



Klachtenregeling

o.b.v. Model klachtenregeling PO/VO, VOS/ABB

Versie april 2021

Gremium		Datum
Directieoverleg	Bespreking	3-6-2021
GMR	Instemmingsrecht 10.g	17-6-2021
Bestuur	Vaststelling	18-6-2021

Inleiding

Klachten

Stichting OPOPS probeert volgens haar eigen visie de voortgang van de organisatie en alle zaken die daarmee samenhangen op een zo juiste mogelijke wijze uit te voeren. Echter het kan voorkomen dat ouders, leerlingen en medewerkers toch klachten hebben over de werkwijze van OPOPS. Zij hebben dan het recht een klacht in te dienen.

Als het niet lukt om een goede oplossing te vinden samen met de groepsleerkracht, kunt u contact opnemen met de directeur van de school. De directeur kan een beslissing nemen in het conflict nadat er gesprekken met alle betrokken partijen hebben plaatsgevonden. Als het op schoolniveau niet lukt om een goede oplossing te vinden, is er de mogelijkheid om een brief te sturen naar het College van Bestuur van OPOPS (Poldermolen 12, 3352 TH Papendrecht) of per mail via info@opops.nl. In deze correspondentie vermeldt u wat uw klacht is en wat u al gedaan heeft om de klacht op te lossen. Het college van Bestuur kan een gesprek met u aangaan.

Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld, bestaat de mogelijkheid om de klacht te laten beoordelen door de klachtencommissie. Dit is een onafhankelijke landelijke commissie voor het openbaar en algemeen onderwijs. Deze commissie onderzoekt de klacht en beoordeelt of deze gegrond is. Het adres van de landelijke klachtencommissie is: LKC Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, tel 030-2809590 (www.onderwijsgeschillen.nl).

Klachten over de toelating tot de school van een kind met extra ondersteuningsbehoefte, het ontwikkelingsperspectief of verwijdering van een leerling, worden door de landelijke geschillen commissie Passend Onderwijs behandeld. Voor meer informatie zie www.onderwijsgeschillen.nl tabblad passend onderwijs.

Deze klachtenregeling geeft duidelijkheid over de wijze waarop er met een klacht wordt omgegaan en hoe dit wordt verwerkt.

Het bevoegd gezag OPOPS gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs; gehoord de medezeggenschapsraad/gemeenschappelijke medezeggenschapsraad; stelt de volgende Klachtenregeling primair onderwijs vast.

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs
- b. Klachtencommissie: de landelijke klachtencommissie als bedoeld in artikel 14 van de wet op het primair onderwijs;
- c. klager: een (ex) leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, een lid van het personeel of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school of het bevoegd gezag
- d. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde waarmee de klager het oneens is;
- e. contact-/vertrouwenspersoon op schoolniveau: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- f. vertrouwenspersoon op bestuursniveau: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- g. aangeklaagde: een leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, een lid van het personeel/directie/bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school of bevoegd gezag, tegen wie een klacht is ingediend;

Hoofdstuk 2 Reikwijdte

Op de klachtenregeling van Stichting Primair Onderwijs Papendrecht Sliedrecht kan een beroep gedaan worden door leerlingen, ouders, personeel, vrijwilligers en personen die anderszins deel uit maken van een school.

Artikel 2

1. Er worden twee soorten klachten onderscheiden, namelijk
 - a. Klachten die betrekking hebben op grensoverschrijdend gedrag of machtsmisbruik, zoals (seksuele) intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten; en
 - b. overige klachten zoals begeleiding van kinderen, advisering van een leerweg, toepassing van strafmaatregelen, bevordering van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie.

Artikel 3

Klachten waarvoor op grond van een wettelijke regeling een andere voorziening openstaat, vallen niet onder de reikwijdte van onderhavige regeling. Onder klachten bedoeld in de vorige volzin worden onder meer begrepen:

- a. Klachten die betrekking hebben op besluiten van of het weigeren van besluiten door het bevoegd gezag, waartegen een voorziening op grond van de Algemene wet bestuursrecht of de Ambtenarenwet mogelijk is;
- b. Klachten waarbij een beroep kan worden gedaan op de commissie van beroep examens, de geschillencommissie medezeggenschap en de geschillencommissie functiewaardering;
- c. Klachten die betrekking hebben op de schorsing of verwijdering van een leerling alsmede de weigering van toelating van een kandidaat-leerling. Voor deze klachten staan voorzieningen open op grond van de Algemene wet bestuursrecht.

