



# Beleid met betrekking tot klachtafhandeling



# Beleid met betrekking tot klachtafhandeling



Christelijke normen en waarden als uitgangspunt



Brede talent ontwikkeling



Zorg voor elk kind



Zorg en aandacht voor de omgeving



Ondernemend

## Status van het beleidsdeel:

Status	DO	GMR	Kwaliteitscyclus
Aanpassingen t.b.v. BKV		2018-02-19	
Wijziging gegevens EVP			
N.a.v. GMR-verg 2021-01-12			
Instemming verkregen GMR		2021-02-22	

Cosunpark 21  
 4814 ND Breda  
 TEL (076) 20 46 300  
 IBAN NL65 RABO 0125 848625  
 Email [info@pcpomiddenbrabant.nl](mailto:info@pcpomiddenbrabant.nl)  
 Web [www.pcpomiddenbrabant.nl](http://www.pcpomiddenbrabant.nl)

## Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE .....	3
INLEIDING .....	4
1. DE KWALITEITSWET .....	5
1.1 De Aangifte- en meldplicht .....	5
1.2 Overige strafbare feiten .....	6
1.3 Behandeling van klachten .....	7
1.4 Rechten van de beklaagde .....	7
1.5 Mogelijke klachtbehandelingen .....	7
1.5 Vergelijking procedure politie/justitie en klachtencommissie .....	10
1.6 Behandeling van klachten waarbij geen sprake is van een strafbaar feit .....	11
2. DE KLACHTENREGELING .....	12
2.1 Het model Klachtenreglement .....	12
2.2 De Klachtencommissie .....	13
2.3 Besluitvorming door het bevoegd gezag .....	15
2.4 Preventief beleid .....	16
BIJLAGE 1: TAAKOMSCHRIJVING INTERNE VERTROUWENSPERSOON .....	18
BIJLAGE 2: TAAKOMSCHRIJVING EXTERNE VERTROUWENSPERSOON .....	20
BIJLAGE 3: ADRESSEN EN CONTACTGEGEVENS .....	22
BIJLAGE 4: INTERNE VERTROUWENSPERSONEN SCHOLEN PCPO MIDDEN-BRABANT .....	24
BOVENSTAANDE LIJST TOONT GEGEVENS PER 2021-01-12 .....	24
BIJLAGE 5: KRINGENRECHTSPRAAK .....	25
BIJLAGE 6: ARTIKEL 14 VAN DE WET OP HET PRIMAIR ONDERWIJS .....	26
BIJLAGE 7: KLACHTENOVERZICHT T.B.V. JAARVERSLAG VERTROUWENSWERK .....	27

## Inleiding

De belangrijkste doelstelling die een school zich stelt is het bieden van goed en veilig onderwijs in het belang van de leerlingen, ouders en personeel. In dat kader is met de ARBO-wet, artikel 3, van 1994 het bevoegd gezag van een school verplicht gesteld om voor personeel en leerlingen beleid te formuleren, niet alleen ter preventie en bestrijding van seksueel misbruik, seksuele intimidatie, maar ook voor agressie en geweld, pesten, discriminatie en radicalisering.

Omdat lang niet alle scholen stappen ondernamen om beleid te ontwikkelen is met de wet op de Kwaliteitszorg van 1998 een en ander aangescherpt. In de kwaliteitswet zijn onder andere het klachtenrecht en de meldplicht voor het primair onderwijs geregeld. Scholen werden verplicht gesteld tot een klachtenregeling voor alle mogelijke klachten. Dit houdt in: niet alleen ten aanzien van seksuele intimidatie, agressie, geweld, discriminatie en pesten, maar ook voor zaken het algemeen klachtrecht betreffende. Scholen gingen zich daartoe aansluiten bij een onafhankelijke (al dan niet landelijke) klachtencommissie.

Naar aanleiding van deze kwaliteitswet is het Model Klachtenreglement opgesteld. Het Model Klachtenreglement is een goede basis om klachten op een adequate manier te reguleren, conflicten te voorkomen en de kwaliteit van het onderwijs te verbeteren. De regeling moet worden opgenomen in de schoolgids.

De klachtenregeling biedt leerlingen, ouders en personeelsleden een laagdrempelige mogelijkheid om klachten in te dienen over beslissingen en gedrag van het bestuur, van de school en van degenen die in en voor de school werkzaam zijn.

In het document wordt de algemene procedure voor het indienen van klachten beschreven. Deze geldt in alle gevallen, behalve wanneer de klacht de bestuurder betreft. Is sprake van een klacht over (één van de) bestuurders, dan dient deze gericht te worden aan de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht neemt klachten over de bestuurder in behandeling. Hierbij wordt hetzelfde protocol gebruikt en dus ook dezelfde wijze van handelen.

In 1999 werd de aangifte- en meldplicht toegevoegd. Hiermee werden alle personeelsleden van de onderwijsinstellingen (dus ook de interne vertrouwenspersonen), verplicht bij een vermoeden van een zedenmisdrijf tegen een minderjarige leerling in de onderwijssituatie, onverwijld te melden bij het bevoegd gezag.

In de praktijk kan de klachtenregeling juridische gevolgen hebben. Klachtrecht is dus niet vrijblijvend. Besturen<sup>1</sup> kunnen schadeplichtig zijn of worden wanneer zij ongewenste situaties laten voortduren, hun zorgplicht niet goed nakomen en de adviezen van de klachtencommissie niet opvolgen. Klachten vormen dus een belangrijke bron van informatie en een goede interne behandeling van klachten voorkomt dat het schoolbestuur en de directie zich moeten verantwoorden voor de 'externe' klachtencommissie. Reden temeer om hier een duidelijk beleid in te voeren.

Klachten zijn echter niet bij voorbaat negatief: Klachten kunnen leiden tot nieuwe kansen en tot het verbeteren van de (onderwijs)kwaliteit. Zo willen we klachten zien: als een kans om in samenwerking met de klagers te komen tot dialoog en een oplossing van het gerezen probleem. We willen leren van klachten en het in de toekomst beter doen: de klacht als gratis advies dus.

<sup>1</sup> In de onderwijswetgeving wordt een schoolbestuur ook wel aangeduid als 'Bevoegd gezag'

## 1. De Kwaliteitswet

Ieder bestuur, iedere school is verplicht om een klacht serieus te nemen. Indien zich een klacht aandient, dient het bestuur<sup>2</sup> de kwaliteitswet in acht te nemen. De kwaliteitswet bestaat uit twee hoofdonderdelen:

- de meldplicht;
- de klachtenregeling.

### 1.1 De Aangifte- en meldplicht

Bij een vermoeden van een zedenmisdrijf ten opzichte van een minderjarige leerling geldt de aangifte- en meldplicht.

