



WSKO Klachtenregeling

Naam beleidsstuk: WSKO Klachtenbehandeling

Versie en datum vastgesteld: 14 april 2026

Status bestand: vastgesteld

Proceseigenaar bestand: Daisy en Claire

Inhoud

INLEIDING	2
KLACHTENREGELING	4
Hoofdstuk 1 Definities en benoemingen	4
Artikel 1 Definities	4
Artikel 2: Benoeming en taken van de contactpersoon	5
Artikel 3a: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon	5
Artikel 3b: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon	5
Artikel 4: De vertrouwensinspecteur	6
Artikel 5: De klachtencommissie	6
Hoofdstuk 2 Procedure klachtenafhandeling	7
Artikel 6: Openbaarheid van de klachtenregeling	7
Artikel 7: Procedure klachtindiening	7
Artikel 8: Het indienen van een klacht	8
Artikel 9: Intrekken van de klacht	8
Hoofdstuk 3 Behandeling van de klacht	9
Artikel 10: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag	9
Artikel 11: Behandeling van de klacht door de klachtencommissie	9
Hoofdstuk 4: besluitvorming over de gegrondheid van de klacht	10
Artikel 12: Besluitvorming door het bevoegd gezag	10
Artikel 13: Informeren medezeggenschapsorgaan	10
Hoofdstuk 5: Overige bepalingen	11
Artikel 14: Vertrouwelijkheid	11
Artikel 15: Bestuursverslag	11
Artikel 16: Evaluatie	11
Artikel 17: Wijziging van de klachtenregeling	11
Artikel 18: Overige bepalingen	11

INLEIDING

Overal waar gewerkt wordt, worden wel eens fouten gemaakt of ontstaan misverstanden. Dat is bij ons niet anders. Zoals wij onze leerlingen op het hart drukken dat fouten maken mag en dat je van fouten kan leren, zo kijken wij naar klachten. Een klacht kan ons tot nieuwe inzichten brengen, bijvoorbeeld dat we een blinde vlek hebben, of ons beleid niet goed kunnen uitleggen of dat we in de uitvoering van ons beleid verkeerde verwachtingen hebben gewekt.

Een klacht gaat over het handelen of een beslissing (of het uitblijven daarvan) van een personeelslid van WSKO. De klager kan zijn probleem of onvrede over beleid, een beslissing, de dagelijkse gang van zaken, discriminatie, seksuele intimidatie of pestgedrag aan de kaak stellen.

We hebben deze klachtenregeling opgesteld om iedereen die met ons te maken heeft en om welke reden dan ook ontevreden is, de weg te wijzen. Het uitgangspunt van de behandeling is het herstellen van vertrouwen en/of het maken van procesafspraken om daartoe te komen. De regeling laat zien hoe een klacht bespreekbaar gemaakt kan worden, welke functionarissen in en om onze organisatie een rol hebben in het behandelen van klachten en wat er mogelijk is als we er met elkaar niet uit komen.

Ons uitgangspunt is in eerste instantie dat degene die ontevreden is het probleem oplost met degene die het probleem veroorzaakt. In onderling overleg kunnen veel onduidelijkheden, misverstanden, fouten al opgelost worden en kunnen afspraken gemaakt worden om herhaling te voorkomen. Stap één is dus altijd; zoek de ander op, ga het gesprek aan en zet je in om samen tot een oplossing te komen.

Soms is een probleem complexer en moet er opgeschaald worden, dan volgen wij de bepalingen van dit reglement. Ons tweede uitgangspunt is dat we klachten intern willen oplossen. Als stap één niet lukt, dan kan de klager naar de schooldirectie gaan, die zich zal inspannen om weer samen verder te kunnen. De directie kan daarbij advies vragen bij de staforganisatie. Lukt het niet op schoolniveau dan kan de klager het bestuur vragen om de klacht te behandelen en zal het bestuur zich inspannen om tot een goede oplossing voor klager en school te komen. In het uiterste geval kan de klager zich richten tot de klachtencommissie. De klachtencommissie geeft advies aan het bestuur.

Een klachtenregeling is een document dat de instemming nodig heeft van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad. De regeling is immers van toepassing op alle scholen en de bovenschoolse organisatie van WSKO. De GMR heeft ingestemd met deze regeling, waarna de regeling door het bestuur is vastgesteld.

Deze klachtenregeling is opgemaakt en vastgesteld door het bestuur van WSKO te Naaldwijk op 7 april 2026.



H. Boevé
voorzitter College van bestuur.

De gemeenschappelijke medezeggenschapsraad heeft instemming verleend aan de vaststelling van dit reglement op 14 april 2026.