Artikel 4

In artikel 4a van de Wet op het primair onderwijs is de meldplicht en aangifteplicht met betrekking tot de in artikel 2 lid 1 onder a omschreven klachten opgenomen.

Hoofdstuk 3 Behandeling van de klachten

Paragraaf 1 De contact- vertrouwenspersoon op schoolniveau

Artikel 5 Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school een vertrouwenspersoon als contactpersoon om de klager te verwijzen naar de juiste persoon en te wijzen op deze klachtenregeling.
2. Deze contact-/vertrouwenspersoon zijn geheimhouding verplicht.

Paragraaf 2 De externe vertrouwenspersoon bevoegd gezag

Artikel 6 Taken vertrouwenspersoon bevoegd gezag

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één onafhankelijke vertrouwenspersoon die geen arbeidsrelatie heeft met het bevoegd gezag.
2. 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. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure
3. 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.
4. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Paragraaf 3 De klachtenprocedure

Artikel 7 Indienen van een klacht

1. De klager dient volgens de volgende stappen de klacht in bij (indien er niet tot een oplossing gekomen wordt, kan er naar de volgende stap overgegaan worden):
 1. de groepsleerkracht
 2. de directeur
 3. College van Bestuur
 4. Landelijke Klachten Commissie

Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan of persoon dan de in het eerste lid genoemde, dan verwijst de ontvanger de klager door naar het eerste lid. Bovenstaande volgorde wordt zoveel mogelijk aangehouden. De ontvanger van de klacht is tot geheimhouding verplicht.

2. De klacht dient z.s.m. doch uiterlijk binnen 6 maanden na de gedraging of beslissing te worden ingediend.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon op schoolniveau, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.

4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen 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 directeur en de vertrouwenspersoon op schoolniveau.
5. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
6. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.

Artikel 8: Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. 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.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde 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.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.
6. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen.

Artikel 9: Behandeling van de klacht & besluitvorming

1. Na ontvangst van de klacht deelt de ontvanger van de klacht, het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
2. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht.
3. Binnen vier weken deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school 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.
4. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager en de aangeklaagde.
5. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.
6. De afhandeling van de klacht en de manier waarop dit is gebeurd wordt geregistreerd.

Artikel 10 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de klachtenprocedure de klacht intrekt, wordt dit door de contactpersoon en/of vertrouwenspersoon medegedeeld aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school.

Hoofdstuk 4 Slotbepalingen

Artikel 11 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.

Artikel 12 Evaluatie

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

Artikel 13 Wijziging van het reglement

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

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
. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling onderwijs".
4. Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2021. De regeling is vastgesteld op 18 juni 2021.

Algemene toelichting

De onderwijswetgeving is met ingang van 1 augustus 1998 gewijzigd in verband met de invoering van het schoolplan, de schoolgids en het klachtrecht, ook wel de Kwaliteitswet genoemd (wetsontwerp 25.459). De inwerkingtreding van de Kwaliteitswet betekent onder meer dat de schoolbesturen verplicht zijn uiterlijk 1 augustus 1998 een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Volgens de voorgestelde wetgeving kunnen ouders en leerlingen klachten 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 en de goede gang van zaken op school. Over de hier gepresenteerde regeling is een akkoord bereikt tussen de diverse landelijke ouderorganisaties, vakorganisaties en besturenorganisaties. Met de regeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat).

Naast ouders en leerlingen (Kwaliteitswet) kan eenieder die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap klachten indienen. Deze kunnen betrekking hebben op gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag en personeel of het nalaten daarvan en ook op gedragingen van anderen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap. 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, 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.

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 7, eerste lid. Voorts dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die lijn te worden afgehandeld.

In de regeling wordt gesproken over bevoegd gezag. Afhankelijk van de in het directiestatuut neergelegde taakverdeling en bevoegdheidsverdeling tussen de directeur en het bevoegd gezag, dient in voorkomende gevallen daarvoor in de plaats "de directeur" te worden gelezen. Aanpassing van de regeling is niet nodig omdat de directeur in dat geval namens het bevoegd gezag optreedt.