Alle medewerkers van een onderwijsinstelling hebben een meldplicht wanneer zij het vermoeden of de wetenschap hebben dat een medewerker of vrijwilliger zich schuldig heeft gemaakt aan grensoverschrijdend gedrag ten opzichte van leerlingen. Hieronder vallen de volgende zaken: seksuele intimidatie/misbruik, grooming, het aanschouwen van seksueel misbruik en het bekijken van kinderporno. Zij melden het vermoeden van dit misdrijf aan het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag is vervolgens verplicht om in overleg te treden met de vertrouwensinspecteur.

Hier volgen in het kort de definities van bovengenoemde strafbare feiten:

- Seksuele intimidatie/misbruik: *ongewenste seksuele toenadering in de vorm van verzoeken om seksuele gunsten of ander verbaal, fysiek gedrag of non-verbaal gedrag (waaronder het ongevraagd verzenden of bewust voor anderen zichtbaar raadplegen van pornografische afbeeldingen of teksten, onder meer via internet).*
- Grooming: *het door een volwassen persoon op internetsites actief benaderen en verleiden van minderjarigen met als uiteindelijke doel het plegen van seksueel misbruik met die minderjarige.*
- Aanschouwen van seksueel misbruik: *het opzettelijk laten aanschouwen van seksueel misbruik of seksuele handelingen voor seksuele doeleinden (corrumpereen). Voor de strafbaarheid is het niet vereist dat het kind zelf actief participeert in de seksuele handelingen waarvan hij of zij getuige is.*
- Bekijken van kinderporno: *het zich toegang verschaffen tot kinderporno*

Alle bovengenoemde gedragingen zijn strafbaar gesteld. In het stroomdiagram op de volgende pagina staat vermeld wie actie moet ondernemen en naar wie. Met andere woorden: welke stappen moeten worden gezet. Meldt men informatie met betrekking tot een vermoeden van een strafbaar feit niet aan het bevoegd gezag, dan kan die persoon worden aangesproken op het niet voldoen aan zijn/haar verplichtingen als werknemer, mogelijk gevolgd door rechtspositionele sancties.

<sup>2</sup> Een klacht t.a.v. het bestuur kan ingediend worden bij de Raad van Toezicht van PCPO Midden-Brabant

Schematisch ziet de Aangifte- en meldplicht per 1-7-1999 er als volgt uit:



Als het bevoegd gezag een melding krijgt van (een vermoeden van) een zedenmisdrijf tussen een personeelslid en een minderjarige leerling, is het bevoegd gezag volgens de *Wet Bestrijding van seksueel misbruik en seksuele intimidatie in het onderwijs* verplicht in overleg te treden met de vertrouwensinspecteur. Als uit dat overleg blijkt dat er sprake is van een redelijk vermoeden, **dan dient het bevoegd gezag onverwijld aangifte te doen bij de politie.**

## 1.2 Overige strafbare feiten

Bij andere strafbare feiten moet het slachtoffer zélf aangifte doen. Te denken is aan:

1. Stalken (psychisch geweld)
2. Cyberstalking
3. E-mail en internetpesterijen
4. Mishandeling
5. Vernieling
6. Bedreiging

Onderzoek naar een misdrijf ligt in handen van politie en justitie. Scholen (of medewerkers van), het bevoegd gezag etc. doen zelf geen onderzoek/ zij doen niet aan waarheidsvinding.

Bij andere klachttrajecten verlenen onderwijsinstellingen en besturen medewerking aan het onderzoek van een klachtencommissie. Daarnaast kan, met instemming van een klager, het bevoegd gezag zelf klachten behandelen. (zie tabel 1)

### 1.3 Behandeling van klachten

Mogelijkheden om een klacht te behandelen en de rol van de interne en / of externe vertrouwenspersoon:

1. Een klacht kan worden ingediend bij het bevoegd gezag; deze onderzoekt dan de klacht. Met name bij algemene klachten verdient dit de voorkeur boven andere klachttrajecten.
2. Een klacht kan worden ingediend bij de onafhankelijke klachtencommissie waarbij het bevoegd gezag zich aangesloten heeft.
3. Bij een misdrijf heeft een klager 'geen keuze': de zaak ligt dan in handen van justitie. Het bevoegd gezag ondersteunt dan dat onderzoek en neemt maatregelen op school. Hij is bijvoorbeeld spreekbuis naar externen of voorkomt dat informatie naar buiten komt, omdat dit het justitieel onderzoek in ernstige mate kan hinderen.

### 1.4 Rechten van de beklagde

In het Nederlands recht is een persoon onschuldig tot het tegendeel bewezen is. We spreken in een procedure dan ook van een verdachte totdat schuld werkelijk is vastgesteld. Een aspect om rekening mee te houden is de publieke opinie en eventueel ook de (lokale) pers. Niet zelden wordt iemand 'in de wandelgangen' al schuldig bevonden voor de schuld formeel is komen vast te staan. Dat is ongewenst. Klachtenprocedures dienen dan ook discreet te worden uitgevoerd.

Het komt voor dat achteraf wordt vastgesteld dat de verdachte geen blaam trof, of dat de beschuldiging vals was. De publieke opinie kan in dit soort gevallen de rechten van de beklagde ernstig schaden en dat dient voorkomen te worden.

### 1.5 Mogelijke klachtbehandelingen

In de onderstaande tabel wordt schematisch weergegeven hoe klachten in behandeling kunnen worden genomen. Hieronder volgt een korte uitleg per traject.

1. Bestuur/Bevoegd gezag	Hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde;  Maatregelen nemen	Klager maakt klacht aannemelijk	Rol interne of externe vertrouwenspersoon:  Klager ondersteunen of doorverwijzen naar de juiste /door klager gewenste instantie
2. Klachtencommissie	Hoor en wederhoor van klager en aangeklaagde;  (on)gegrondverklaring klacht Advies aan bestuur	Klager maakt klacht aannemelijk	Rol interne of externe vertrouwenspersoon:  Klager ondersteunen of doorverwijzen naar de juiste /door klager gewenste instantie, evt. aanwezig bij de klachtzitting

3. Justitie	Horen van verdachte, slachtoffer en getuige(n);  Vonnis	Rechter vindt wettig en overtuigend bewijs	Rol interne of externe vertrouwenspersoon:  Eigenlijk geen: zaak is in handen van justitie Eventueel: Klager ondersteunen, met name observeren in de schoolsituatie
-------------	---	--	--

Onderstaand worden de rollen die de directie/het bevoegd gezag kan vervullen tijdens een klachttraject besproken.

### Ad 1. Klacht wordt ingediend bij het bestuur

Voorwaarde voor een objectief onderzoek is dat het bestuur zich onpartijdig opstelt.