14-04-2026



H. Moerman
Voorzitter GMR

KLACHTENREGLING

Hoofdstuk 1 Definities en benoemingen

Artikel 1 Definities

1	school	een school vallende onder WSKO;
2	bevoegd gezag	het college van bestuur van WSKO te Poeldijk (26071);
3	directie	degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4	klachtencommissie	de commissie als bedoeld in artikel 5;
5	klager	een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling/student, een personeelslid, een directielid, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
6	aangeklaagde	het personeelslid, een directielid, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan is;
7	klacht	klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder;
8	contactpersoon	persoon als bedoeld in artikel 2;
9	interne vertrouwenspersoon	persoon als bedoeld in artikel 3a;
10	externe vertrouwenspersoon	persoon als bedoeld in artikel 3b;
11	de vertrouwenspersoon	de interne en externe vertrouwenspersoon;
12	vertrouwensinspector	persoon als bedoeld in artikel 4;
13	verweerder	(een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend of die het verweer voert namens de aangeklaagde;
14	instelling	de Westlandse Stichting Katholiek Onderwijs (WSKO);
15	raad van toezicht	de raad van toezicht van WSKO;
16	schriftelijk	per ondertekende brief te sturen naar Zuidweg 91, 2671 MP Naaldwijk of per e-mail info@wsko.eu .

Artikel 2: Benoeming en taken van de contactpersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt, na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, een contactpersoon voor alle scholen.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. De contactpersoon informeert de klager ook over de mogelijkheden van de vertrouwenspersoon.
3. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde.
4. De contactpersoon is bereikbaar per e-mail via info@wsko.eu.

Artikel 3a: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag heeft na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de interne vertrouwenspersoon van de instelling benoemd.
2. De interne vertrouwenspersoon is een personeelslid van de instelling.
3. De interne vertrouwenspersoon kan alleen door een personeelslid van de instelling worden ingeschakeld voor het begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtenprocedure als het personeelslid daarom verzoekt. De interne vertrouwenspersoon in deze klachtenregeling is de interne vertrouwenspersoon van de instelling en betreft niet de vertrouwenspersoon / contactpersoon op het niveau van de school, die fungeert als aanspreekpunt / coördinator op het gebied van pesten.
4. De interne vertrouwenspersoon informeert het personeelslid over instanties of instellingen die behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt het personeels- of directielid zo nodig bij het leggen van contact. De interne vertrouwenspersoon kan niet zowel door de klager als de beklagde worden ingeschakeld. Indien de interne vertrouwenspersoon al door een van de partijen is ingeschakeld en benaderd wordt door de andere partij, verwijst de interne vertrouwenspersoon diegene door naar een andere interne of externe vertrouwenspersoon.
5. De interne vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
6. De interne vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
7. De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
8. De vertrouwenspersoon is bereikbaar per e-mail via internevp@wsko.eu.

Artikel 3b: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag heeft na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de externe vertrouwenspersoon benoemd.

2. De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische afhankelijkheidsrelatie tot een personeelslid van de instelling.
3. De externe vertrouwenspersoon kan door iedereen die een klacht heeft, worden ingeschakeld voor het begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtenprocedure als de klager daarom verzoekt.
4. 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. De externe vertrouwenspersoon kan niet zowel door de klager als de beklaagde worden ingeschakeld. Indien de externe vertrouwenspersoon al door een van de partijen is ingeschakeld en benaderd wordt door de andere partij, verwijst de externe vertrouwenspersoon diegene door naar een interne of andere externe vertrouwenspersoon.
5. De externe vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
6. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
7. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
8. De externe vertrouwenspersoon is bereikbaar via segeren@devertrouwenspersoon.nl.

Artikel 4: De vertrouwensinspecteur

1. De klager kan bij ernstige problemen, te weten (vermoedens van) seksueel misbruik, seksuele intimidatie, psychisch en fysiek geweld (waaronder pesten), discriminatie en radicalisering, contact opnemen met de vertrouwensinspecteur voor het onderwijs.
2. De vertrouwensinspecteur luistert, informeert en adviseert. De vertrouwensinspecteur bemiddelt niet, doet niet aan waarheidsvinding en zorgt niet voor een oplossing.
3. Bij een vermoeden van seksueel misbruik (zedenmisdrijf), dan geldt in een aantal gevallen de meld- overleg- en aangifteplicht voor het bevoegd gezag. Bij (een vermoeden van) huiselijk geweld en kindermishandeling geldt in bepaalde gevallen de meldcode voor het bevoegd gezag.
4. De vertrouwensinspecteur is alle werkdagen tijdens kantooruren (08.00-17.00 uur) bereikbaar op telefoonnummer: 0900 111 3 111. (0,028 cent per minuut, met een starttarief van €0,095 cent).

Artikel 5: De klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de landelijke klachtencommissie voor het bijzonder onderwijs: Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (GCBO), Postbus 394, 3440 AJ Woerden.
2. Informatie over het indienen van een klacht bij de klachtencommissie is te vinden op www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl

Hoofdstuk 2 Procedure klachtenafhandeling

Artikel 6: 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 door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids, op de website van de scholen en de website van het bevoegd gezag.

