

H. Afhandeling van klachten

Het sluitstuk van een goede zorg voor de kwaliteit van het onderwijs is een deugdelijke klachtenregeling. De school stelt zich ten doel klachten zo veel mogelijk te voorkomen. Mocht zich echter een klacht voordoen, dan dient deze klacht op een effectieve manier te worden afgehandeld. Een klacht kan komen van ieder die betrokken is bij de school en kan gaan over een beslissing of een gedraging van iemand anders die betrokken is bij de school. De school gaat ervan uit dat klachten in principe binnenschools kunnen worden opgelost. Het uitgangspunt daarbij is dat klachten worden opgelost door de personen die direct bij de klacht zijn betrokken, tenzij dat vanwege de aard van de klacht onmogelijk of onverstandig is.

Als het niet lukt in gezamenlijk overleg tot een bevredigende oplossing te komen, kan de conrector worden ingeschakeld, vervolgens eventueel de rector en daarna eventueel het bestuur. Leidt ook dat niet tot een oplossing, dan kan men zich wenden tot een klachtencommissie. Het Altena College kent twee klachtencommissies: één voor algemene klachten en één voor klachten op het gebied van ongewenste intimiteiten.

Voor de algemene klachten is de school aangesloten bij een landelijke klachtencommissie voor het christelijk onderwijs. Deze commissie kan pas worden ingeschakeld als het gehele traject binnen de school tot en met het bestuur niet geleid heeft tot een bevredigende oplossing.

Voor de klachten op het gebied van ongewenste intimiteiten heeft de school een eigen klachtencommissie. Deze specifieke klachtencommissie kan ook rechtstreeks benaderd worden als de klacht zodanig is dat behandeling van de klacht binnen de school onwenselijk of onmogelijk is.

De interne en externe vertrouwenspersonen zijn daarbij meestal het eerste aanspreekpunt. Zij kunnen eventueel bemiddelen en/of ondersteunen en begeleiden bij de afhandeling van de klacht.

In de schoolgids staan de namen van de interne en externe vertrouwenspersonen, alsmede de adressen van de klachtencommissies.

De taken van de interne en externe vertrouwenspersonen staan in de onderstaande regelingen vermeld.

H.1 Algemene klachtenregeling

Voor wat betreft de afhandeling van alle klachten behalve klachten op het terrein van ongewenste intimiteiten is de school aangesloten bij de landelijke klachtencommissie voor het christelijk onderwijs. Op de website www.gcbo.nl is alle informatie over deze klachtencommissie te vinden, alsmede het modelreglement dat hierbij van toepassing is.

In dit gedeelte van het Schoolwerkplan worden in H.1.1 en H.1.3 t/m H.1.10 enkele gedeeltes uit dat modelreglement aangehaald, opdat een potentiële klager weet welke wegen hij/zij dient te bewandelen en de taak en aanstelling van interne en externe vertrouwenspersonen duidelijk zijn. De teksten uit het modelreglement zijn waar nodig aangepast aan de specifieke situatie van de school.

Voor wat betreft de samenstelling, taak en werkwijze van de klachtencommissie wordt verwezen naar de genoemde website.

Omdat de klachtencommissie pas kan worden ingeschakeld als het gehele traject binnen de school tot en met het bestuur niet geleid heeft tot een bevredigende oplossing, is in H.1.2 een voorfase van de klachtenregeling opgenomen.

H.1.1 Begripsbepalingen

- a. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- b. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- c. interne vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel H1.3;
- d. externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in H1.3;
- e. aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend;

H.1.2 Voorfase van de klachtenregeling

Voordat een klacht zoals bedoeld in H.1.1 ingediend kan worden bij de klachtencommissie dient eerst de voorfase klachtenregeling te worden doorlopen, tenzij zwaarwichtige redenen zich daar tegen verzetten. Pas als de voorfase naar het oordeel van de klager niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, staat de weg open naar de klachtencommissie. In deze voorfase geldt het volgende:

- a. Klachten worden niet in behandeling genomen als niet eerst in een direct contact tussen betrokkene en klager getracht is tot een oplossing te komen, tenzij dat gezien de aard van de klacht in redelijkheid niet verlangd kan worden.
- b. Een klacht tegen een gedraging of beslissing wordt mondeling of schriftelijk ingediend.
- c. Mondelinge klachten worden niet geregistreerd, doch informeel afgehandeld door degene die de klacht ontvangt.
- d. Schriftelijke klachten over een gedraging of beslissing van een personeelslid, niet zijnde een lid van de schoolleiding worden ingediend bij de schoolleiding.
- e. Schriftelijke klachten over een gedraging of beslissing van (een lid van) de schoolleiding, waaronder beslissingen omtrent geweigerde toelating, worden ingediend bij het bevoegd gezag.
- f. Schriftelijke klachten over een gedraging of beslissing van het bevoegd gezag worden ingediend bij het bevoegd gezag.
- g. Schriftelijke klachten worden geregistreerd.
- h. Een klager kan zich voor het indienen van een klacht laten informeren of bijstaan door een interne en/of externe vertrouwenspersoon. Zie H.1.3.
- i. Klachten worden behoorlijk afgehandeld door de instantie bij wie de klacht is ingediend conform de leden d., e. en f.; dit geschiedt in beginsel zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een termijn van 20 werkdagen. Hierbij staat bemiddeling om tot een oplossing te komen voorop.
- j. Van de afhandeling van een schriftelijke klacht wordt de klager schriftelijk in kennis gesteld. Daarbij wordt in ieder geval medegedeeld wat de bevindingen en de conclusies met betrekking tot de klacht zijn. De afhandeling van de klacht en de manier waarop dit is gebeurd wordt geregistreerd.
- k. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht, kan hij zich wenden tot de aan de school fungerende klachtencommissie.
- l. Indien een klacht gedurende de behandeling volgens deze voorfase wordt ingetrokken, vervalt de verplichting tot verdere toepassing van de regeling m.b.t. de voorfase.

H.1.3 Aanstelling en taken interne en externe vertrouwenspersoon

- a. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één interne en één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
Een interne vertrouwenspersoon is een personeelslid van de school.
Een externe vertrouwenspersoon kan geen personeelslid zijn of anderszins een directe verbinding hebben met de school of het bevoegd gezag.
- b. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats door het bevoegd gezag op aanbeveling van de Medezeggenschapsraad.
- c. 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 en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
- d. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
- e. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
- f. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
- g. 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.
- h. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

H.1.4 Indienen van een klacht

- a. De klager dient de klacht in bij:
 - (i) het bevoegd gezag; of
 - (ii) de klachtencommissie.
- b. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.

- c. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan lid d.
- d. 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 klachtencommissie.
- e. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
- f. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
- g. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
- h. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
- i. Het bevoegd gezag deelt de rector van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
- j. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

H.1.5 Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de rector van de betrokken school mee.

H.1.6 Inhoud van de klacht

- a. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
- b. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in H.1.4.a een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
- c. De klacht bevat ten minste:
 - (i). de naam en het adres van de klager;
 - (ii). de dagtekening;
 - (iii). een omschrijving van de klacht.
- d. 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 lid c, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
- e. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de rector van de betrokken school gemeld.

H.1.7 Beslissing door het bevoegd op advies van de klachtencommissie

- a. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de rector 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. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
- b. 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.
- c. 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.

H.1.8 Tervisielegging

- a. Het bevoegd gezag legt deze regeling op school ter inzage.
- b. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

H.1.9 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan worden gewijzigd door het bevoegd gezag na overleg met de contactpersonen en de vertrouwensperso- nen en met inachtneming van de bepalingen ter zake in het medezeggenschapsreglement.

H.1.10 Overige bepalingen

- a. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
- b. Deze regeling kan worden aangehaald als de "Algemene klachtenregeling".

H.2 Klachtenregeling ongewenste intimiteiten

H.2.1 Begripsbepalingen

- a. Ongewenste intimiteiten.
Handelingen, gedragingen en/of uitlatingen in de seksuele sfeer die binnen of in samenhang met de onderwijssituatie plaatsvinden, en die door degene op wie ze zijn gericht of in het geval het een minderjarige leerling betreft door de ouders/verzorgers van deze leerling als ongewenst worden aangemerkt.
- b. Vertrouwenspersoon.
De door het bevoegd gezag aangewezen persoon die als eerste aanspreekpunt functioneert bij vermoedens van of klachten met betrekking tot ongewenste intimiteiten (zie H.2.2).
- c. Klachtencommissie
Een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die is belast met onderzoek van klachten met betrekking tot ongewenste intimiteiten en rapportage en advisering hieromtrent aan het bevoegd gezag.
- d. Klager.
Allen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap, waaronder een leerling, de ouders/verzorgers van een minderjarige leerling, een student, een lid van het onderwijzend of het onderwijsondersteunend personeel, een lid van de directie, een bestuurslid of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, die meent te zijn geconfronteerd met ongewenste intimiteiten en een klacht hierover heeft ingediend bij de vertrouwenspersoon, de klachtencommissie, de schoolleiding of het bevoegd gezag.
- e. Aangeklaagde.
Een lid van het onderwijzend of onderwijsondersteunend personeel, een lid van de directie, een bestuurslid, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, een leerling, een student of iemand die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht met betrekking tot ongewenste intimiteiten is ingediend bij de klachtencommissie, de schoolleiding of het bevoegd gezag.