*Gewenste acties van de directie/het bevoegd gezag tegenover de klager (leerling/ouder)*

- Leg de procedure uit (indien nodig de aangifte- en meldplicht), zodat de klager weet wat er gaat komen en wat hij kan verwachten;
- Laat de klager de klacht op papier zetten;
- Hoor de klager;
- Maak direct een verslag van het gesprek;
- Verwijs de klager door of biedt ondersteuning aan van de interne- of externe vertrouwenspersoon, indien deze daartoe zelf nog geen actie heeft ondernomen.

*Rol van de directie/het bevoegd gezag tegenover de aangeklaagde (medewerker)*

- De aangeklaagde confronteren met de klacht (directie in samenwerking met een lid van het bevoegd gezag); bij een vermoeden van een zedenmisdrijf is dit de taak van het bevoegd gezag.
- De aangeklaagde de klacht overhandigen, geef hem tijd voor bezinning en stel hem zo nodig vrij van arbeid;
- Leg de procedure uit;
- Nodig aangeklaagde uit tot indienen van een verweerschrift (Noot: in kopie aan klager);
- Pas wederhoor toe;
- Maak direct een verslag van het gesprek;
- Als de klachten over een leraar gevoelig, maar niet zo ernstig zijn, kan het verstandig zijn om de aangeklaagde tijdelijk uit de klas te halen en tijdelijk een andere werkplek te geven;
- Schors de aangeklaagde bij ernstige klachten (lees: vermoedelijke strafbare gedragingen of gedragingen waarvan aangifte is gedaan); Dit is een taak van het bevoegd gezag.
- Bied de aangeklaagde ondersteuning aan, in het kader van de zorgplicht van de school door de externe vertrouwenspersoon en/of de Arboarts.<sup>3</sup>

Indien de aangeklaagde een leerling is, kan deze of diens wettelijke vertegenwoordigers, een beroep doen op ondersteuning/bijstand van de externe vertrouwenspersoon. Bij ernstige feiten kan de aangeklaagde leerling geschorst worden voor maximaal vijf schooldagen. Deze taak ligt in handen van het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag kan de directies mandateren om uitvoering te geven aan het geformuleerde beleid in deze.

<sup>3</sup> In geen geval kan dit dezelfde persoon zijn als waardoor de klager wordt begeleid. Klager en aangeklaagde mogen nooit begeleid worden door dezelfde functionaris



Het staat de leidinggevendenden in het kader van het onderzoek vrij om getuigen en/of derden en/of deskundigen te horen of in te schakelen. De klager en aangeklaagde worden hiervan vooraf of tijdens het onderzoek op de hoogte gesteld.

**Ad 2. Klacht wordt ingediend bij de externe onafhankelijke klachtencommissie.**

In dit traject heeft een directeur/bevoegd gezag geen directe bemoeienis met de klager of de aangeklaagde. Klager kan de klacht besproken hebben met de interne- of externe vertrouwenspersoon, maar ook dit is niet noodzakelijk. Indien de klager de klacht heeft ingediend en deze wordt ontvankelijk verklaard, wordt de aangeklaagde daarvan op de hoogte gesteld door de onafhankelijke klachtencommissie. Ook het bevoegd gezag wordt in kennis gesteld van het feit dat er een klacht is ingediend door de klager tegen een werknemer (met naam en toenaam).

Indien de klager al wordt bijgestaan door bijvoorbeeld de interne vertrouwenspersoon kan deze de klager gedurende het traject verder begeleiden. (bijvoorbeeld door klager te ondersteunen tijdens de hoorzitting). Het bevoegd gezag kan de aangeklaagde werknemer ondersteuning aanbieden.

Na afloop van het onderzoek door de klachtencommissie (de hoorzitting vormt hier een onderdeel van) komt de klachtencommissie tot een uitspraak. De klachtencommissie verklaart de klacht gegrond, ongegrond dan wel deels gegrond/deels ongegrond, of feitelijk niet vaststelbaar. De uitspraak van de klachtencommissie kan vergezeld gaan van een of meerdere adviezen.

Bij een gegrond verklaarde klacht heeft het bevoegd gezag de verplichting de (G)MR in kennis te stellen van:

- Elk oordeel van de klachtencommissie bij een gegrond verklaarde klacht;
- De maatregelen die het bevoegd gezag naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Zie verder tabel 2.

**Ad 3. Er vindt een justitieel onderzoek plaats naar een strafbaar feit**

In dit traject heeft het bevoegd gezag de werknemer gaande het onderzoek mogelijk geschorst. Klager is in dit traject geen partij. Zie hiervoor tabel 2.

### 1.5 Vergelijking procedure politie/justitie en klachtencommissie

In onderstaande tabel een weergave van de verschillen tussen behandeling/verplichte inmenging van politie en justitie tegen over behandeling door de klachtencommissie en de dwarsverbanden.

	<b>Politie/justitie</b>	<b>Klachtencommissie</b>
<b>Omschrijving</b>	Zedenmisdrijf	Seksuele intimidatie en andere klachten
<b>Richtlijn volgens</b>	Strafrecht	Klachtenregeling
<b>Doel</b>	Strafrechtelijke vervolging van een dader met een <b>bindende uitspraak</b> : het vonnis	Verbeteren van schoolveiligheid, door na hoor en wederhoor het bevoegd gezag te <b>adviseren</b> over het nemen van maatregelen.
<b>Nodig om procedure te straten</b>	Voldoende bewijsmateriaal	Een ontvankelijke klacht
<b>Procedure</b>	Aangifte → verzamelen van bewijsmateriaal → starten van rechtszaak → o.a. horen van aangeklaagde → afronding = seponeren/uitspraak	Indienen van klacht → Klacht ontvankelijk → hoor en wederhoor → klacht aannemelijk (= 'redelijk' bewijs) → advies aan bevoegd gezag
<b>Uitspraak</b>	Bindend	Advies (niet bindend)
<b>Duur</b>	Kan lang duren (soms langer dan een jaar)	Relatief kort (± 8 weken)

## 1.6 Behandeling van klachten waarbij geen sprake is van een strafbaar feit

### Klachtroutes binnen het Primair Onderwijs

Bij het behandelen van klachten waar geen sprake is van een strafbaar feit ( hieronder vallen ook de klachten vermeld in de rechter kolom van Tabel 2) kan een aantal klachtroutes binnen het Primair Onderwijs onderscheiden worden.

In onderstaand schema staan deze uitgewerkt met daarin voorbeelden van deze klachten en de onderscheidende rollen van de diverse functionarissen van de school. De externe vertrouwenspersoon kan een consulterende rol vervullen alsook in de diverse trajecten een meer directe rol spelen.

