

# KLACHTENREGELING

Stichting 'Ieder kind telt'



Besluitvorming en communicatie			
Ter informatie in het MO		: 5 september 2019	
Instemming GMR		: 17 juni 2019	
Vaststelling definitieve versie bestuur		: 6 september 2019	
Plaatsing bibliotheek		: 9 september 2019	
Versiebeheer			
Versienr.	Datum	Beheerder	Omschrijving
1.0		Vz CvB	Modelklachtenregeling Geschillen Commissie Bijzonder Onderw.
2.0	12-06-2019	Vz CvB	Diverse wijzigingen waaronder contactpersoon vervangen door interne vertrouwenspersoon.

## Inleiding

In het primair onderwijs is het bevoegd gezag verplicht een klachtenregeling op te stellen. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school kunnen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, medewerkers en directie worden afgehandeld. Indien contact tussen de direct betrokkenen, al dan niet met ondersteuning, niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan een klacht worden ingediend bij de direct leidinggevende. Is dat gelet op de aard van de klacht niet mogelijk of indien afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van dit protocol een klacht worden ingediend. Dit protocol beschrijft de behandeling van klachten voordat het traject wordt bewandeld bij de landelijke klachtencommissie.

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, dienen langs die lijn te worden afgehandeld.

Klachten zijn een signaal en helpen de organisatie te verbeteren waardoor vergelijkbare situaties in de toekomst kunnen worden voorkomen. Van elke klacht kan, moet en wil stichting 'Ieder kind telt' breed leren.

Het College van Bestuur van Stichting 'Ieder kind telt' stelt, gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, een klachtenregeling op mede gelet op de bepalingen van de Wet op het Primair Onderwijs. Met het opstellen van de klachtenregeling beoogt het College van Bestuur de toegankelijkheid en openheid van de organisatie te vergroten en draagt dit bij aan de kwaliteitszorg, professionaliteit en sociale veiligheid binnen stichting 'Ieder kind telt'. Daar waar mogelijk worden klachten op een zo laag mogelijk niveau besproken en afgehandeld. Iedereen is gebaat bij een snelle behandeling, maatwerkoplossingen en voorkomen van verdere, onnodige escalatie en juridisering. We maken hierbij gebruik van het modelklachtenregeling Klachtencommissies bijzonder onderwijs.

Nijverdal, juni 2019

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	2
Artikel 1.....	4
Artikel 2. Voorfase klachtindiening .....	5
Artikel 3. Benoeming en taak (interne) vertrouwenspersoon) .....	5
Artikel 4. Externe vertrouwenspersoon .....	5
Artikel 5. Informatie over de klachtenregeling .....	6
Artikel 6. Het indienen van een klacht en klaagschrift.....	6
Artikel 7. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag .....	7
Artikel 8. Instelling en taken klachtencommissie .....	7
Artikel 9. De procedure bij de landelijke klachtencommissie .....	8
Artikel 10. Besluitvorming door het bevoegd gezag .....	8
Artikel 11: Informeren medezeggenschapsraad.....	8
Artikel 12. Evaluatie .....	8
Artikel 13. Wijziging van het reglement.....	8
Artikel 14. Overige bepalingen.....	8
Artikelsgewijze toelichting .....	9

## Artikel 1.

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. School: een school als bedoeld in de wet op het Primair Onderwijs, de wet op de Expertisecentra en de wet op het Voortgezet Onderwijs, vallende onder Stichting 'Ieder kind telt'.
2. Instelling: [naam scholen + brinnummer].
3. Bevoegd gezag: Stichting 'Ieder kind telt' vertegenwoordigd door het College van Bestuur; indien de klacht tegen het College van Bestuur persoonlijk wordt gericht, wordt het bevoegd gezag door de Raad van Toezicht van Stichting 'Ieder kind telt' vertegenwoordigd.
4. Directie: de directie, belast met de dagelijkse leiding van de school.
5. Medewerker: hij of zij die op basis van een arbeidsovereenkomst in dienst is bij het bevoegd gezag, dan wel op basis van een detacheringsovereenkomst of uitzendovereenkomst bij (een van de scholen van) het bevoegd gezag werkzaam is, dan wel als stagiaire of vrijwilliger aan een van de scholen van het bevoegd gezag verbonden is.
6. Klachtencommissie: de Commissie als bedoeld in artikel 8;
7. Klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
8. Aangeklaagde/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;
9. Klacht: 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.
10. Interne vertrouwenspersoon: door de school aangewezen persoon als bedoeld in artikel 3.
11. Externe vertrouwenspersoon: een door het bevoegd gezag aangewezen persoon als bedoeld in artikel 4.
12. Ongewenst gedrag/ongewenste omgangsvormen: gedragingen dan wel nalaten daarvan die in strijd zijn met de bij Stichting 'Ieder kind telt' geldende normen dan wel een van de onderstaande gedragingen of nagelaten gedragingen die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid of genieten van onderwijs:
  - a. **Discriminatie**, 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, social of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt teniet gedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.
  - b. **Seksuele intimidatie**, ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal fysiek of 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 minderjarig kind betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Dit gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.
  - c. **Agressie/geweld**, het hebben van gedragingen en het nemen van 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 die deel uitmaakt van de school.
  - d. **Machtsmisbruik**, wanneer op een intimiderende, manipulerende of gewelddadige manier gebruik wordt gemaakt van de eigen positie en bevoegdheden ten kosten van degene tot wie een (gezags-) relatie bestaat.
  - e. **Pesten**, wanneer een persoon herhaaldelijk en/of langdurig wordt blootgesteld aan negatieve

