



## Interne Klachtenregeling SWV Helmond Peelland PO (2026)

### Inleiding

SWV Helmond Peelland PO wil een veilige, respectvolle en integere werkomgeving bieden voor alle medewerkers en betrokkenen. Toch kan iemand zich onveilig, ongewenst bejegend of niet gehoord voelen, of zorgen hebben over integriteit of mogelijke misstanden.

In deze regeling staat duidelijk en praktisch:

- bij wie je terecht kunt,
- hoe meldingen en klachten worden behandeld,
- welke privacy-waarborgen (AVG) gelden,
- en hoe onafhankelijkheid is geborgd—óók als de klacht het College van Bestuur (CvB) betreft.

De regeling sluit aan bij de Arbowet (psychosociale arbeidsbelasting/PSA), de Wet bescherming klokkenluiders (Wbk) en gangbare modellen in onderwijs/overheid.

Deze regeling maakt onderdeel uit van het integriteitsbeleid van het SWV.

### 1. Reikwijdte en definities

#### Reikwijdte

Geldt voor alle medewerkers (vast/tijdelijk), stagiairs, gedetacheerden, uitzendkrachten en **zzp'ers** die voor het SWV werken.

#### Ongewenste omgangsvormen (OOV)

o.a. (seksuele) intimidatie, pesten, agressie/geweld en discriminatie. Dit zijn PSA-factoren onder de Arbowet en tasten sociale veiligheid aan.

#### Integriteitskwesties

Gedrag of situaties die raken aan eerlijkheid, betrouwbaarheid, zorgvuldigheid of naleving van interne/wettelijke normen.

#### Misstand (Wbk)

Een ernstige schending (of dreiging daarvan) van wet/Unierecht of een handeling/nalaten waarbij het maatschappelijk belang in het geding is (bijv. ernstig/omvangrijk/structureel).

Bij misstanden volg je altijd de klokkenluidersregeling (zie §7).

#### Melding vs. klacht





- **Melding:** elke geuite zorg of signaal (informeel of formeel).
- **Klacht:** **schriftelijke** melding met verzoek om **formele** beoordeling (zie §5).

## 2. Aanspreekroutes binnen het SWV

### 2.1 Medewerkers

- Leidinggevende (Team Bedrijfsvoering o.l.v. Manager Bedrijfsvoering & Kwaliteit / Team Ondersteuning o.l.v. Manager Passend Onderwijs).
- MT-lid (Manager Bedrijfsvoering & Kwaliteit of Manager Passend Onderwijs).
- Externe vertrouwenspersoon (onafhankelijk, vertrouwelijk; zie §3).
- Formele klacht: CvB (tenzij de klacht over het CvB gaat; zie §6).
- Misstanden (Wbk): Wbk-contactpersoon of direct extern (Huis voor Klokkeluiders).

### 2.2 MT-leden

- Externe vertrouwenspersoon (voorkeur, onafhankelijk advies).
- Formele klacht: CvB (als het niet over het CvB gaat).
- RvT: als het CvB betrokken is of bij (schijn van) belangenverstremgeling (RvT kan een onafhankelijke externe behandelaar aanwijzen).
- Misstanden (Wbk): intern of direct extern melden; wettelijke bescherming geldt.

### 2.3 RvT-leden, OPR-leden en ALV-leden (werkgerelateerde context)

- Informeel: voorzitter (of vice) van eigen orgaan, of waar passend een MT-lid.
- Externe vertrouwenspersoon: voor OOV/integriteit (vertrouwelijk, onafhankelijk).
- Formeel:
  - Over medewerkers/MT: bij CvB; bij afhankelijkheid/conflict wijst CvB (of RvT, als CvB partij is) een onafhankelijke externe behandelaar aan.
  - Over het CvB: bij voorzitter RvT (RvT stelt onafhankelijke klachtenbehandelaar/commissie aan; besluitvorming door RvT).
  - Over (deel van) de RvT: bij een externe onafhankelijke klachtenbehandelaar.
- Misstanden (Wbk): altijd de Wbk-route; rechtstreeks extern melden is toegestaan.

## 3. Externe vertrouwenspersoon

Cato Franken (Bloeyj) – onafhankelijk, vertrouwelijk, oordeelsvrij.

Biedt luisterend oor, advies en begeleiding. Bemiddelt niet en neemt geen besluiten.



#### Contact

T: 06-25645544

E: [cato.franken@bloeyj.nl](mailto:cato.franken@bloeyj.nl)

(Bloeyj regelt vervanging bij afwezigheid; actuele gegevens op intranet.)

#### **4. Informele route (voorkeursroute waar passend)**

Je kunt eerst proberen het probleem informeel op te lossen:

1. Direct gesprek met betrokkene(n) (feiten, impact, gewenste verbetering).
2. Leidinggevende/MT-lid: duiding, (lichte) bemiddeling en afspraken.
3. Externe vertrouwenspersoon: sparren, opties verkennen, voorbereiding op eventuele formele stap.

Belangrijk: De informele route is niet verplicht; je mag altijd direct een formele klacht indienen of de Wbk-route volgen.

#### **5. Formele klachtenprocedure (OOV en integriteit)**

##### **5.1 Indienen**

Dien je schriftelijke klacht in bij het College van Bestuur (niet bij klachten over het CvB; zie §6).

Vermeld: feiten/data/locaties, betrokkenen, wat al is ondernomen, gewenste oplossing, bijlagen.

Afhankelijk aard klacht: zet CvB deze wel/niet door naar het bestuurssecretariaat voor afhandeling.