Schema Klachtroutes Primair Onderwijs

Klachten over schoolorganisatorische maatregelen/nalatigheid	Klachten over onheuse bejegening	Klachten over ongewenst gedrag op school, pesten	Persoonlijke problemen in de thuissituatie
bijvoorbeeld: roosters, schoolgebouw	bijvoorbeeld: toetsing, beoordeling, bestraffing, klachten over communicatie	bijvoorbeeld: agressie, geweld, discriminatie, racisme, seksuele intimidatie of discriminatie van mensen behorende tot de LHBTIQ+ <sup>4</sup> gemeenschap.	bijvoorbeeld: depressiviteit, eetstoornissen, misbruik, mishandeling
	Leerkracht		Leerkracht
		Interne vertrouwenspersoon	Intern begeleider
	Externe vertrouwenspersoon	Externe vertrouwenspersoon	
			Counselor/leerling-begeleider
Schoolleiding	Schoolleiding		Maatschappelijk werk/ CJG-/wijk-of dorpsteam
Bestuur/bevoegd gezag	Bestuur/bevoegd gezag	Bestuur/bevoegd gezag	Externe hulpverlening, bijvoorbeeld Jeugdzorg of Veilig thuis
Klachtencommissie	Klachten commissie	Klachtencommissie, bij <i>strafbare feiten</i> : politie/justitie	Politie/justitie

Hierbij nog enkele aanknopingspunten die van belang zijn bij een klacht:

<sup>4</sup> Lesbisch, homoseksueel, biseksueel, transgender, intersekse en queer. De plus staat daarbij voor nog eventuele aanvullingen zoals bijvoorbeeld a-sexuelen, pan-sexuelen of genderneutralen.

*Klagers kunnen zelf bepalen naar wie zij toe gaan om een kwestie die hen hoog zit te bespreken. Met andere woorden: bovengeschetste routes zijn geen voorgeschreven of verplichte routes.*

Goede voorlichting over de functionarissen en hun bevoegdheden/bekwaamheden kunnen daarbij veel problemen voorkomen (denk aan preventieve taak interne vertrouwenspersonen).

Daarnaast kan het bespreekbaar maken van 'klachten' ofwel openstaan voor ouders en hun zorgen veel ellende voorkomen en maken dat klachten door middel van bemiddeling/mediation kunnen worden opgelost. Veel klachten ontstaan door miscommunicatie.

Naast de verplichtingen die een bestuur in acht moet nemen om klachten te voorkomen is het van belang om goede contactpersonen en vertrouwenspersonen aan te wijzen.

Voor de taakomschrijving van de interne vertrouwenspersoon en de externe vertrouwenspersoon wordt verwezen naar bijlage 1 en 2.

## 2. De klachtenregeling

### 2.1 Het model Klachtenreglement

Het doel van een goede klachtenregeling is het verbeteren van de kwaliteit en de veiligheid van het onderwijs. Het model Klachtenreglement beschrijft op ruime wijze een correcte aanpak van het behandelen van een klacht.

Elk bevoegd gezag dient zich aan te sluiten bij een onafhankelijke externe klachtencommissie. PCPO Midden-Brabant is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie voor **het bijzonder onderwijs**. Zie voor contactgegevens bijlage 3.

#### **Wat is een klacht**

Een klacht is het expliciet benoemen van een ongewenste schoolgerelateerde situatie welke veranderd moet worden in het belang van goed en veilig onderwijs.

Eisen die aan een klacht worden gesteld:

1.
  - a. de klacht is door klager ondertekend en wordt schriftelijk bij de behandelende instelling of persoon ingediend dan wel de klacht wordt door klager mondeling ingediend, waarna door de behandelaar terstond een verslag wordt opgemaakt dat door klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt;
  - b. de klacht bevat de naam en het adres van de klager;
  - c. de klacht bevat de dagtekening;
  - d. de klacht bevat een omschrijving van de klacht.

Bij een klacht worden alle op de zaak betrekking hebbende stukken overgelegd.

2. De klacht wordt binnen een jaar na de gedraging of beslissing ingediend, tenzij de termijnoverschrijding door de voorzitter van de klachtencommissie verschoonbaar wordt geacht.

- Indien de klacht onvolledig is ingediend wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan de voorwaarden, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.<sup>5</sup>

#### **Voor wie**

Het Model Klachtenreglement is bedoeld voor iedereen die een rol heeft in de school. Klachten kunnen gericht zijn tegen medewerkers, een lid van de schoolleiding of de directie, maar ook tegen leerlingen en ouders, vrijwilligers, de schoolarts, het bestuur of zelfs de melkleverancier.

#### **Reikwijdte**

Het Model Klachtenreglement bestrijkt alles wat er in de school gebeurt. Het is van belang te beoordelen of een klacht schoolgerelateerd is of is gebaseerd op persoonlijke gronden. Goede communicatie over de zorgplicht van de school, de Kwaliteitswet, de Aangifte- en Meldplicht en gedragscode van de school maakt dat emoties hanteerbaar gemaakt worden.

#### **Uitzondering:**

Een stagebedrijf valt niet onder het model klachtenreglement. Als stagiaires of ouders klachten hebben over werknemers van een stagebedrijf, dan moeten zij gebruikmaken van de klachtenregeling van de betrokken onderneming.

## **2.2 De Klachtencommissie**

### **Instelling en taken**

Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert. Over de aansluiting is instemming verkregen van de gemeenschappelijke medezeggenschapraad (GMR).

De klachtencommissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over:

- het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan klager, aangeklaagde en de directeur van de betrokken school/instelling;
- Tevens kan zij in haar advies een aanbeveling doen over de door het betrokken bevoegd gezag te treffen maatregelen dan wel te nemen besluiten.

De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd. De klachtencommissie brengt, indien van toepassing, jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

### **Samenstelling klachtencommissie**

Bij de klachtenafhandeling van klachten op schoolniveau wordt, wanneer nodig, gebruik gemaakt van de inzet van het bestuur. De samenstelling van de klachtencommissie is in handen van de Verus, de belangenbehartiger voor besturen van scholen in het protestants-christelijk onderwijs. Door deze instelling wordt ook de kwaliteit en de bemensing bewaakt. PCPO Midden-Brabant heeft geen invloed op de samenstelling van de commissie.

<sup>5</sup> Uit het Model Klachtenreglement van de Landelijke Klachtencommissie primair onderwijs, voortgezet onderwijs, en middelbaar beroepsonderwijs en volwasseneneducatie ingesteld door Verus te Houten.

## De procedure bij de klachtencommissie

### *Het indienen van een klacht*

1. De klager dient de klacht in bij de landelijke klachtencommissie;
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist;
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, kan het bevoegd gezag de klager naar de externe vertrouwenspersoon of naar de landelijke klachtencommissie verwijzen, 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 klachtencommissie;
5. 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;
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen;
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend;
8. Na ontvangst van de (aanvullende) klacht deelt de secretaris van de Commissie het betrokken bevoegd gezag, de klager en aangeklaagde zo spoedig mogelijk schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
9. De Commissie verzoekt het betrokken bevoegd gezag aan de directeur van de betrokken school/instelling mee te delen dat de commissie een klacht onderzoekt.

