

# Klachtenregeling SaKS



## Voorwoord

Soms vinden op school gebeurtenissen plaats waar ouders, leerlingen of personeelsleden het niet mee eens zijn. Veruit de meeste zorgen over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in eerste instantie in goed overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Door in een vroegtijdig stadium met elkaar in gesprek te gaan en een oplossing voor het ontstane probleem te zoeken is het gelukkig meestal mogelijk om het indienen van een klacht te voorkomen.

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 beroep doen op deze klachtenregeling.

Sinds de inwerkingtreding van de Kwaliteitswet op 1 augustus 1998 is het College van Bestuur verplicht een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaal-functie met betrekking tot de kwaliteit van onderwijs.

Met deze klachtenregeling wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, waarmee het belang van betrokkenen wordt gediend maar ook het belang van de school en het College van Bestuur, namelijk een veilig schoolklimaat.

Deze klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Klachten waarvoor een aparte regeling en procedure mogelijkheid bij een commissie bestaat, dienen langs die lijn te worden afgehandeld.

## Inhoud

Voorwoord .....	1
Artikel 1 Begripsbepalingen.....	3
Artikel 2 Voorfase klachtindiening.....	3
Artikel 3 Aanstelling interne contactpersoon .....	4
Artikel 4 Taken interne contactpersoon .....	4
Artikel 5 Aanstelling externe vertrouwenspersoon .....	5
Artikel 6 Taken externe vertrouwenspersoon .....	5
Artikel 7 Klachten .....	6
Artikel 8 Vier klachtroutes .....	7
Artikel 9 Indiening van een klacht .....	8
Artikel 10 Behandeling van een klacht door het College van Bestuur .....	9
Artikel 11 Instelling en taken klachtencommissie .....	10
Artikel 12 Meldingsplicht .....	11
Artikel 13 Aangifteplicht .....	11
Artikel 14 Openbaarheid.....	12
Artikel 15 Bewaartermijnen .....	12
Artikel 16 Verstrekking overige informatie .....	12
Artikel 17 Evaluatie .....	12
Artikel 18 Wijziging van het reglement.....	12
Artikel 19 Overige bepalingen .....	12

## Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- |                               |  |
|-------------------------------|--|
| a. College van Bestuur        | een rechtspersoon zoals bedoeld in artikel 35 van de Wet op het Primair Onderwijs. In deze SaKS, Stichting Alkmaarse Katholieke Scholen, in rechte vertegenwoordigd door het College van Bestuur (CvB) ('College van Bestuur')   |
| b. school                     | een school als bedoeld in de Wet op het Primair Onderwijs  |
| c. klachtencommissie          | de commissie als bedoeld in artikel 11   |
| d. 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 College van Bestuur, of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend |
| e. klacht                     | klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde   |
| f. interne contactpersoon     | de persoon als bedoeld in artikel 3  |
| g. externe vertrouwenspersoon | de persoon als bedoeld in artikel 5  |
| h. 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 College van Bestuur 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   |

## Artikel 2 Voorfase klachtindiening

- 2.1. Een onder de definitie van 'klager' vallend persoon 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.
- 2.2. Er wordt tijd vrij gemaakt om het probleem serieus te bespreken, waarbij indien nodig de directeur en/of de intern begeleider worden betrokken.
- 2.3. Degene die het probleem ervaart kan het probleem bespreken met de interne contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon en kan deze personen betrekken bij de gesprekken met de leerkracht en/of de directeur.
- 2.4. Van belang is dat de leerkracht en/of de directie goed vastleggen wat er is afgesproken.
- 2.5. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 10 of 11.
- 2.6. Verwezen wordt voorts naar artikel 8, 'klachtroutes'.

