

KLACHTENREGELING CBS MOLENWAARD

Het bevoegd gezag van CBS Molenwaard, vertegenwoordigd door de directeur-bestuurder, stelt de volgende klachtenregeling vast. Dit doet zij met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR).

Datum opstellen document:	31 mei 2023
Datum instemming GMR:	21 juni 2023
Datum van vaststelling:	21 juni 2023
Ingangsdatum:	1 juli 2023
Datum van evaluatie:	juni 2027
Tussentijdse wijziging:	Bij wijziging contactpersonen, vertrouwenspersonen of directeur-bestuurder

1. Voorwoord

Deze klachtenregeling is voor leerlingen, ouders, verzorgers en voor personeel van CBS Molenwaard.

Het kan altijd gebeuren dat er iets niet goed gaat.

Dit kan komen door de manier waarop dingen gedaan worden of juist niet gedaan worden. Een klacht kan gaan over van alles rondom school. Bijvoorbeeld de manier waarop les gegeven wordt, de manier waarop leerlingen worden begeleid of de hygiëne op school. Het kan ook gaan om ongewenst gedrag, zoals seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie, pesten en radicalisering. U kunt hierover een officiële klacht indienen. Voordat u dit doet, vragen we u eerst in gesprek te gaan met degene waarmee u het probleem hebt. Dit kan ook iemand zijn die iets doet of juist niet doet waar u het niet mee eens bent en waar u last van hebt.

Heeft u een klacht of probleem?

Ga dan eerst terug naar degene waarmee u het probleem heeft. Komt u er toch niet uit? Dan kunt u het probleem bespreken met de locatiedirecteur. Hopelijk komt u samen tot een oplossing. Toch kan het gebeuren dat u ontevreden blijft over hoe de school met uw probleem omgaat.

Een vertrouwenspersoon kan u helpen.

Is er nog geen goede oplossing gekomen na de gesprekken? Of is het om reden voor u moeilijk of niet mogelijk om dit gesprek te voeren met de mensen waarmee u een probleem heeft? Dan kunt u contact opnemen met de vertrouwenspersoon. De stap naar een vertrouwenspersoon kan voor leerlingen en ouders groot zijn. Daarom hebben we op elke school contactpersonen benoemd. Een contactpersoon kan u vertellen over deze klachtenregeling en kan u ook in contact brengen met de vertrouwenspersoon.

De vertrouwenspersoon helpt u verder met de klacht. Hij of zij kijkt of het mogelijk is opnieuw in gesprek te gaan met degene waar u een klacht over heeft.

De vertrouwenspersonen waar u terecht kunt:

- Sonja van der Meer: sonja_vd_meer@hotmail.com
telefoonnummer: 06 10 77 74 20
- Leendert van Wezel: lsvanwezel@driestarwartburg.nl
telefoonnummer: 06 53 25 45 58

Is de stap naar de vertrouwenspersoon te groot? Deze contactpersonen helpen u graag verder:

- CBS Rehoboth

Elsbeth van Voorthuysen: e.vanvoorthuysen@cbsmolenwaard.nl (ook interne vertrouwenspersoon voor de kinderen)

- *CBS Eben-Haëzer Groot-Ammers*
Martina de With: m.dewith@cbsmolenwaard.nl (ook interne vertrouwenspersoon voor de kinderen)
- *CBS Eben Haëzer Nieuwpoort*
Ester Uittenbogaard: e.uittenbogaard@cbsmolenwaard.nl (ook interne vertrouwenspersoon voor de kinderen)

Komt u er met hulp van de vertrouwenspersoon nog niet uit?

Dan kunt u een klacht indienen bij het bevoegd gezag van de school (in de persoon van de directeur-bestuurder) of een externe klachtencommissie. De vertrouwenspersoon kan u hier weer bij helpen.

In deze klachtenregeling staat hoe u een klacht indient.

Ook gaat de klachtenregeling in op de verschillende rollen van degenen die betrokken zijn bij het indienen van een klacht.