### Het intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, deelt het behandelend orgaan dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school mee.

### Vooronderzoek

De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.

### Hoorzitting

1. De voorzitter dan wel de secretaris bepaalt plaats, dag en uur, waarop klager en aangeklaagde in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord.
2. De zitting vindt in beginsel plaats binnen twee maanden na ontvangst van de (aanvullende) klacht.
3. De voorzitter dan wel de secretaris geeft binnen twee weken na ontvangst van de (aanvullende) klacht aan klager en aangeklaagde per aangetekende brief duidelijkheid over de plaats, dag en uur van de zitting.
4. Tenminste acht dagen voor de zitting zendt de voorzitter dan wel de secretaris aan de (plaatsvervangende) leden van de Commissie afschriften van alle op de klacht betrekking hebbende stukken.
5. Tenminste acht dagen voor de zitting wordt aan klager en aangeklaagde, voor zover mogelijk en nog nodig, inzage gegeven van alle op het geschil betrekking hebbende stukken.
6. De zittingen van de commissie zijn niet openbaar.
7. Meerderjarige partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij één van de partijen daar bij de voorzitter gemotiveerd bezwaar tegen maakt. De voorzitter beslist vervolgens of hij dit bezwaar al dan

niet honoreert. Ingeval een minderjarige partij is, worden partijen in beginsel buiten elkaars aanwezigheid gehoord.

8. De commissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van klager of aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
9. Van het horen van klager kan worden afgezien, indien klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
10. Tijdens de zitting wordt aan klager en aangeklaagde de gelegenheid gegeven:
  - a. zijn/haar belangen voor te dragen of te doen voordragen;
  - b. getuigen en deskundigen te doen horen;
  - c. kennis te nemen van alle op de klacht betrekking hebbende stukken.
11. Indien partijen buiten elkaars aanwezigheid worden gehoord wordt een verslag van de zitting gemaakt. Het verslag bevat:
  - a. de namen en de functies van de aanwezigen;
  - b. en zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd;
  - c. het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.
12. Voor het houden van een zitting is vereist dat tenminste twee leden van de commissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.<sup>6</sup>

### Advies

Het behandelend orgaan beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies. Het behandelend orgaan rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het behandelend orgaan met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag. Het behandelend orgaan geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school. Het behandelend orgaan kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

### Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

## 2.3 Besluitvorming door het bevoegd gezag

### Beslissing op advies

Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij al dan niet de voorgestelde maatregelen van de klachtencommissie overneemt. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie. Bovendien heeft het bevoegd gezag de plicht de GMR hiervan in kennis te stellen. (Zie hiervoor ook paragraaf 2.3.)

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. De beslissing wordt niet door het bevoegd gezag 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.

<sup>6</sup> Uit het Model Klachtreglement van de Landelijke Klachtencommissie primair onderwijs, voortgezet onderwijs, en middelbaar beroepsonderwijs en volwasseneneducatie ingesteld door Verus te Houten.

### Openbaarheid van bestuur

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.

### Overige bepalingen

In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag. Deze regeling kan worden aangehaald als Beleid met betrekking tot klachtafhandeling PCPO Midden-Brabant. Deze regeling treedt in werking direct nadat instemming is verkregen van de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad. De ingangsdatum is weergegeven op het voorblad van deze regeling.

### Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de interne vertrouwenspersonen, de externe vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

### Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de externe vertrouwenspersoon en het directiebestuur, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

## 2.4 Preventief beleid

### Zorgplicht

Voorkomen is beter dan genezen. Om die reden dienen de scholen en het bestuur een aantal maatregelen te treffen op gebied van de zorgplicht. De zorgplicht van het bestuur in het klachtenrecht ontstaat al voordat er een klacht is uitgebracht. Het bestuur moet de volgende zaken op orde hebben:

- De aangifte- en meldplicht en de klachtenregeling dienen in het schoolplan vermeld te staan en gepubliceerd te zijn in de schoolgids;
- Het bevoegd gezag moet aangesloten zijn bij een onafhankelijke externe klachtencommissie;
- Het bevoegd gezag dat werkt met het Model Klachtenreglement moet interne en externe vertrouwenspersonen hebben aangesteld. Hun namen en functies moeten in de schoolgids vermeld staan;
- In de schoolgids staat waar en hoe de Vertrouwensinspecteur te bereiken is.

Daarnaast is er nog een aantal preventieve maatregelen die ervoor kunnen zorgen dat er geen echte klachten ontstaan.

### Protocollen

Eén manier om preventief te werk te gaan voordat een klacht daadwerkelijk wordt ingediend is het hebben en naleven van protocollen. Iedere school dient sinds 1 januari 2007 een veiligheidsplan met een daaronder liggende gedragscode te hebben. Hiertoe behoren protocollen op het gebied van onder andere pesten, discriminatie, privacy / bescherming persoonsgegevens en een internetprotocol. Deze en andere protocollen kunnen voor alle betrokkenen veel duidelijkheid en een richtlijn voor gedrag en handelen geven.

### Aannamebeleid

Het voeren van een duidelijk aannamebeleid is ook een manier om ervoor te zorgen dat de juiste medewerkers worden aangenomen. Mede door het opvragen en natrekken van referenties kan een





sollicitant beoordeeld worden. Ook het verplicht stellen van het inleveren van een Verklaring Omtrent Gedrag bij de aanstelling is een vorm van preventie.

## Bijlage 1: Taakomschrijving Interne Vertrouwenspersoon

Interne Vertrouwenspersonen zijn personen die aan de school verbonden zijn en het vertrouwen genieten van de meerderheid van de schoolgemeenschap.

- Er is op iedere school tenminste één interne vertrouwenspersoon die de klager kan verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.
- Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de interne vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel vanuit het betreffende organisatiedeel.

### Taakomschrijving

Bij deze draagt het bevoegd gezag van **de stichting PCPO Midden-Brabant** de taak van interne vertrouwenspersoon (verder aan te duiden als IVP) in het kader van het algemeen klachtenrecht en machtsmisbruik van basisschool ... op aan ... voor een periode van: onbepaalde/ bepaalde tijd, te weten maximaal tot ....., ingaande op de datum van ondertekening.

1. De interne vertrouwenspersoon heeft tot taak:
  - a. ervoor te zorgen dat alle geledingen binnen de school voldoende worden geïnformeerd over taken, personen, bereikbaarheid en procedures betreffende het algemeen klachtrecht en machtsmisbruik;
  - b. de eerste opvang van en advies aan een leerling (of diens ouders) die geconfronteerd wordt met bijvoorbeeld machtsmisbruik;
  - c. indien een leerling zelf bij de interne vertrouwenspersoon aanklopt in verband met bijvoorbeeld machtsmisbruik, de ouders van de leerling informeren, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten. Het informeren van de ouders gebeurt liefst met instemming van de leerling, naarmate de leerling ouder is, is deze instemming zwaarwegender;
  - d. indien gewenst/noodzakelijk zo snel mogelijk doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon, uiteraard alleen met instemming van de leerling (of diens ouders) en hierbij behulpzaam te zijn;
  - e. indien gewenst de leerling of diens ouders te begeleiden bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie;
  - f. op verzoek van de externe vertrouwenspersoon te observeren of het indienen van een klacht negatieve consequenties heeft voor de leerling, diens ouders of andere betrokkenen;
  - g. een bijdrage te leveren aan de verbetering van het schoolklimaat in de vorm van (gevraagde en ongevraagde) adviezen op schoolniveau;
  - h. zich op de hoogte te houden van ontwikkelingen op het gebied van preventie en bestrijding van on der andere machtsmisbruik.
2. De IVP is verplicht tot geheimhouding van wat haar/hem in het kader van haar/zijn werkzaamheden ter kennis komt. Deze plicht geldt niet ten opzichte van het bevoegd gezag als het gaat om een vermoeden van seksuele intimidatie (meld- en aangifteplicht) en ten opzichte van de leerling en diens ouders, de externe vertrouwenspersoon, de klachtencommissie, gerechtelijke autoriteiten en artsen. De geheimhouding vervalt niet na beëindiging van de taak als IVP.
3. De IVP is voor de uitvoering van haar/zijn taak uitsluitend functionele verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag.
4. De IVP kan uit hoofde van de uitoefening van deze taak niet worden ontslagen, disciplinair gestraft of in haar/zijn eigenlijke functie aan de andere kant benadeeld worden.
5. De IVP kan van haar/zijn taak ontheven worden als er sprake is van grove nalatigheid of fouten in haar/zijn functioneren als IVP.



6. De IVP die haar/zijn taak wil beëindigen, doet dat door een schriftelijke mededeling aan het bevoegd gezag met een afschrift aan de directie van haar/zijn school en zorgt voor overdracht aan haar/zijn opvolger.
7. De directie van de school zorgt voor laagdrempelige bereikbaarheid en stelt de IVP in staat om binnen het taakbeleid van de school haar/zijn taak naar behoren te vervullen.

Plaats:

Datum:

Namens het bevoegd gezag:

De interne vertrouwenspersoon:

## Bijlage 2: Taakomschrijving Externe Vertrouwenspersoon

Externe vertrouwenspersonen zijn extern en onafhankelijk en hebben een geheimhoudingsplicht. Zij hebben als taak de klager (of aangeklaagde) te ondersteunen en te begeleiden. Externe vertrouwenspersonen hebben géén meldplicht. Zij onderzoeken of bemiddeling kan bijdragen tot oplossing van de klacht en kunnen gevraagd en ongevraagd adviseren over een situatie rond de klacht. De door PCPO Midden-Brabant aangestelde externe vertrouwenspersoon is een professional die beroepshalve gewend is om met mensen om te gaan.

- Het bevoegd gezag beschikt over één extern vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten;
- De extern vertrouwenspersoon wordt ingehuurd bij een externe partij. Hiermee is een jaarcontract afgesloten dat per jaar kan worden opgezegd;
- De extern vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De extern vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. De extern vertrouwenspersoon begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie;
- De extern vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg;
- Indien de extern vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag;
- De extern vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten;
- De extern 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;
- De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

### De taakomschrijving van de externe vertrouwenspersoon (verder aan te duiden als EVP)

1. De EVP treedt zelfstandig op als aanspreekpunt voor alle leerlingen en/of hun ouders/ verzorgers die een klacht hebben op het gebied van machtsmisbruik en overige klachten. De EVP kan benaderd worden door de (interne) schoolvertrouwenspersoon van de betreffende school of het bevoegd gezag, maar kan ook door de klager rechtstreeks benaderd worden. Tevens kan het bestuur de EVP inschakelen.
2. De EVP draagt zelfstandig zorg voor de eerste opvang van de slachtoffers van ongewenst gedrag.
3. Samen met klaagster/klager gaat de EVP na of de klager al geprobeerd heeft het probleem met de aangeklaagde of de directeur van de school te bespreken of op te lossen en na te gaan of oplossingen in de informele sfeer tot de mogelijkheden behoren.
4. De EVP onderzoekt of bemiddeling de geëigende weg is voor een oplossing.
5. De EVP gaat samen met de klager na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht.
6. De EVP gaat samen met de klager na welke vervolgstappen mogelijk zijn. De EVP geeft daarbij advies en ondersteuning met inachtneming van de eigen verantwoordelijkheid en houdt daarbij rekening met de mogelijkheden van de klager.
7. De EVP informeert het bevoegd gezag over de melding/klacht en adviseert over eventueel te nemen maatregelen ter bescherming van de leerling(en) en brengt de klager hiervan op de hoogte.

8. De EVP geeft informatie over de mogelijk te volgen procedures, naast de bestaande klachtenprocedure, ook de strafrechtelijke of de civielrechtelijke procedure, en bespreekt de consequenties daarvan.
9. De EVP ondersteunt de klager bij het op schrift stellen van de klacht voor de klachtencommissie. De klager dient de klacht zelf in.
10. De EVP wijst de klager erop de hoorzitting of de gesprekken met het bevoegd gezag goed voor te bereiden en ziet erop toe dat de klager op een behoorlijk wijze wordt gehoord. De EVP staat de klager desgewenst ter plekke bij.
11. De EVP begeleidt de klager desgewenst bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
12. De EVP verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
13. De EVP geeft het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd advies over door het bevoegd gezag te nemen besluiten. De EVP zal mede zorgdragen over informatie over machtsmisbruik en de preventie daarvan. Ook zal er gevraagd en ongevraagd advies gegeven worden over het te voeren beleid op school ter bestrijding van machtsmisbruik in de schoolsituatie. Het schoolbestuur als bevoegd gezag blijft zelf verantwoordelijk voor een veilig schoolklimaat.
14. De EVP registreert de klachten. Deze gegevens worden vertaald naar managementinformatie (signaalfunctie) en dienen als ondersteunend materiaal voor een sociaal jaarverslag.
15. De EVP neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De EVP is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij/hij in die hoedanigheid verneemt.
16. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene haar/zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
17. De EVP werkt mee aan de evaluatie van haar/zijn takenpakket.
18. De EVP houdt zich op de hoogte van de landelijke ontwikkelingen op het terrein van preventie en bestrijding van machtsmisbruik.
19. De EVP kan op basis van de eigen professionele verantwoordelijkheid, de werkrelatie met de melder/klager beëindigen, indien er een onverenigbaar conflict ontstaat over de inhoud van de klacht en/of te volgen klachtenprocedure.
20. Aansprakelijkheid/schade; hier kan een beroep gedaan worden op Vrijwaring en verzekering Artikel 2 b
21. Als de vertrouwenspersoon uit hoofde van zijn/haar functie actief is, is hij/zij verzekerd volgens de daarvoor geldende bepalingen tegen wettelijke aansprakelijkheid. Daarnaast geldt dat indien iemand schade lijdt aan lijf en goed in de uitoefening van zijn/haar functie deze schade volledig wordt vergoed met inachtneming van de begrippen nalatigheid/onzorgvuldigheid.