## Artikel 3 Aanstelling interne contactpersoon

- 3.1. Er is op iedere school tenminste één interne contactpersoon en één vervangende contactpersoon aanwezig.
- 3.2. Het College van Bestuur benoemt, schorst en ontslaat de interne contactpersoon. Benoeming vindt plaats op voordracht van de schooldirecteur.
- 3.3. De interne contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen.
- 3.4. De interne contactpersoon is een werknemer en minimaal vier dagen per week op school aanwezig, eventueel in een duo-constructie.
- 3.5. De interne contactpersoon heeft per schooljaar 20 uur ter beschikking voor het uitvoeren van introductie- en preventietaken, alsmede het zijn van aanspreekpunt bij klachten. Bij ernstige en/of veelvuldige klachten kan in overleg met de directeur meer uren beschikbaar worden gesteld. De (bij)scholingsactiviteiten worden verricht vanuit de uren die beschikbaar zijn voor deskundigheidsbevordering.
- 3.6. De interne contactpersoon volgt de basistraining en woont twee keer per jaar bijeenkomsten bij a.d.h.v. casuïstiek.
- 3.7. De interne contactpersoon is door het Bestuur gehouden tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene haar taak als interne contactpersoon heeft beëindigd.
- 3.8. De verplichting zoals genoemd in artikel 3.7 geldt niet ten opzichte van de externe vertrouwenspersoon, politie/justitie.
- 3.9. De interne contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.
- 3.10. Een actuele lijst van de interne contactpersonen is opgenomen als bijlage 1 en 2 van deze regeling.
- 3.11. De contactgegevens van de interne contactpersonen worden opgenomen in de schoolgids.

## Artikel 4 Taken interne contactpersoon

- 4.1. De interne contactpersoon is een laagdrempelig aanspreekpunt en wegwijzer bij klachten. Klagers kunnen bij de interne contactpersoon terecht met klachten over ongewenste omgangsvormen in relatie tot de school.
- 4.2. De interne contactpersoon draagt zorg voor de eerste opvang van de klager, luistert en helpt de klacht in kaart te brengen.
- 4.3. De interne contactpersoon helpt klager, conform deze regeling, om de mogelijke vervolgstappen in kaart te brengen en klager in contact te brengen met deze functionaris. De interne contactpersoon zorgt hierbij voor een “warme overdracht”.
- 4.4. Bij klachten van collega’s over collega’s of schooldirectie verwijst de interne contactpersoon altijd door naar de externe vertrouwenspersoon. Een aangeklaagde collega wordt bij verzoek om ondersteuning altijd doorverwezen naar een tweede externe vertrouwenspersoon.
- 4.5. De interne contactpersoon registreert, volgens vastgesteld format t.b.v. de jaarrapportage, klachten, alsook meldingen die hem in de voorfase van klachtbehandeling bereiken, en verstrekt deze gegevens jaarlijks geanonimiseerd aan de externe vertrouwenspersoon.
- 4.6. De interne contactpersoon doet aan nazorg.
- 4.7. De interne contactpersoon informeert de schooldirecteur of het College van Bestuur over signalen wanneer een concrete klacht uitblijft, met inachtneming van de geheimhoudingsplicht.
- 4.8. De interne contactpersoon speelt een actieve rol bij de preventie van ongewenste omgangsvormen. Hiertoe geeft hij onder andere voorlichting over de taak van interne contactpersoon aan leerlingen, personeelsleden en ouders, evenals over het voorkomen van ongewenste omgangsvormen.
- 4.9. De interne contactpersoon stimuleert en draagt bij aan het nemen van preventie maatregelen, zoals het opstellen van gedragsregels en sociaal veiligheidsbeleid.
- 4.10. Bij een klacht over de interne contactpersoon treedt automatisch de 2<sup>de</sup> contactpersoon op als interne contactpersoon.

## Artikel 5 Aanstelling externe vertrouwenspersoon

- 5.1 Het College van Bestuur beschikt over tenminste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als onafhankelijk aanspreekpunt bij klachten. Hij of zij is vijf werkdagen per week beschikbaar.
- 5.2 Het College van Bestuur stelt de externe vertrouwenspersoon aan. De aanstelling vindt plaats op voordracht van het College van Bestuur, na instemming van de GMR.
- 5.3 De externe vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing.
- 5.4 De externe vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de scholen. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen.
- 5.5 De externe vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.
- 5.6 De externe vertrouwenspersoon is door het Bestuur gehouden tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene haar/zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
- 5.7 De verplichting zoals genoemd in artikel 5.6 geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie en politie/justitie.
- 5.8 De externe vertrouwenspersoon is voor de uitoefening van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan het College van Bestuur.
- 5.9 De contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon zijn opgenomen in bijlage 3. Deze gegevens worden vermeld op de website van het College van Bestuur en de scholen.