H.2.2 Vertrouwenspersoon

- a. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat twee vertrouwenspersonen, een man en een vrouw. De benoeming vindt plaats door het bevoegd gezag op aanbeveling van de Medezeggenschapsraad. Deze vertrouwenspersonen dienen zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin, en dienen kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing.
- b. De vertrouwenspersoon functioneert als eerste aanspreekpunt bij vermoedens van of klachten met betrekking tot ongewenste intimiteiten.
- c. De vertrouwenspersoon verwijst, bij handhaving van de klacht, de klager naar de klachtencommissie of, indien er geen klachtencommissie is naar het (dagelijks) bestuur van de rechtspersoon waarvan de school uitgaat. In het geval dat een minderjarige leerling als klager optreedt, worden de ouders/verzorgers hiervan met medeweten van de klager, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon zich daartegen zwaarwichtige redenen verzetten, door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld.
- d. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk en/of gewenst, naar andere instanties, zo mogelijk gespecialiseerd in opvang en nazorg.
- e. De vertrouwenspersoon adviseert en, indien en voor zover noodzakelijk en/of gewenst, begeleidt bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of het bevoegd gezag en verleent eventueel bijstand bij het doen van aangifte bij justitie.
- f. De vertrouwenspersoon heeft slechts bemoeienis met concrete klachten met betrekking tot ongewenste intimiteiten.
Indien de vertrouwenspersoon signalen, doch geen concrete klachten bereiken, doet hij/zij hiervan melding aan de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
- g. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij in zijn/haar hoedanigheid van vertrouwenspersoon verneemt.
De plicht tot geheimhouding geldt niet ten aanzien van de klachtencommissie en het bevoegd gezag.
De plicht tot geheimhouding vervalt niet na beëindiging van de functie van vertrouwenspersoon.

H.2.3 Klachtencommissie

- a. Het bevoegd gezag stelt een klachtencommissie in en benoemt de leden van deze klachtencommissie conform lid e.
- b. De klachtencommissie is belast met het onderzoek van ingediende klachten met betrekking tot ongewenste intimiteiten en rapporteert hieromtrent aan het bevoegd gezag.
- c. De klachtencommissie is bevoegd tot het gevraagd en ongevraagd adviseren van het bevoegd gezag over eventueel te nemen maatregelen t.a.v. een aangeklaagde.
- d. De klachtencommissie bestaat uit 3 leden en 3 plaatsvervangende leden.
- e. Een lid van de commissie en zijn/haar plaatsvervanger wordt rechtstreeks aangewezen door het bevoegd gezag, al dan niet uit haar midden.

Een lid van de commissie en zijn/haar plaatsvervanger wordt door het bevoegd gezag aangewezen op aanbeveling van de Medezeggenschapraad.

De twee aangewezen leden wijzen een onafhankelijk voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter aan.

- f. De leden en de plaatsvervangende leden van de commissie dienen zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin, en zo mogelijk te beschikken over kennis op het juridische, rechtspositionele, sociale of medische vlak.
- g. De leden en de plaatsvervangende leden van de commissie dienen vooraf schriftelijk te verklaren dat zij bereid zijn hun taken te vervullen in overeenstemming met de grondslag en de doelstelling van de vereniging/stichting, zoals deze zijn omschreven in de statuten.
- h. De vertrouwenspersonen zijn van zitting in de klachtencommissie uitgesloten.
- i. Onderwijzend en onderwijsondersteunend personeel, directieleden, leerlingen en studenten van scholen van het bevoegd gezag zijn eveneens van zitting in de klachtencommissie uitgesloten.
- j. Er moeten zowel mannen als vrouwen zitting hebben in de commissie.
- k. De leden van de commissie worden aangewezen voor een periode van vijf jaar. Aanwijzing voor een nieuwe periode van vijf jaar is mogelijk.
- l. De commissie wijst uit haar midden een secretaris aan.
- m. De commissie kan ter nadere regeling van haar werkzaamheden een huishoudelijk reglement vaststellen.
- n. De commissie draagt zorg voor tijdige en deugdelijke informatie aan het bevoegd gezag met betrekking tot een ingediende klacht.
- o. De commissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden en plaatsvervangende leden van de commissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in hun hoedanigheid vernemen. De plicht tot geheimhouding geldt niet ten aanzien van het bevoegd gezag en ten aanzien van klager, aangeklaagde, raadslieden van partijen en eventueel justitie.
- p. Het bevoegd gezag stelt de commissie in de gelegenheid haar taken naar behoren te vervullen.