2. Klachtenregeling

Artikel 1

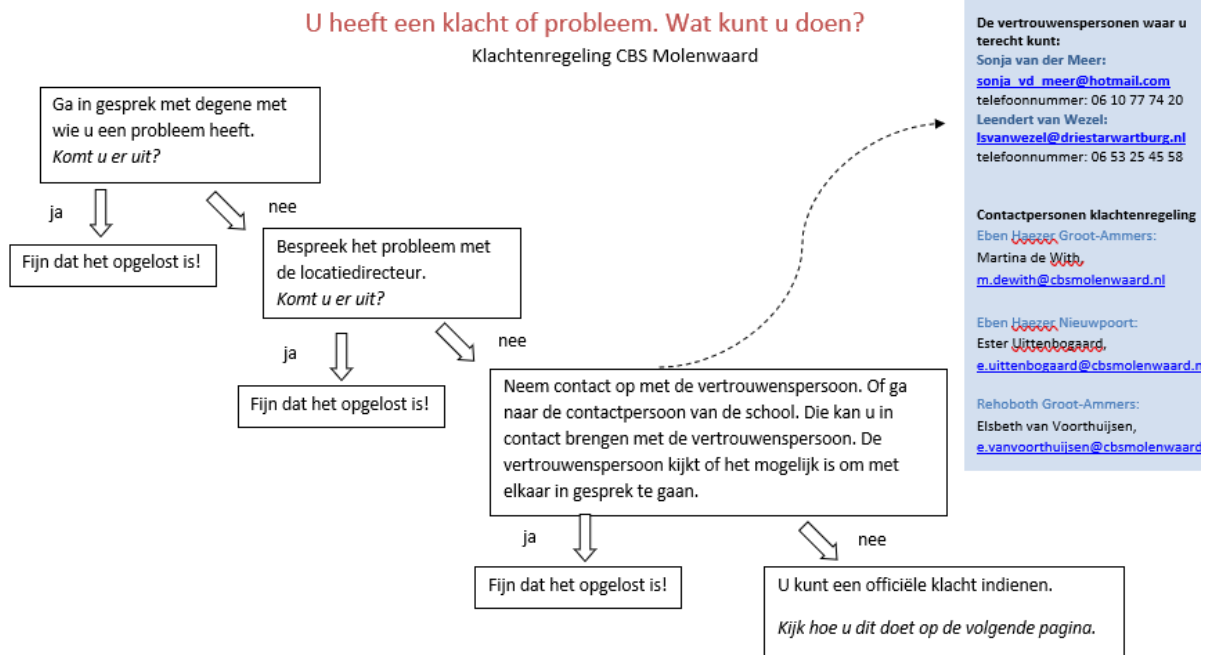
In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school of instelling;
2. CBS Rehoboth, CBS Eben Haëzer Nieuwpoort, CBS Eben-Haëzer Groot-Ammers vallende onder CBS Molenwaard (vereniging tot stichting en tot instandhouding Scholen met de Bijbel Groot-Ammers en Langerak);
3. bevoegd gezag: CBS Molenwaard, vertegenwoordigd door directeur-bestuurder CBS Molenwaard;
4. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school ligt;
5. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8;
6. 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 persoon of orgaan dat op een andere manier vanuit zijn/haar functie bij de school betrokken is;
7. contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
8. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
9. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een persoon of orgaan dat op een andere manier vanuit zijn/haar functie bij de school betrokken is, tegen wie een klacht is ingediend;
10. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt. Dit hoeft niet als contact niet wenselijk is door de aard van het probleem.
2. Als dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem voor aan de locatiedirecteur van de school. Dit hoeft niet als contact niet wenselijk is door de aard van het probleem.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon van school of direct met de vertrouwenspersoon.
4. De vertrouwenspersoon zoekt naar mogelijkheden om te bemiddelen.

- Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6.
- Zie op de volgende pagina het voortraject schematisch in beeld gebracht



Afbeelding 1. Schema: Voortraject klacht.

Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon

- Het bevoegd gezag van de school benoemt op iedere vestiging een contactpersoon. Dit doet zij na overleg met het medezeggenschapsorgaan.
- De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de vertrouwenspersoon.
- De contactpersoon is voor de leerlingen van de school een intern vertrouwenspersoon en wordt aan de leerlingen ook zo bekend gemaakt.

Artikel 4: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

- Het bevoegd gezag van de school benoemt minstens één vertrouwenspersoon die aanspreekpunt is bij klachten. Dit doet zij na overleg met het medezeggenschapsorgaan.
Op advies van GMR (maart 2023) is besloten om twee vertrouwenspersonen aan te stellen; een vrouwelijke en een mannelijke vertrouwenspersoon;
- De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
- De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
- De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtenprocedure als de klager daarom vraagt.
- De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager kunnen helpen. De vertrouwenspersoon begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
- De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding, behalve als er een vermoeden is van een zedendelict of kindermishandeling.
- De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren als signalen daar aanleiding toe geven.

8. De vertrouwenspersonen brengen jaarlijks gezamenlijk aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van de werkzaamheden.

Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn. Deze gegevens worden in elk geval gepubliceerd in de schoolgidsen en op de websites van de CBS Rehoboth, CBS Eben Haëzer Nieuwpoort, CBS Eben-Haëzer Groot-Ammers en op de website van CBS Molenwaard.

Artikel 6: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de directeur-bestuurder als vertegenwoordiger van bevoegd gezag of bij de klachtencommissie (zie artikel 8). Het e-mailadres van Petronella de Haan, directeur-bestuurder is p.dehaan@cbsmolenwaard.nl. Voor de contactgegevens van de klachtencommissie zie artikel 8.
2. 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 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 stukken die over de klacht gaan;
 - e. de dagtekening.
3. De klacht moet binnen één jaar na de gedraging of beslissing worden ingediend, behalve als de klachtencommissie anders beslist.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klager.
6. Als de school niet bij de klachtencommissie (waarde klacht is ingediend) is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie het klaagschrift zo snel mogelijk aan de bevoegde klachtencommissie. Dit doet zij na overleg met de klager.

Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als de klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan die de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval de klager en verweerder welke stappen er volgen om de klacht af te handelen.
3. Vindt de klager de afhandeling van de klacht door het bevoegd gezag onvoldoende? Dan kan de klager de klacht alsnog indienen bij de klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de klacht niet zelf behandelt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

Artikel 8: De klachtencommissie

De klachtencommissie onderzoekt de klacht en doet hierover een uitspraak richting het bestuur. Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (GCBO). Een klacht wordt ingediend bij het GCBO via de website <https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/>. Het GCBO is voor vragen bereikbaar via telefoonnummer 070-386169.

Bij de GCBO kunnen drie soorten signalen binnenkomen: een klacht, een bezwaar of een geschil. Op de website van de GCBO (<https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/>) staan drie tegels. Hiermee kunt u een klacht, bezwaar of geschil voorleggen aan de commissies.

De tegel voor het indienen van een klacht is voor ouders/verzorgers, leerlingen en personeel. Bij personeel zijn het dan klachten waar het specifiek om bejegening en gedrag gaat.

De tegel voor het indienen van een bezwaar is voor personeel en betreft een bezwaar met betrekking tot de functiewaardering of functiebeschrijving.

De tegel voor het indienen van een geschil is voor medezeggenschapsraden, gericht op de wijze waarop een bestuur met medezeggenschap omgaat.

Daarnaast is er specifiek voor medewerkers ook nog een commissie van Beroep (op basis van artikel 12.1 lid 1 cao po). Om een situatie voor te leggen aan de commissie van Beroep kunnen medewerkers terecht bij de Onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (zie contactgegevens hieronder). Wanneer een werknemer het niet eens is met een bepaald besluit van de werkgever, kan de werknemer beroep instellen tegen dit besluit. Dit moet de werknemer doen binnen 6 weken nadat hij dit besluit heeft ontvangen.

Hieronder de punten waarover het kan gaan:

- disciplinaire maatregel;
- schorsing als ordemaatregel;
- directe of indirecte onthouding van promotie;
- overplaatsing in het kader van de bestuursbenoeming;
- eenmalige inhouding van de periodieke verhoging, of het onthouden van een periodieke verhoging op basis van het bekwaamheidsniveau.