## Artikel 6 Taken externe vertrouwenspersoon

- 6.1. De externe vertrouwenspersoon gaat na of klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Indien dit niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.
- 6.2. De externe vertrouwenspersoon gaat na of er door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
- 6.3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie. De externe vertrouwenspersoon gaat ook na of het indienen van een klacht niet leidt tot repercussies voor de klager.
- 6.4. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
- 6.5. De externe vertrouwenspersoon vergewist zich ervan dat de aanleiding tot de klacht is weggenomen en verleent nazorg.
- 6.6. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het College van Bestuur.
- 6.7. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies over de door het College van Bestuur te nemen besluiten.
- 6.8. De externe vertrouwenspersoon fungeert als aanspreekpunt voor de interne contactpersonen.
- 6.9. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
- 6.10. De externe vertrouwenspersoon registreert, volgens vastgesteld format t.b.v. de jaarrapportage, de meldingen / klachten die hij in zijn functie als vertrouwenspersoon verneemt.
- 6.11. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks in januari op basis van zijn eigen registratie en van de input van de interne contactpersoon aan het College van Bestuur schriftelijk een geanonimiseerd verslag uit van zijn werkzaamheden.

## Artikel 7 Klachten

- 7.1. Klachten kunnen onder meer betrekking hebben op de begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.
- 7.2. Onder *seksuele intimidatie* wordt verstaan: enige vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele connotatie dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd. Indien degene die dat gedrag ondergaat een minderjarige leerling is, wordt onder het begrip seksuele intimidatie tevens begrepen het gedrag dat door de ouder(s), voogd(en) of verzorger(s) van de desbetreffende leerling als ongewenst wordt aangemerkt, ongeacht hoe dit door de leerling zelf wordt ervaren.
- 7.3. Onder *discriminerend gedrag* wordt verstaan: elke vorm van het maken van bedoeld of onbedoeld, maar 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 uitoefening op voet van gelijkheid van rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven teniet wordt gedaan of wordt aangetast.
- 7.4. Onder *agressie, geweld en pesten* wordt verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen, waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke en/of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep van personen.
- 7.5. Als klachten, in de zin van deze regeling, worden niet aangemerkt die klachten waarvoor op grond van een wettelijke regeling een andere voorziening openstaat, dan wel die klachten die voor behandeling in aanmerking komen door een andere (geschillen dan wel bezwaren-) commissie dan de commissie als bedoeld in artikel 11.

## Artikel 8 Vier klachtroutes

Klachten worden zoveel mogelijk besproken op het niveau waarop de klacht zich voordoet conform artikel 2 ('voorfase klachtindiening'). Wanneer dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan klager een klacht indienen. Eén en ander kan verlopen conform het hieronder opgestelde schema.

VIER KLACHTROUTES			
ROUTE A	ROUTE B	ROUTE C	ROUTE D
Klacht van onderwijskundige aard:  *Lesmethode *Programma (wijziging) *Toetsing / beoordeling	Klacht van school-organisatorische aard:  *Vakanties/ vrije dagen *Schoolbijdrage *Plaats in de klas *RT	Klacht over ongewenst gedrag:  *Agressie *Geweld *Racisme *Discriminatie *Pesten  <i>Melden i.v.m. Incidentenregistratie</i>	Klacht over seksuele intimidatie  <u>Meld- en aangifteplicht</u> voor iedereen die een vermoeden heeft van seksuele intimidatie jegens een minderjarige leerling  <i>Melden i.v.m. incidentenregistratie</i>
Gesprek met leerkracht	Gesprek met schoolleiding	Gesprek met leerkracht	Gesprek met interne contactpersoon (eerste opvang)
Gesprek met schoolleiding	Gesprek met interne contactpersoon (opvang en verwijzing)	Gesprek met schoolleiding	Doorverwijzing naar externe vertrouwenspersoon i.v.m. begeleiding
Gesprek met interne contactpersoon (opvang) en/of doorverwijzing naar externe vertrouwenspersoon	Gesprek met College van Bestuur	Gesprek met interne contactpersoon (opvang) en/of doorverwijzing naar externe vertrouwenspersoon	Melden door directie bij het bevoegd gezag, die melding doet bij vertrouwensinspectie en eventueel aangifte bij politie
Gesprek met / klacht bij College van Bestuur	Doorverwijzing naar externe vertrouwenspersoon	Gesprek met/ klacht bij College van Bestuur	Bevoegd gezag doet i.o.m. vertrouwensinspectie, al dan niet aangifte bij Officier van Justitie
Klacht indienen bij klachtencommissie	Klacht indienen bij onderwijsinspecteur en/of klachtencommissie	Klacht indienen bij klachtencommissie	Klacht indienen bij klachtencommissie en/of ingeval strafbare feiten aangifte bij politie door slachtoffer



## Artikel 9 Indiening van een klacht

Een klacht wordt pas ingediend bij het College van Bestuur of de klachtencommissie nadat de klager in redelijkheid heeft geprobeerd de klacht met de betrokkene of diens leidinggevende op te lossen.