In plaats van het zelf instellen van een klachtencommissie kan een bevoegd gezag zich aansluiten bij een regionale of (wellicht nog in te stellen) landelijke klachtencommissie. Ook in dat geval kan de hier gepresenteerde regeling worden overgenomen. De wetgever kent rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de (G)MR instemmingsrecht toe. Verder krijgt de (G)MR instemmingsrecht ten aanzien van de door het bestuur vast te stellen procedure voor de aanwijzing van een contactpersoon en een vertrouwenspersoon respectievelijk de procedure voor aansluiting bij een klachtencommissie.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 onder c

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 7, tweede lid bepaald dat een klacht binnen een half 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 d

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 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 die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap.

Artikel 5

De 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. Hij 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.

Artikel 6

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne contact- vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De

vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden. Overwogen kan worden te kiezen voor twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

Artikel 6, tweede lid

De 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 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 het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie of bij de landelijke klachtencommissie. Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie. Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 6, derde lid

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

Artikel 7, eerste lid

De klager volgt zoveel mogelijk de stappen zoals vermeld in lid een. (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 klachtencommissie 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 gereede twijfel of indien er sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling eerst advies te vragen aan de klachtencommissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht "binnenskamers" wordt afgedaan.

Artikel 7, vierde lid

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

Artikel 7, vijfde lid

Het bevoegd gezag kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. 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. Het bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Meestal is dit tot het moment dat het bevoegd gezag heeft beslist over de klacht.

Artikel 8, zesde lid

Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag anders beslist.

Artikel 9

Het bevoegd gezag stelt de klager en de aangeklaagde op de hoogte van het oordeel omtrent de gegrondheid van de klacht en welke maatregelen er wellicht genomen worden.

Indien de klacht door het bevoegd gezag ongegrond wordt verklaard kan het bevoegd gezag op verzoek van en in overleg met de aangeklaagde in een passende rehabilitatie voorzien, zo nodig na advies van de klachtencommissie.

Het bevoegd gezag van het openbaar onderwijs is verplicht aangifte te doen van een misdrijf aan de officier van justitie of aan één van zijn hulpofficieren.

Schoolbesturen worden verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur als het vermoeden bestaat dat een personeelslid zich schuldig heeft gemaakt aan een zedenmisdrijf met een minderjarige leerling. Als uit het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een strafbaar feit, is het bevoegd gezag verplicht daarvan aangifte te doen bij politie/justitie. Deze verplichting zal de staatssecretaris in de onderwijswetgeving vastleggen, als uitwerking van haar voorstellen gedaan in haar beleidsbrief "Preventie en bestrijding van seksuele intimidatie".

Wanneer er sprake is van een strafbaar feit wordt met nadruk ontraden de uitkomst van het strafproces af te wachten, alvorens door het bevoegd gezag maatregelen jegens de aangeklaagde worden genomen. Het bevoegd gezag heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid.

Artikel 10

Als de klager de klacht intrekt, kan de commissie besluiten of de procedure al dan niet wordt voortgezet. Van dit besluit worden de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag zo spoedig mogelijk in kennis gesteld. Indien er aanwijzingen zijn dat de klager onder druk de klacht heeft ingetrokken, ligt voortzetting van de procedure voor de hand. De commissie brengt in dat geval een ongevraagd advies uit aan het bevoegd gezag.

Artikel 11

Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids. Namen en telefoonnummers van de vertrouwenspersoon en van de contactpersoon kunnen in de schoolgids worden vermeld.

Klachtenprocedure klager <-----> aangeklaagde

+ --- groepsleerkracht basisschool

+ --- directeur basisschool

+---- contactpersoon/ vertrouwenspersoon op schoolniveau

|

+---- (externe) vertrouwenspersoon *)

+---- bevoegd gezag **)

1. Binnen vier weken na ontvangst klacht oordeel
bevoegd gezag
(inclusief reactiemogelijkheid aangeklaagde) besluit aan:
a. klager
b. aangeklaagde
c. directie school

+---- landelijke klachtencommissie

*) Vertrouwenspersoon kan klacht via bemiddeling
oplossen

**) Bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen