt de klacht voorgelegd aan de klachtencommissie.
7. Het staat klager te allen tijde vrij een klacht direct voor te leggen aan de klachtencommissie. De route via vertrouwenspersoon en bevoegd gezag is niet verplicht.

Paragraaf 3 – Overige bepalingen

Artikel 9 – Overige bepalingen

1. Bij klachten wordt zorgvuldig omgegaan met de privacy van klager en aangeklaagde. Elke vorm van communicatie is niet herleidbaar tot individuele personen, tenzij dit noodzakelijk is om tot een besluit te kunnen komen en om betrokkenen te kunnen informeren.

De wijze waarop klachtgegevens worden bewaard, voldoet aan de eisen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Geheimhouding wordt alleen dan eenzijdig opgeheven als een wettelijke verplichting daartoe bestaat of als iemand ernstige schade kan oplopen door (dreigend) gevaar dat niet op een andere manier is af te wenden.

2. Voor afhandeling van een klacht worden geen kosten in rekening gebracht aan de klager.
3. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

Artikel 10 – Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling. Namen en telefoonnummers van contact- en vertrouwenspersonen worden in de schoolgids opgenomen.

Artikel 11 – Evaluatie

1. De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 12 – Wijziging van het reglement

1. Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 13 – Slotbepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Binnen het bevoegd gezag is een portefeuille Klachten vastgesteld, waarvoor één persoon verantwoordelijk is.
Het managementstatuut van Meerkring is van toepassing op de klachtenregeling.
3. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
4. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Meerkring".

Toelichting

Doel en gebruik van de klachtenregeling

Doelen van de klachtenregeling zijn:

- a. Het oplossen van de onvrede van klager en/of een zo objectief mogelijk oordeel verkrijgen over een ontstane situatie/onvrede;
- b. bijdragen aan kwaliteitsverbetering van school en onderwijs.

De meest gebruikelijke vorm van probleemaanpak is het bespreken van onvrede van de klager of tussen de klager en aangeklaagde. Daarnaast wordt onvrede vaak effectief opgelost door bemiddeling. In genoemde gevallen is er nog geen formele klacht.

Klachtenbehandeling biedt klagers weer een andere mogelijkheid: beoordeling van hun klacht door een onafhankelijke instantie. Belangrijk is dat de wijze van klachtenafhandeling aansluit bij de verwachtingen van de klager. De klager is vrij in de (eerste) ingang die hij kiest voor het aan de orde stellen van zijn klacht. Daarom is het van belang dat elke vertrouwenspersoon navraag doet naar de doelen, wensen en verwachtingen van de klager en hem informatie geeft over andere – meer passende – mogelijkheden om zijn klacht aan de orde te stellen.

Het hierna volgende schema vermeldt de doelen of wensen van klagers met de daarbij meest passende klachteninstantie of -procedure. Belangrijk is dat elk van deze mogelijkheden goed bekend en toegankelijk is.

Doelen klager	Passende afhandeling van klacht
Verhaal kwijt kunnen	Contactpersoon, vertrouwenspersoon
Herstel relatie / zorg voor klager of direct betrokkene	Bemiddeling door vertrouwenspersoon
Oordeel van onpartijdige instantie	Klachtbehandeling door bevoegd gezag of klachtencommissie
Bijdrage leveren aan algemene kwaliteitsverbetering zien	Klachtbehandeling door bevoegd gezag of klachtencommissie

Van bevoegd gezag en schooldirecteuren wordt verwacht een klachtvriendelijke houding onder personeel en management te stimuleren, waardoor deze snel en professioneel reageren op klachten. Dit bevordert een vroegtijdige signalering en oplossing van onvrede waarmee verdere conflicten en/of imagoschade te voorkomen zijn. Het is daarom wenselijk dat (mogelijke) klagers zoveel mogelijk gebruik kunnen maken van contactpersoon of vertrouwenspersoon, de toegang hiertoe laagdrempelig is en er een sfeer is gecreëerd waarin klagers worden aangemoedigd om problemen in een vroeg stadium te bespreken.

Contactpersoon versus vertrouwenspersoon

Contactpersoon en vertrouwenspersoon binnen de klachtenregeling

Als iemand op een school een klacht heeft kan diegene zich melden bij de contactpersoon. De contactpersoon gaat na wat de omvang en inhoud van de klacht is, geeft informatie over de te volgen procedure (i.c. de klachtenregeling) en verwijst de klager door naar de vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon is de persoon waar iemand met een klacht kan aankloppen om vervolgens begeleid te worden in de afhandeling van de klacht. De vertrouwenspersoon is er voor alle scholen én voor alle ouders en kan een bemiddeling opzetten of de klager ondersteunen in het voorleggen van de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie.

Kader om met bovenstaande functies en benamingen om te gaan

Herkenbaarheid voor ouders en kinderen op de school staat voorop. Als de vertrouwenspersonen / contactpersonen voldoende bekend zijn en in de situaties waar het om gaat gemakkelijk te benaderen zijn, dan is het onverstandig hier onverhoeds allerlei veranderingen in aan te brengen. Als de term vertrouwenspersoon op scholen meer ingeburgerd is dan contactpersoon dan geldt daarvoor hetzelfde.