Plaats:

Datum:

Namens het bevoegd gezag:

De externe vertrouwenspersoon:

Aanstelling als interne- of extern vertrouwenspersoon is verplicht omdat deze functionarissen aangesteld moeten worden gezien het wettelijk kader waarbinnen zij opereren.

### Bijlage 3: Adressen en contactgegevens

Klachten en geschillen kunnen gaan over verschillende onderwerpen en situaties. Het kan de school betreffen, maar ook het samenwerkingsverband Passend Onderwijs of een besluit van de commissie die toelaatbaarheidsverklaringen voor het S(B)O afgeeft. Voor het indienen van een klacht is geen rechtsbijstand vereist. U kunt dit zelf doen. U kunt uw klacht per brief of per e-mail indienen bij de klachtencommissie. Dien uw klacht bij voorkeur in met behulp van het juiste klachtenformulier. Deze vindt u op [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl) en op [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)

#### Enkele tips

- Vul uw **persoonlijke gegevens** nauwkeurig in: deze zijn ook van belang om met u in contact te kunnen treden
- Geef aan wat de **kern** is van de klacht
- Werk **puntsgewijs** de klacht af, gooi niet alles op 1 hoop
- Licht toe **tegen wie** precies uw klacht is gericht
- Geef aan over **welke gedraging of beslissing** u klaagt
- Licht kort de omstandigheden toe (waar, wanneer, hoe)
- Geef aan **met wie** u op school of bij het bestuur over een oplossing heeft gesproken
- Stuur alleen **essentiële documenten** mee en verwijst daar in uw klacht naar
- Houd de klacht **overzichtelijk en beknopt**
- De verjaringstermijn is 1 jaar, maar uitzonderingen zijn mogelijk
- Als u de klacht indient per brief, moet deze zijn **ondertekend**.

#### Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (GCBO)

Deze commissie is voor 'schoolzaken' niet in relatie met Passend Onderwijs

Postbus 82324  
070-3861697 (van 9.00 tot 16.30 uur)  
[info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)

Voor de afhandeling van klachten, betreffende Passend Onderwijs

Onderwijsgeschillen  
Postbus 85191  
3508 AD Utrecht  
[info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

#### Klachtenloket Kinderopvang

Het loket met als doelstelling uw klacht inzake de kinderopvang/peuterspeelzaal op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, advies, bemiddeling of mediation. Voor het reglement verwijzen we naar: [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

#### Geschillencommissie Kinderopvang

Indien uw klacht niet opgelost kan worden bij het klachtenloket Kinderopvang dan kunt u zich richten tot de geschillencommissie Kinderopvang. De (proces) regels die de commissie bij de geschillenbehandeling hanteert zijn vastgelegd in een reglement. Voor het reglement verwijzen we naar: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)



De Geschillencommissie  
Bordewijklaan 46  
2591 XR Den Haag  
Telefoon: 070-3105310

### **Vertrouwensinspecteurs**

Bij de Inspectie van het Onderwijs werkt een klein team van vertrouwensinspecteurs. Ouders, leerlingen, docenten, directies en besturen kunnen de vertrouwensinspecteur benaderen wanneer zich in of rond de school problemen voordoen op het gebied van:

- seksuele intimidatie en seksueel misbruik;
- lichamelijk geweld;
- grove pesterijen;
- extremisme en radicalisering.

Ernstige klachten die vallen binnen deze categorieën kunnen voorgelegd worden aan de vertrouwensinspecteur. Deze zal adviseren en informeren. Zo nodig kan de vertrouwensinspecteur ook begeleiden in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte. De vertrouwensinspecteur is tijdens kantooruren bereikbaar op *0900-1113111 (lokaal tarief)*

### **Externe vertrouwenspersonen**

Onze externe vertrouwenspersonen werken bij Vertrouwenswerk.nl

Annelies de Waal  
Telefoon: 06 3364 6887  
Mailadres: [anneliesdewaal@vertrouwenswerk.nl](mailto:anneliesdewaal@vertrouwenswerk.nl)

Roy Ploegmakers  
Telefoon: 06 4808 8774  
Mailadres: [royploegmakers@vertrouwenswerk.nl](mailto:royploegmakers@vertrouwenswerk.nl)

## Bijlage 4: Interne vertrouwenspersonen scholen PCPO Midden-Brabant

De Rietvink	Lennart Marinissen	<a href="mailto:Lennart.marinissen@pcpomiddenbrabant.nl">Lennart.marinissen@pcpomiddenbrabant.nl</a>
Dr. De Visserschool	Sabine Mol	<a href="mailto:Sabine.mol@pcpomiddenbrabant.nl">Sabine.mol@pcpomiddenbrabant.nl</a>
Menorah	Alime Sahin-Celik	<a href="mailto:alime.celik@pcpomiddenbrabant.nl">alime.celik@pcpomiddenbrabant.nl</a>
Menorah	Wendy Brants	<a href="mailto:Wendy.brants@pcpomiddenbrabant.nl">Wendy.brants@pcpomiddenbrabant.nl</a>
De Wegwijzer	Truus Ekkel	<a href="mailto:truus.ekkel@pcpomiddenbrabant.nl">truus.ekkel@pcpomiddenbrabant.nl</a>
De Schoof	Nanny Bollema	<a href="mailto:nanny.bollema@pcpomiddenbrabant.nl">nanny.bollema@pcpomiddenbrabant.nl</a>
De Fontein	Else Salome	<a href="mailto:else.salome@pcpomiddenbrabant.nl">else.salome@pcpomiddenbrabant.nl</a>
De Fontein	Petra Jansen	<a href="mailto:Petra.jansen@pcpomiddenbrabant.nl">Petra.jansen@pcpomiddenbrabant.nl</a>
Anspachschool	Lenie Chamuleau	<a href="mailto:lenie.chamuleau@pcpomiddenbrabant.nl">lenie.chamuleau@pcpomiddenbrabant.nl</a>
Anspachschool	Femke van Gestel	<a href="mailto:Femke.vangestel@pcpomiddenbrabant.nl">Femke.vangestel@pcpomiddenbrabant.nl</a>
Het Beekdal	Michelle Houkes	<a href="mailto:Michelle.houkes@pcpomiddenbrabant.nl">Michelle.houkes@pcpomiddenbrabant.nl</a>
Vijf Eiken	Atie Dullaart	<a href="mailto:Atie.dullaart@pcpomiddenbrabant.nl">Atie.dullaart@pcpomiddenbrabant.nl</a>
De Vijf Eiken	Marlene Anssems-Timisela	<a href="mailto:Marlene.anssems@pcpomiddenbrabant.nl">Marlene.anssems@pcpomiddenbrabant.nl</a>
International school	Ellen Drenth	<a href="mailto:edrenth@isbreda.com">edrenth@isbreda.com</a>
De Klankhof	Nicolien Hengeveld	<a href="mailto:Nicolien.hengeveld@pcpomiddenbrabant.nl">Nicolien.hengeveld@pcpomiddenbrabant.nl</a>
't Kofschip	Karin Krak	<a href="mailto:Karin.krak@pcpomiddenbrabant.nl">Karin.krak@pcpomiddenbrabant.nl</a>
IKC De Vincent	Hanya Kouters	<a href="mailto:Hanya.kouters@pcpomiddenbrabant.nl">Hanya.kouters@pcpomiddenbrabant.nl</a>