- handelingen/bewoordingen door een of meerdere personen.
- f. **Racisme**, wanneer er sprake is van vermeende superioriteit van de ene etnische afkomst (ras) boven de andere.
  - g. **Ander ongewenst gedrag**, elke vorm van gedrag van een ander lid van de school die als hinderlijk wordt ervaren.

## Artikel 2. Voorfase 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 voor aan de directie.
3. De klager kan het probleem bespreken met de (interne) vertrouwenspersoon of de (externe) vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 6.

## Artikel 3. Benoeming en taak (interne) vertrouwenspersoon

1. Er is op iedere school ten minste één interne vertrouwenspersoon die de klager verwijst naar de (externe) vertrouwenspersoon. De taak van de interne vertrouwenspersoon beperkt zich tot het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt. De (interne) vertrouwenspersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde.
2. De directeur benoemt, schorst en ontslaat de (interne) vertrouwenspersoon na overleg met de medezeggenschapsraad.
3. De (interne) vertrouwenspersoon is aanspreekpunt bij pesten en geeft voorlichting en initieert preventieve activiteiten en geeft gevraagd en ongevraagd advies over de door de directie te nemen besluiten over de sociale veiligheid.
4. De gegevens van de (interne) vertrouwenspersoon worden in de schoolgids gepubliceerd en zijn zichtbaar in de school aanwezig.
5. De (interne) vertrouwenspersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Hij/zij is verplicht tot zorgvuldigheid en heeft als zodanig het recht van geheimhouding van alle zaken die hij/zij in die hoedanigheid verneemt. Deze zorgvuldigheidsplicht vervalt niet nadat betrokkenen zijn/haar taak als (interne) vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

## Artikel 4. Externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over een externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag sluit een contract met de externe vertrouwenspersoon. Het contract wordt jaarlijks geëvalueerd en kan voor een periode van 4 jaar worden aangegaan en maximaal twee keer worden verlengd.
3. De externe vertrouwenspersoon maakt geen deel uit van het bevoegd gezag of is voor het bevoegd gezag werkzaam. Ook leerlingen, ouders en verzorgers, vrijwilligers en andere personen die met taken belast zijn ten behoeve van school van Stichting 'Ieder kind telt' of het bevoegd gezag kunnen geen externe vertrouwenspersoon zijn.
4. De gegevens van de externe vertrouwenspersoon wordt in de schoolgids gepubliceerd en is op [www.iederkindtelt.nl](http://www.iederkindtelt.nl) te raadplegen.

5. De externe vertrouwenspersoon ondersteunt de klager bij klachten die gerelateerd zijn aan het werk binnen Stichting 'Ieder kind telt' en dan vooral inzake agressie, geweld, discriminatie, seksuele intimidatie of ander ongewenst gedrag.
6. De externe vertrouwenspersoon gaat na of klager eerst de klacht heeft besproken met degene tegen wie deze is gericht dan wel met diens leidinggevende.
7. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
8. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daarom verzoekt. Als klager een gemachtigde inschakelt, dan heeft de externe vertrouwenspersoon geen rol meer bij de begeleiding van de klager bij de voorbereiding en behandeling van de klacht door bevoegd gezag of Landelijke klachtencommissie.
9. De externe vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
10. De klager is en blijft zelf geheel verantwoordelijk voor de klacht, het indienen daarvan en het in de klacht gestelde.
11. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
12. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot zorgvuldigheid en heeft als zodanig het recht van geheimhouding van alle zaken die hij/zij in die hoedanigheid verneemt. Deze zorgvuldigheidsplicht vervalt niet nadat betrokkene zijn/haar taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
13. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden. Dit jaarverslag wordt met het bevoegd gezag besproken ten einde vast te stellen of dit moet leiden tot specifiek beleid of het aanpassen daarvan. Het bevoegd gezag rapporteert hierover aan de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad.