- 9.1. Klager dient een schriftelijke klacht in bij:
  - a. het College van Bestuur, zie artikel 10, of
  - b. de landelijke klachtencommissie, zie artikel 11
- 9.2. Een klacht dient in beginsel ingediend te worden binnen een jaar nadat het feit of de feiten die ten grondslag liggen aan de klacht zich hebben voorgedaan. Indien daartoe gegronde, door de klachtencommissie bij haar oordeel uitdrukkelijk aan te geven redenen bestaan, kan de klachtencommissie een later ingediende klacht eveneens in behandeling nemen.
- 9.3. Indien een klacht rechtstreeks bij het College van Bestuur wordt ingediend, verwijst het College van Bestuur de klager naar de vertrouwenspersoon of naar de klachtencommissie, tenzij het College van Bestuur besluit de klacht zelf af te handelen, op de wijze en onder de waarborgen zoals vermeld in artikel 10 van deze regeling.

## Artikel 10 Behandeling van een klacht door het College van Bestuur

- 10.1. Indien een klacht is ingediend bij het College van Bestuur kan deze besluiten de klacht zelf af te handelen indien hij van mening is dat de klacht op eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Indien nog niet geprobeerd is om de klacht op schoolniveau op te lossen overlegt het College van Bestuur met de klager, eventueel met betrokkenheid van de vertrouwenspersoon, of de klacht zal worden terugverwezen naar de school.
- 10.2. Het College van Bestuur bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht. Binnen tien werkdagen na ontvangst van de klacht deelt het College van Bestuur aan de klager mede op welke wijze de klacht zal worden behandeld.
- 10.3. Het College van Bestuur stelt de klager en de aangeklaagde(n) op wie de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord (hoor en wederhoor).
- 10.4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- 10.5. Van het horen wordt een verslag gemaakt.
- 10.6. Het College van Bestuur handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst. Het College van Bestuur kan de afhandeling voor ten hoogste 4 weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk en met opgave van redenen mededeling gedaan aan de klager en aan de aangeklaagde(n) op wie de klacht betrekking heeft.
- 10.7. Het College van Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen en bepaalt daarbij tevens tot welk moment deze voorlopige voorziening duurt. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager.
- 10.8. Het College van Bestuur stelt de klager, de aangeklaagde(n) en de directeur schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
- 10.9. Het College van Bestuur neemt bij de behandeling van de klacht de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
- 10.10. Desgewenst kan de aangeklaagde een verzoek indienen bij het College van Bestuur tot revalidatie. Dit verzoek is ter beoordeling van het College van Bestuur.
- 10.11. De externe vertrouwenspersoon staat niet de aangeklaagde bij. Indien daartoe aanleiding bestaat kan op verzoek van de aangeklaagde voorzien worden in een andere vertrouwenspersoon.

## Artikel 11 Instelling en taken klachtencommissie

- 11.1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het College van Bestuur die de klacht onderzoekt en het College van Bestuur hierover adviseert. Het College van Bestuur heeft zich aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs.

De contactgegevens van de klachtencommissie zijn:

Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs  
Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs  
Postbus 394  
3440 AJ Woerden  
T: 070-3861697  
E: [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)  
W: [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)

- 11.2. De door de commissie gehanteerde procedure is beschreven op de onder 11.1. vermelde website.

## Artikel 12 Meldingsplicht

Sinds 1 juli 1999 is er wetgeving van kracht die specifiek gericht is op de bestrijding van seksueel misbruik en seksuele intimidatie binnen het Onderwijs: de meld- en aangifteplicht. De meld- en aangifteplicht heeft invloed op de manier waarop de klachtenregeling wordt toegepast.