Artikel 7: Procedure klachtindiening

1. Een klager die een klacht heeft over een aangeklaagde, neemt in eerste instantie contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet. Het doel van het gesprek is samen tot een oplossing komen. De aangeklaagde die in gesprek wil gaan met de klager, kan zich laten bijstaan door de schoolleiding. We spreken op dit niveau nog niet van een klacht zoals genoemd in dit reglement.
2. Indien het contact, zoals genoemd in lid 1, niet tot een oplossing leidt, volgt overleg met de directie van de school, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet. Het doel van het gesprek is samen tot een oplossing komen. Het streven is naar een gezamenlijk gesprek waarbij klager, aangeklaagde en directie aanwezig zijn. We spreken op dit niveau nog niet van een klacht zoals genoemd in dit reglement.
3. Indien het contact, zoals genoemd in de voorgaande leden, niet tot een oplossing leidt, volgt overleg met het bevoegd gezag, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet. Het doel van het gesprek is samen tot een oplossing komen. Het streven is naar een gezamenlijk gesprek waarbij klager, aangeklaagde, directie en bevoegd gezag aanwezig zijn. We spreken op dit niveau nog niet van een klacht zoals genoemd in dit reglement.
4. Indien het contact, zoals genoemd in de voorgaande leden, niet tot een oplossing leidt, kan contact worden opgenomen met de contactpersoon. De contactpersoon legt de klacht, die voldoet aan de vereisten van artikel 8 lid 2 en 3, voor aan het bevoegd gezag. Dit reglement bevat bepalingen over de behandeling van de klacht, zoals beschreven in artikel 10.
5. Leidt het overleg met het bevoegd gezag niet tot een bevredigende oplossing, kan klager een klacht, die voldoet aan de vereisten van artikel 8 lid 2 en 3, indienen bij de klachtencommissie. Dit reglement bevat bepalingen over de behandeling van een klacht op dit niveau, zoals beschreven in artikel 11.
6. De klager kan, los van het bepaalde in dit artikel, over het probleem contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon. Indien de klager een personeelslid van de instelling is, kan ook contact worden opgenomen met de interne contactpersoon.

Artikel 8: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag (WSKO, Zuidweg 91, 2671 MP Naaldwijk) of bij de klachtencommissie (zie artikel 11).
2. Een klacht over het (persoonlijk) optreden van (een lid van) het bevoegd gezag kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in deze klachtenregeling. De Raad van Toezicht is bereikbaar via rvt@wsko.eu.
3. Een klacht gericht aan het bevoegd gezag of de klachtencommissie wordt schriftelijk ingediend.
4. De schriftelijke klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van aangeklaagde en de naam en het adres van de school of de stichting waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de plaats en datum.
5. De klacht dient binnen één jaar na (het uitblijven van) de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of de klachtencommissie anders beslist.
6. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
7. Het bevoegd gezag kan zich bij het opstellen van het verweer en de behandeling van de klacht laten bijstaan door een extern deskundige of gemachtigde.
8. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
9. De klager is verantwoordelijk voor het opsturen van de klacht aan de klachtencommissie.

Artikel 9: Intrekken van de klacht

1. Klager kan te allen tijde, bij schriftelijke kennisgeving of mondeling tijdens de bespreking of hoorzitting aan het bevoegd gezag of de klachtencommissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken.
2. Indien de klager de klacht intrekt meldt het bevoegd gezag of de klachtencommissie dit aan alle betrokkenen.

Hoofdstuk 3

Behandeling van de klacht

Artikel 10: 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 aangeklaagde/verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie.
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 klachtencommissie (zie artikel 11).

Artikel 11: Behandeling van de klacht door de klachtencommissie

De klachtencommissie behandelt klachten conform hun eigen procedure. Informatie over het indienen van een klacht en de afhandeling daarvan is te vinden op www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl

Hoofdstuk 4: besluitvorming over de gegrondheid van de klacht

Artikel 12: Besluitvorming door het bevoegd gezag

1. Procedure besluitvorming klacht ingediend bij bevoegd gezag:
 - a. Binnen vier weken na ontvangst van de klacht, neemt het bevoegd gezag een besluit over de gegrondheid van de klacht. Het bevoegd gezag deelt het besluit met de klager, de verweerder en de directie van de betrokken school en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.
 - b. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager en de verweerder.
2. Procedure besluitvorming klacht ingediend bij klachtencommissie:
 - a. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directie van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en 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.
 - b. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

Artikel 13: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsorganen terstond 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. Het bevoegd gezag richt zich daarbij op het medezeggenschapsorgaan van de betrokken school/scholen of de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad als het gaat over stichting aangelegenheden.