Soms kan het verstandig zijn om contactpersoon en vertrouwenspersoon op school te scheiden, zodat verschillende leerkrachten deze twee verschillende rollen vervullen. Dit ter eigen interpretatie door de school.

Privacy

De contactpersoon, directeur, klager en aangeklaagde en eventueel andere betrokkenen zijn gehouden de klacht binnen besloten kring te behandelen en daarbij uiterste zorgvuldigheid te betrachten. Ten behoeve van de privacy van alle betrokkenen worden klachten niet met andere teamleden, MR en ouders besproken. Er kan gemeld worden dat er een klacht is (indien de aard van de klacht dit vereist) en na afhandeling van de klacht kan er – indien dat nodig is voor de schoolorganisatie – informatie gegeven worden over de gemaakte afspraken.

Bijlage 1 – Artikel 14 (WPO): Klachtenregeling

1. Ouders dan wel verzorgers, en personeelsleden kunnen bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, een klacht indienen over gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag of personeel, waaronder discriminatie, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door het bevoegd gezag of het personeel.
2. Het bevoegd gezag treft een regeling voor de behandeling van klachten. Deze regeling vermeldt in ieder geval:
 - a. de instelling van een klachtencommissie, die klachten behandelt,
 - b. de wijze waarop de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht,
 - c. de termijn waarbinnen de klager een klacht kan indienen en
 - d. de termijn waarbinnen mededeling plaatsvindt van het oordeel, bedoeld in het zesde lid, en hoe bij noodzakelijke afwijking van deze termijn wordt gehandeld.
3. Deze regeling strekt ter vervanging van klachtenregelingen op grond van andere voorschriften dan dit artikel en strekt niet ter vervanging van een andere voorziening die op grond van een wettelijke regeling, niet zijnde een klachtenregeling, voor de klager openstaat of heeft opengestaan.
4. Deze regeling
 - a. voorziet erin dat de klachten worden behandeld door een klachtencommissie
 - b. waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
5. de klager en degene over wie is geklaagd krijgen de gelegenheid
 - a. hun zienswijze mondeling of schriftelijk toe te lichten en
 - b. zich bij de behandeling van de klacht te laten bijstaan.
6. De klachtencommissie vormt zich een oordeel over de gegrondheid van de klacht en deelt dit oordeel, al dan niet vergezeld van aanbevelingen, schriftelijk mede aan de klager, degene over wie is geklaagd en het bevoegd gezag.
7. Het bevoegd gezag deelt de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, binnen 4 weken na ontvangst van het in het zesde lid bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin bedoelde termijn, doet het bevoegd gezag daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het bevoegd gezag zijn standpunt bekend zal maken.
8. Degene die betrokken is bij de uitvoering van dit artikel en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijze moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
9. Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de leden van de klachtencommissie.

Bijlage 2 – Artikel 23 WEC Klachtenregeling

- 1.** Ouders en personeelsleden kunnen bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, een klacht indienen over gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag of het personeel, waaronder discriminatie, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door het bevoegd gezag of het personeel. Een zodanige klacht kan eveneens worden ingediend door:
 - a.** leerlingen van scholen voor speciaal onderwijs of voor speciaal en voortgezet speciaal onderwijs, die de leeftijd van 13 jaren hebben bereikt,
 - b.** leerlingen van scholen voor voortgezet speciaal onderwijs.
- 2.** Het bevoegd gezag treft een regeling voor de behandeling van klachten. Deze regeling vermeldt in ieder geval:
 - a.** de instelling van een klachtencommissie, die klachten behandelt,
 - b.** de wijze waarop de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht,
 - c.** de termijn waarbinnen de klager een klacht kan indienen en
 - d.** de termijn waarbinnen mededeling plaatsvindt van het oordeel, bedoeld in het zesde lid, en hoe bij noodzakelijke afwijking van deze termijn wordt gehandeld.
- 3.** Deze regeling strekt ter vervanging van klachtenregelingen op grond van andere voorschriften dan dit artikel en strekt niet ter vervanging van een andere voorziening die op grond van een wettelijke regeling, niet zijnde een klachtenregeling, voor de klager openstaat of heeft opengestaan.
- 4.** Deze regeling
 - a.** voorziet erin dat de klachten worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die geen deel uitmaakt van het bevoegd gezag en niet werkzaam is voor of bij het bevoegd gezag en
 - b.** waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
- 5.** De klager en degene over wie is geklaagd krijgen de gelegenheid:
 - a.** hun zienswijze mondeling of schriftelijk toe te lichten en
 - b.** zich bij de behandeling van de klacht te laten bijstaan.
- 6.** De klachtencommissie vormt zich een oordeel over de gegrondheid van de klacht en deelt dit oordeel, al dan niet vergezeld van aanbevelingen, schriftelijk mede aan de klager, degene over wie is geklaagd en het bevoegd gezag.
- 7.** Het bevoegd gezag deelt de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, binnen 4 weken na ontvangst van het in het zesde lid bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin bedoelde termijn, doet het bevoegd gezag daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het bevoegd gezag zijn standpunt bekend zal maken.
- 8.** Degene die betrokken is bij de uitvoering van dit artikel en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijze moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
- 9.** Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de leden van de klachtencommissie en het bevoegd gezag.

Bijlage 3 – Namen en contactinformatie van contactpersonen en vertrouwenspersonen d.d. 1 januari 2008

Zie aparte bijlage.