Volgens de wet moet een personeelslid dat op enigerlei wijze kennis draagt van een vermoeden van strafbaar seksueel grensoverschrijdend gedrag tegenover een leerling of stagiaire (ongeacht of deze minder- of meerderjarig is), gepleegd door iemand die met taken ten behoeve van de school is belast, hier direct melding van maken aan het College van Bestuur. Het College van Bestuur dat op enigerlei wijze bekend is geworden met een dergelijk vermoeden meldt dit direct aan de vertrouwensinspecteur (tel. 0900 - 111 3 111).

Voorbeelden van strafbare feiten waarop deze meld- en aangifteplicht betrekking heeft zijn:

- Ontucht
- Aanranding
- Verkrachting
- Grooming
- Schennis van de eerbaarheid
- Seksuele handelingen tonen
- Kinderporno bezitten en bekijken
- Seksuele relatie met minderjarige
- Seksuele relatie binnen afhankelijkheidsrelatie

Ten aanzien van een klacht omtrent ongewenst gedrag anders dan seksuele intimidatie geldt geen officiële meldplicht. Onder deze categorie klachten valt onder andere agressie, fysiek geweld, racisme, discriminatie, pesten en radicalisering. In extreme situaties stelt de vertrouwensinspectie het echter op prijs wanneer er wel een melding wordt gedaan. De vertrouwensinspecteur kan in deze gevallen niet alleen de school en/of het College van Bestuur adviseren, maar kan op deze manier ook inventariseren en zicht krijgen op een mogelijk verband tussen meldingen.

## Artikel 13 Aangifteplicht

De wet schrijft voor dat het College van Bestuur verplicht is aangifte te doen bij politie of justitie als het met de vertrouwensinspecteur tot de conclusie is gekomen dat er een redelijk vermoeden is van een seksueel misdrijf jegens een leerling.

Alvorens over te gaan tot het doen van aangifte is het College van Bestuur wettelijk verplicht de ouders van de betrokken leerling en de desbetreffende persoon tegen wie aangifte gedaan zal worden van het voornemen tot het doen van aangifte op de hoogte te stellen.

Wanneer de Officier van Justitie besluit om niet tot vervolging over te gaan, is het College van Bestuur verplicht om de ouders van de betrokken leerling en de desbetreffende persoon hiervan eveneens op de hoogte te stellen.

## Artikel 14 Openbaarheid

- 14.1. Het College van Bestuur draagt er zorg voor dat de regeling op alle websites van de scholen staat.
- 14.2. Een verwijzing naar deze regeling wordt in de schoolgids opgenomen. Desgewenst kan het als afzonderlijk document worden uitgereikt aan iedere belanghebbende die daarom verzoekt.
- 14.3. Het College van Bestuur draagt er zorg voor dat aan iedere belanghebbende die daarom verzoekt informatie over deze regeling dan wel nadere toelichting op deze regeling wordt verstrekt.

## Artikel 15 Bewaartermijnen

- 15.1. Dossiers m.b.t. klachten en meldingen worden bewaard op een zorgvuldige wijze, die de privacy van betrokkenen waarborgt.
- 15.2. Ten aanzien van de te onderscheiden ‘klachtroutes’ gelden de volgende bewaartermijnen:
  - 15.2.1. Ten aanzien van klachtroute 1 en 2 geldt een bewaartermijn van twee jaar.
  - 15.2.2. Ten aanzien van klachtroute 3 geldt een bewaartermijn van vijf jaar.
  - 15.2.3. Ten aanzien van klachtroute 4 geldt een bewaartermijn van acht jaar.
- 15.3. Na het verstrijken van de gestelde termijn wordt het dossier op een zorgvuldige wijze vernietigd.

## Artikel 16 Verstrekking overige informatie

Het College van Bestuur draagt er zorg voor dat aan iedere belanghebbende kenbaar wordt gemaakt:

- a) Het adres van het College van Bestuur
- b) De naam, emailadres en telefoonnummer van de interne contactpersonen
- c) De naam, emailadres en telefoonnummer van de externe vertrouwenspersoon

## Artikel 17 Evaluatie

De regeling wordt binnen één jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur, de interne contactpersonen, de externe vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd. Daarna vindt er twee jaarlijks een evaluatie plaats.

## Artikel 18 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de externe vertrouwenspersoon, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

## Artikel 19 Overige bepalingen

- 19.1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
- 19.2. Deze regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling SAKS.
- 19.3. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2015.