H.2.4 Klachtenprocedure

- a. Een leerling, een ouder/verzorger van een minderjarige leerling, een student, een lid van het onderwijzend of het onderwijsondersteunend personeel, een lid van de directie, een bestuurslid, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, of iemand die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap die wordt geconfronteerd met ongewenste intimiteiten kan een klacht indienen bij de klachtencommissie.
- b. Een klacht dient, zo mogelijk, schriftelijk te worden ingediend, eventueel door tussenkomst van de vertrouwenspersoon.
- c. Indien een klacht wordt ingediend bij de schoolleiding, de vertrouwenspersoon of het bevoegd gezag, wordt aanstonds verwezen naar de klachtencommissie, voor zover aanwezig.
- d. Anoniem ingediende klachten worden in principe niet in behandeling genomen.
- e. Na ontvangst van een klacht stelt de commissie het bevoegd gezag in kennis van het feit dat zij een klacht onderzoekt.
- f. De commissie onderzoekt de klacht door klager en aangeklaagde buiten elkanders aanwezigheid te horen. Dit horen geschiedt zo mogelijk binnen een week nadat de klacht bij de commissie is ingediend.
- g. Klager en aangeklaagde kunnen zich bij het onderzoek door raadslieden laten bijstaan. Op verzoek van de klager, de aangeklaagde of de klachtencommissie kan bij het onderzoek van de klager en/of de aangeklaagde de vertrouwenspersoon aanwezig zijn.
- h. De commissie maakt van het onderzoek proces-verbaal op. Het proces-verbaal wordt ter kennis gebracht van klager c.q. aangeklaagde.
- i. Aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren.
- j. Indien de commissie dit noodzakelijk acht, kan zij, met inachtneming van de grootst mogelijke zorgvuldigheid, andere personen die bij de kwestie betrokken zijn, horen.
- k. De commissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, zo mogelijk binnen 1 maand nadat de klacht is ingediend.
- l. In het rapport geeft de commissie in ieder geval aan of de klacht gegrond of ongegrond is gebleken. Klager en aangeklaagde ontvangen een afschrift van het rapport.
- m. De commissie kan het rapport vergezeld doen gaan van een advies met betrekking tot door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.
- n. Indien klager tijdens de procedure bij de commissie de klacht intrekt, wordt dit door klager, zo mogelijk schriftelijk, aan de commissie meegedeeld.
- o. De commissie besluit vervolgens of van een verdere procedure wordt afgezien of dat de commissie zelfstandig met de procedure doorgaat.

H.2.5 Besluitvorming door het bevoegd gezag

- a. Zo mogelijk binnen een week na ontvangst van het rapport van de klachtencommissie besluit het bevoegd gezag omtrent te treffen maatregelen t.a.v. de aangeklaagde.
- b. Indien gewenst c.q. noodzakelijk neemt het bevoegd gezag onverwijld contact op met de besturenorganisatie, waarbij het bestuur is aangesloten.
- c. Het bevoegd gezag stelt de aangeklaagde en de klager op de hoogte van voorgenomen maatregelen t.a.v. aangeklaagde.
- d. Ten aanzien van voorgenomen maatregelen zijn, indien het een personeelslid betreft, de bepalingen zoals neergelegd in de voorwaarden van de akte van benoeming, van toepassing.

H.2.6 Tervisielegging

- a. Het bevoegd gezag draagt er zorg voor dat een bijgewerkt exemplaar van deze regeling op een voor belanghebbenden steeds toegankelijke plaats op de instelling ter inzage beschikbaar is.
- b. Het bevoegd gezag draagt er tevens zorg voor dat alle belanghebbenden op de hoogte zijn of worden gesteld van het bestaan van deze regeling.

H.2.7 Evaluatie

Deze regeling wordt binnen 5 jaar na inwerkingtreding geëvalueerd door bevoegd gezag, de vertrouwenspersonen, de klachtencommissie en de medezeggenschapsraden.

H.2.8 Wijzigingen

Deze regeling kan worden gewijzigd door het bevoegd gezag na overleg met de vertrouwenspersonen en de klachtencommissie en met inachtneming van de bepalingen ter zake in het medezeggenschapsreglement.

H.2.9 Overige bepalingen

- a. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
- b. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling en ongewenste intimiteiten’.

H.3 Klachtenregeling in het kader van het schoolexamen en het centraal eindexamen

Zie hiervoor de PTA's van de diverse afdelingen.