Deze commissie van Beroep valt onder de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). De contactgegevens zijn: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90 E: info@onderwijsgeschillen.nl, W: www.onderwijsgeschillen.nl

Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht om informatie te verstrekken als de klachtencommissie daarom vraagt. Ook moeten zij met het verzoek en de informatieverstrekking vertrouwelijk omgaan. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Artikel 10: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag informeert de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd 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. Dit doet het bevoegd gezag binnen vier weken na ontvangst van het advies.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Het bevoegd gezag meldt dit besluit met redenen aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen direct over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld. En over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 12: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht hier vertrouwelijk mee om te gaan.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 13: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de GMR geëvalueerd.

Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon. Daarbij gelden de regels van de voor de school geldende bepalingen voor medezeggenschap.

Artikel 15: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling CBS Molenwaard';
3. Deze regeling treedt in werking op 6 juli 2023;
4. Hieronder is het indienen van een klacht schematisch in beeld gebracht.



Afbeelding 2. Schema: Indienen van een klacht

3. Bijlage: Artikelsgewijze toelichting

BRON: modelklachtenregeling vastgesteld april 2021 (Onderwijsgeschillen, GCBO, PO-raad, VO-raad).

Artikel 1 vijfde lid

Ook een ex-leerling kan een klacht indienen. Naarmate er meer tijd zit tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht, des te moeilijker wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Daarom 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 ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen of organen die anderszins functioneel betrokken zijn bij de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld vrijwilligers, stagiaires en leraren in opleiding.

Artikel 1 achtste lid

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel geen klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling/student. Een ouder of een leerling kan slechts als verweerder worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de school (bijvoorbeeld als overblijfkraacht, of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

Artikel 2

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding worden afgehandeld. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. 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 formele klacht indienen.

Artikel 3

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. De contactpersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en verweerder. De contactpersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

Artikel 4

Hoewel de functie van vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht.

De vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren. Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" op de vertrouwenspersoon van toepassing.

Een vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

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 voeren.

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.

Ook kan worden overwogen meerdere vertrouwenspersonen te benoemen zodat in voorkomende gevallen ook een verweerder zich door een vertrouwenspersoon kan laten bijstaan.

Artikel 4, eerste lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

Artikel 4, vierde lid

De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor worden gekozen.

De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. De vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan het bevoegd gezag en de klachtencommissie. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de schoolgemeenschap verzwakken.

Hoewel de vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de vertrouwenspersoon zelf gaat bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht. Welke rol de vertrouwenspersoon ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat.

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 bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 4, vijfde lid

Een klager kan voorafgaand aan een procedure bij de klachtencommissie zich tot de vertrouwenspersoon wenden, maar dit kan ook in een later stadium in de klachtprocedure.

Artikel 4, achtste lid

De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag naar aanleiding van signalen adviseren, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

Artikel 6, eerste lid

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de klachtencommissie. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen.

Als de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en die de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school, de instelling of het bevoegd gezag op te lossen.

Artikel 7, eerste lid

Een klacht over het (persoonlijk) optreden van de Directeur-bestuurder wordt ingediend bij de voorzitter van het Toezichthoudende Bestuur. Het Toezichthoudend Bestuur zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de geldende interne klachtenregeling van de school.

Artikel 7, vierde lid

Als het bevoegd gezag de klacht niet zelf behandeld maar naar de klachtencommissie verwijst, kan het de klager ook verwijzen naar de vertrouwenspersoon.

Artikel 10, eerste lid

Deze termijn is voor het primair en voortgezet onderwijs vastgelegd in artikel 14, zevende lid WPO, artikel 24b, zevende lid WVO en artikel 23, zevende lid WEC.

Indien het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bevoegd gezag in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.

Artikel 11

Zie ook artikel 8, tweede lid onder e van de Wet medezeggenschap op scholen (Wms). Het is wenselijk als het bevoegd gezag de medezeggenschapsorganen informeert over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 12

Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.

Artikel 14

Op grond van artikel 10 onder g Wms heeft de GMR instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.