## Artikel 5. Informatie over de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de (interne) vertrouwenspersoon) en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids, op de websites van de school of instelling en op de website van het bevoegd gezag, [www.iederkindtelt.nl](http://www.iederkindtelt.nl)

## Artikel 6. Het indienen van een klacht en klaagschrift

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag of de landelijke klachtencommissie.
2. Een klacht wordt schriftelijk ingediend.
3. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
4. Het klaagschrift bevat ten minste:
  - a. De naam en het adres van de klager.
  - b. De naam van verweerder en de naam en het adres van de school of 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.

5. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of klachtencommissie anders beslist.
6. Indien geoordeeld moet worden dat niet voldaan is aan het bepaalde in de voorgaande leden, dan wordt klager een nadere termijn van twee weken gesteld waarin klager het verzuim kan herstellen.
7. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door de externe vertrouwenspersoon of een gemachtigde.
8. Het bevoegd gezag of de landelijke klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

### Artikel 7. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het bevoegd gezag 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. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen, het ontzeggen van de toegang tot de school en het schoolplein aan een medewerker, leerling en/of ouders/verzorgers of het opleggen van een contactverbod tussen (nader aangeduide) partijen/personen. Het bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Dit is in beginsel tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over de klacht.
4. 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 landelijke klachtencommissie.
5. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager door naar de externe vertrouwenspersoon of de landelijke klachtencommissie.

### Artikel 8. Instelling en taken klachtencommissie

1. Voor het doen onderzoeken van klachten en het adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij de landelijke klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs.
2. De samenstelling van de commissie, de wijze waarop de commissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeld op de website: [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)
3. Indien er sprake is van een klacht, dan wordt van klager verwacht dat hij/zij de klacht eerst op het niveau van de school en het bevoegd gezag aan de orde stelt zodat op het laagste niveau gezocht kan worden naar een oplossing en bemiddeling.
4. De in artikel 6 van de Wet op het Onderwijstoezicht genoemde personen die slachtoffer zijn van of geconfronteerd worden met seksueel misbruik, seksuele intimidatie, fysiek geweld, psychisch geweld, discriminatie of radicalisering kunnen ook terecht bij de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs. De vertrouwensinspecteur luistert, informeert en adviseert. Indien nodig kan de vertrouwensinspecteur ook adviseren in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte.

## Artikel 9. De procedure bij de landelijke klachtencommissie

Wat betreft de procedure bij de landelijke klachtencommissie, wordt verwezen naar het Reglement Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs.

[http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement\\_klachtencommissies\\_gcbo.pdf](http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf)

## Artikel 10. Besluitvorming door het bevoegd gezag

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de landelijke klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de schoolleiding van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk 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 aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de verweerder in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

## Artikel 11: Informeren medezeggenschapsraad

Het bevoegd gezag informeert de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad en de medezeggenschapsraad van de betreffende school over ieder oordeel van de landelijke Klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel neemt.

## Artikel 12. Evaluatie

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

## Artikel 13. Wijziging van het reglement

De regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de externe vertrouwenspersoon, met inachtneming van de geldende bepalingen op het gebied van medezeggenschap

## Artikel 14. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. De regeling kan worden aangehaald als Modelklachtenregeling GCBO.

De regeling is herzien en treedt vanaf 1 juli 2019 in werking.

*\*(interne) vertrouwenspersoon kan ook gelezen worden als –personen.*



## Artikelsgewijze toelichting

### *Artikel 1 onder 5*

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. 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. Bovendien 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 (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

### *Artikel 1 onder 6*

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat klachten in beginsel; niet kunnen worden ingediend tegen ouders of leerlingen. Een ouder of een leerling kan slechts als aangeklaagde worden aangemerkt als deze functioneel betrokken is bij de school ( bijvoorbeeld als overblijfhulp, of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

### *Artikel 3*

De vertrouwenspersoon 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. Hij is voor de uitvoering 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*

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne vertrouwenspersoon).

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. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De externe vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De externe vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

### *Artikel 4, tweede lid*

De externe vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De externe vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de landelijke 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 externe 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.

### *Artikel 4, vierde lid*

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

#### *Artikel 6, eerste lid*

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de landelijke klachtencommissie indient. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de landelijke klachtencommissie voorleggen.

Als de klacht rechtstreeks bij de landelijke klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten het bevoegd gezag alsnog te verzoeken de klacht op het niveau van het bevoegd gezag of de instelling op te lossen. (zie artikel 4 Reglement Klachtencommissies GCBO)

#### *Artikel 7, eerste lid*

Een klacht betreffende het optreden van (een lid van) het College van Bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de geldende interne klachtenregeling van de organisatie.

#### *Artikel 12*

Op grond van artikel 10 onder g van de Wet Medezeggenschap op School heeft de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.