##### **5.2 Behandeling en termijnen**

1. Ontvangstbevestiging binnen 5 werkdagen.
2. Toets ontvankelijkheid (juiste route? voldoende concreet?).
3. Onderzoek (2–4 weken): hoor-wederhoor; zo nodig getuigen/deskundigen; verslaglegging.
4. Adviesrapport aan het bevoegd gezag binnen 6 weken (eenmalig uitstel max. 4 weken met motivering).
5. Besluit CvB binnen 10 werkdagen na advies (gemotiveerd; evt. maatregelen).
6. Schriftelijke terugkoppeling aan melder en betrokkenen.
7. Nazorg & monitoring door leidinggevende/MT.

#### **6. Speciale bepaling: klacht over het College van Bestuur**



Gaat de klacht over het CvB? Dan geldt een onafhankelijke route:

- Indienen bij de voorzitter van de RvT (niet bij het CvB).
- Onderzoek door de RvT of een door de RvT aangewezen onafhankelijke, externe klachtenbehandelaar/commissie.
- Hoor-wederhoor, adviesrapport, besluitvorming door de RvT; schriftelijke terugkoppeling volgt.

Dit borgt objectiviteit en onafhankelijkheid.

## 7. Klokkenuidersregeling (Wbk) – misstanden

### Wat is het Huis voor Klokkenuiders?

Een onafhankelijk overheidsorgaan dat medewerkers en andere werkgerelateerde personen helpt bij het melden van een vermoeden van een misstand. Het Huis biedt vertrouwelijk advies, voert onderzoek uit naar misstanden of de behandeling van een melder, en ondersteunt organisaties bij hun integriteitsbeleid.

### Meldkanalen (Wbk):

- Intern bij de Wbk-contactpersoon: Manager Bedrijfsvoering & Kwaliteit.
  - Let op: deze functionaris voert geen onderzoek uit; onderzoeken worden altijd onafhankelijk (meestal extern) belegd.
- Extern bij het Huis voor Klokkenuiders (zie contact hieronder).
  - Je mag rechtstreeks extern melden; eerst intern melden is niet verplicht.

### Termijnen (Wbk):

- Binnen 7 dagen: ontvangstbevestiging.
- Binnen 3 maanden: inhoudelijke terugkoppeling over beoordeling en eventuele opvolging.

### Bescherming (Wbk):

- Benadelingsverbod: je mag niet worden benadeeld vanwege je melding.
- Vertrouwelijkheid: je identiteit en die van betrokken derden worden zorgvuldig beschermd.

### Contactgegevens Huis voor Klokkenuiders:

- Telefoon (algemeen): 088 – 133 10 00 (ma–vr 09:00–12:30)



- E-mail: [contact@huisvoorklokkenluiders.nl](mailto:contact@huisvoorklokkenluiders.nl)
- Website: <https://www.huisvoorklokkenluiders.nl>

De volledige Klokkenluidersregeling SWV Helmond Peelland PO staat op Teams en de website en maakt integraal deel uit van het integriteitsbeleid.

## **8. Privacy, vertrouwelijkheid & AVG**

### **8.1 Doel en grondslag**

We verwerken alleen persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor:

- registratie, behandeling, onderzoek en besluitvorming rond meldingen/klachten;
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen (o.a. Arbowet, Wbk).  
Grondslagen: gerechtvaardigd belang, wettelijke plicht en—waar passend—toestemming (bijv. delen met vertrouwenspersoon).

### **8.2 Verantwoordingsplicht & verwerkingsregister**

Het SWV houdt een verwerkingsregister bij (art. 30 AVG) met doelen, bewaartermijnen, beveiligingsmaatregelen en toegangsrechten.

### **8.3 Vertrouwelijkheid & toegang**

Identiteit van melder en betrokkenen wordt strikt vertrouwelijk behandeld; toegang tot dossiers is beperkt tot functionarissen die deze toegang nodig hebben.

### **8.4 Rechten van betrokkenen**

Recht op inzage, rectificatie, beperking, verwijdering (voor zover wettelijk toegestaan) en bezwaar. Verzoeken lopen via HR/IBP-coördinator.

### **8.5 Bewaartermijnen**

Klachtendossiers worden niet langer bewaard dan nodig en volgens de termijnen in het verwerkingsregister.

### **8.6 Privacy bij Wbk-meldingen**





Extra waarborgen: vertrouwelijkheid identiteit, benadelingsverbod, veilig meldkanaal; **mondelijke meldingen** worden vastgelegd (opname of nauwkeurig verslag dat de melder kan controleren/goedkeuren).

### 9. Preventie, cultuur en evaluatie

- Voorkomen staat voorop: jaarlijkse aandacht voor sociale veiligheid/gedragscode; onboarding en teamoverleggen benutten we voor bewustwording.
- Scholing van leidinggevendenden/MT in signaleren, het veilige gesprek en correcte doorverwijzing.
- Monitoring: geanonimiseerde jaarrapportage (trends, opvolging, nazorg) aan MT/CvB; driejaarlijkse evaluatie van deze regeling en de klokkenluidersregeling (eerder bij wetswijziging, bijvoorbeeld rond anoniem melden).
- Toezicht: de RvT ontvangt jaarlijks een geanonimiseerde rapportage over klachten en meldingen (trends en verbeteracties).

### 10. Inwerkingtreding en publicatie

- Vaststelling: College van Bestuur SWV Helmond Peelland PO (24-2-2026)
- Inwerkingtreding: 24 februari 2026
- Publicatie: Teams • SWV-Personeelshandboek
- Samenloop: deze regeling staat naast de Klokkenluidersregeling SWV Helmond Peelland PO; bij misstanden prevaleert de klokkenluidersregeling.