## Contactpersoon vertrouwenszaken

Dr. De Visserschool/De Rietvink	Inez Wolters	<a href="mailto:Inez.wolters@pcpomiddenbrabant.nl">Inez.wolters@pcpomiddenbrabant.nl</a>
Menorah	Wendy Brants	<a href="mailto:Wendy.brants@pcpomiddenbrabant.nl">Wendy.brants@pcpomiddenbrabant.nl</a>

Bovenstaande lijst toont gegevens per 2021-01-12



## Bijlage 5: Kringenrechtspraak

Dit orgaan gaat over onderwijsgeschillen; daaronder vallen (c.q. hoort bij hen)

- De Commissie van Beroep
- De Klachtencommissie

De **Commissie van beroep** strekt haar werkzaamheden uit over basisscholen die zich bij de Commissie hebben aangesloten.

De Commissie is op grond van art. 60 WPO bevoegd kennis te nemen van beroepen die door personeelsleden worden ingesteld tegen besluiten van een schoolbestuur inhoudende:

- een disciplinaire maatregel
- schorsing
- het direct of indirect onthouden van promotie
- het verminderen van de omvang van de betrekking
- ontslag anders dan op eigen verzoek, voordat de pensioengerechtigde leeftijd is bereikt
- de beslissing van het bevoegd gezag ten aanzien van een personeelslid op basis waarvan op termijn vermindering van de betrekkingsomvang kan plaatsvinden
- de beëindiging van een verlengd tijdelijk dienstverband
- de aanwijzing als personeelslid boven de reguliere formatie voortvloeiend uit een algemeen verbindend voorschrift welke aanwijzing op termijn kan leiden tot ontslag, vermindering van de betrekkingsomvang of beëindiging van een verlengd tijdelijk dienstverband
- de aanwijzing van een andere school of andere scholen waaraan een personeelslid werkzaamheden zal verrichten.

Dit betreft dus vooral het personeelsbeleid. (CAO-PO) Dus ook over functiewaardering etc.

De **klachtencommissie** behandelt klachten op grond van

## **Bijlage 6: Artikel 14 van de Wet op het Primair Onderwijs**

### **Klachtenregeling**

1. Ouders dan wel verzorgers, en personeelsleden kunnen bij de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, een klacht indienen over gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag of personeel, waaronder discriminatie, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door het bevoegd gezag of het personeel.
2. Het bevoegd gezag treft een regeling voor de behandeling van klachten. Deze regeling vermeldt in ieder geval: a. de instelling van een klachtencommissie, die klachten behandelt, b. de wijze waarop de klachtencommissie haar werkzaamheden verricht c. de termijn waarbinnen de klager een klacht kan indienen en d. de termijn waarbinnen mededeling plaatsvindt van het oordeel, bedoeld in het zesde lid, en hoe bij noodzakelijke afwijking van deze termijn wordt gehandeld.
3. Deze regeling strekt ter vervanging van klachtenregelingen op grond van andere voorschriften dan dit artikel en strekt niet ter vervanging van een andere voorziening die op grond van een wettelijke regeling, niet zijnde een klachtenregeling, voor de klager openstaat of heeft opengestaan.
4. Deze regeling a. voorziet erin dat de klachten worden behandeld door een klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter die geen deel uitmaakt van het bevoegd gezag en niet werkzaam is voor of bij het bevoegd gezag en b. waarborgt dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
5. De klager en degene over wie is geklaagd krijgen de gelegenheid a. hun zienswijze mondeling of schriftelijk toe te lichten en b. zich bij de behandeling van de klacht te laten bijstaan.
6. De klachtencommissie vormt zich een oordeel over de gegrondheid van de klacht en deelt dit oordeel, al dan niet vergezeld van aanbevelingen, schriftelijk mede aan de klager, degene over wie is geklaagd en het bevoegd gezag.
7. Het bevoegd gezag deelt de klager en de klachtencommissie, bedoeld in het tweede lid, onderdeel a, binnen 4 weken na ontvangst van het in het zesde lid bedoelde oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke. Bij afwijking van de in de eerste volzin bedoelde termijn, doet het bevoegd gezag daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie onder vermelding van de termijn waarbinnen het bevoegd gezag zijn standpunt bekend zal maken.
8. Degene die betrokken is bij de uitvoering van dit artikel en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijze moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
9. Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de leden van de klachtencommissie.

*Met andere woorden klachten over machtsmisbruik, en overige klachten, het algemeen klachtrecht betreffende. Alle klachten die daar niet binnen vallen, worden niet door een klachtencommissie behandeld. (denk bijvoorbeeld beroep en bezwaren rondom examenreglement, ontslagprocedures etc.)*

## Bijlage 7: Klachtenoverzicht t.b.v. jaarverslag vertrouwenswerk

Schooljaar:

Soorten klachten	Aantal
Pesten	
Ongewenste intimiteiten fysiek	
Ongewenste intimiteiten verbaal	
Ongewenste intimiteiten non-verbaal	
Seksueel misbruik (ontucht/aanranding ,verkrachting)	
Intimidatie per telefoon, internet of social media	
Discriminatie van mensen behorende tot de LHBTIQ+-gemeenschap.	
Agressie/geweld	
Discriminatie (andere vormen van)	
Bedreigingen	
<b>Totaal</b>	

### Aantal klagers naar functie en sexe

	Man/jongen	Vrouw/meisje	Totaal
Leerling			
Ouder(s)			
Medewerker			
<b>Totaal</b>			

### Aantal aangeklaagden naar functie en sexe

	Man/jongen	Vrouw/meisje	Totaal
Directielid			
Onderwijs- personeel			
Oop-er			
Stagiair			
Leerling			
Overig			
<b>Totaal</b>			