Hoofdstuk 5: Overige bepalingen

Artikel 14: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.
3. De school deelt uitsluitend de voor de klachtafhandeling noodzakelijke informatie met de directie of het bevoegd gezag, voor zover zij op basis van artikel 7 functioneel betrokken zijn bij de procedure.

Artikel 15: Bestuursverslag

Het bevoegd gezag vermeld in het bestuursverslag:

- a. hoeveel klachten (inclusief klachten die zijn ingetrokken) in het verslagjaar ingediend zijn bij en behandeld door het bevoegd gezag en hoeveel door de klachtencommissie,
- b. of de klachten gegrond of ongegrond zijn bevonden,
- c. de onderwerpen van de klachten en
- d. of er maatregelen zijn genomen naar aanleiding van de klachten.

Artikel 16: Evaluatie

Deze klachtenregeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de gemeenschappelijke medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

Artikel 17: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, en met inachtneming van de geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 18: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'WSKO klachtenregeling'.

Bijlage 1. Addendum klachtenregeling

Privacy en veiligheid bij klachten: Hoe wij met uw gegevens omgaan

Wanneer u een klacht indient bij WSKO, deelt u vaak gevoelige informatie. In dit document leggen we in begrijpelijke taal uit hoe wij ervoor zorgen dat die informatie veilig blijft en wie deze mag inzien.

1. Wie mag uw gegevens bekijken?

Wij werken volgens het 'alleen als het echt moet'-principe (Need-to-Know):

- **Vertrouwenspersonen:** De interne en externe vertrouwenspersonen werken in hun eigen, streng beveiligde digitale omgeving. Zij delen geen mappen met anderen.
- **Contactpersonen:** Zij zien alleen uw eerste melding om u de juiste weg te wijzen, maar zij mogen niet het hele dossier bekijken.
- **Raad van Toezicht (RvT):** Alleen bij klachten over het bestuur krijgt de RvT tijdelijk toegang tot een beveiligde map. Na afloop wordt deze toegang direct stopgezet.

2. Veilig communiceren

Omdat klachten vaak over persoonlijke zaken gaan, gebruiken we geen gewone e-mail voor het versturen van dossiers.

- **Ziwer:** Wij versturen dossiers en belangrijke documenten altijd via Ziwer. Dit is een beveiligde methode waarbij een extra code (tweefactorauthenticatie) nodig is om het bericht te openen.
- **Hulp van buitenaf:** Als wij advies vragen aan een externe deskundige, moet diegene eerst een geheimhoudingsverklaring tekenen. Ook zij moeten na afloop bevestigen dat ze alle kopieën hebben vernietigd.

3. Rapportages en jaarverslagen

Ieder jaar maken wij een verslag over het aantal klachten. Dit doen we op een manier waarop niemand kan zien over wie het gaat:

- **Geen namen:** Namen, geboortedata en klassen worden verwijderd.
- **Onherkenbaar:** Als een incident zo uniek is dat het toch herleidbaar zou zijn naar een persoon, dan schrijven we het verslag algemener over de hele stichting in plaats van over die ene school.
- **Controle:** Onze Functionaris Gegevensbescherming controleert of deze anonimisering goed is uitgevoerd.

4. Bewaren en verwijderen

Wij bewaren uw gegevens niet langer dan nodig is. De belangrijkste termijnen zijn:

- **Algemene klachten:** 1 of 2 jaar na afhandeling.
- **Klachten van ouders/leerlingen:** Zolang de betrokkene bij WSKO is, of tot de beroepstermijn is verstreken.
- **Ingetrokken klacht:** Als u de klacht intrekt, vernietigen we het dossier direct.
- **Vernietiging:** Digitale bestanden worden definitief uit de cloud (ook de prullenbak) verwijderd. Papieren worden versnipperd.

5. Privacy van de persoon over wie geklaagd wordt

De persoon over wie de klacht gaat (de beklaagde), heeft ook recht op privacy:

- Hun verweer wordt net zo streng beveiligd als uw klacht.
- Zij mogen het dossier inzien om zich te kunnen verdedigen, maar zij krijgen geen privégegevens van anderen te zien die niet strikt noodzakelijk zijn voor de inhoud van de klacht.

6. Hoe wij documenten opslaan

- **Los van andere dossiers:** Een klachtdossier wordt nooit bewaard in het gewone leerlingdossier of personeelsdossier.
- **Post:** Klachten die per post binnenkomen, worden direct gedigitaliseerd in een veilige omgeving. Zolang het papier er nog is, ligt dit in een afgesloten kast.
- **Controle:** Elk jaar controleren we wie er nog toegang heeft tot de digitale archieven.

7. Toezicht

Er wordt regelmatig gecontroleerd (een audit) of iedereen zich wel aan deze strenge privacyregels houdt, vooral op het gebied van de toegang tot de digitale systemen.