

P  C

• P 

O

Daar val je op

## Beleid met betrekking tot klachtafhandeling



## Oplegger

In deze tekst vertellen wij in eenvoudige taal waar de Klachtenregeling van PCPO over gaat. Om het begrijpelijk te houden, noemen we niet alle details en uitzonderingen. Daarom kun je aan deze tekst geen rechten ontlenen. Daarvoor verwijzen we je naar de originele tekst.

### Klachtenregeling PCPO

#### Waarom deze regeling?

Iedere school wil goed en veilig onderwijs bieden. Toch gaan er soms dingen mis. Of vinden mensen dat er dingen misgaan. Bij PCPO is de afspraak dat je daarover altijd eerst gaat praten met de mensen om wie het gaat. In de meeste gevallen komt daar een oplossing uit. Soms lukt het niet meteen. Dan kun je gaan praten met de interne vertrouwenspersoon of de directeur van de school. Of je kunt de externe vertrouwenspersoon van PCPO vragen om te helpen. In een enkel geval leidt dat nog steeds niet tot een oplossing. Voor die gevallen heeft PCPO een klachtenregeling. Dat is wettelijk verplicht.

#### Voor wie geldt de regeling?

Leerlingen, ouders en personeelsleden kunnen een klacht indienen.

#### Waar gaat de regeling over?

In de regeling staat hoe je een klacht kunt indienen en wat daarmee gebeurt. De klacht kan gaan over de besluiten of het gedrag van 1) het bestuur, 2) de school of 3) mensen die in en voor de school werken. Het onderwerp maakt niet uit. Je kunt bijvoorbeeld een klacht hebben over het lesrooster of de manier van toetsen. Maar ook over pesten, agressie en geweld, discriminatie, radicalisering, seksuele intimidatie, enzovoort. In alle gevallen geldt deze regeling.

#### Wat vindt PCPO van klachten?

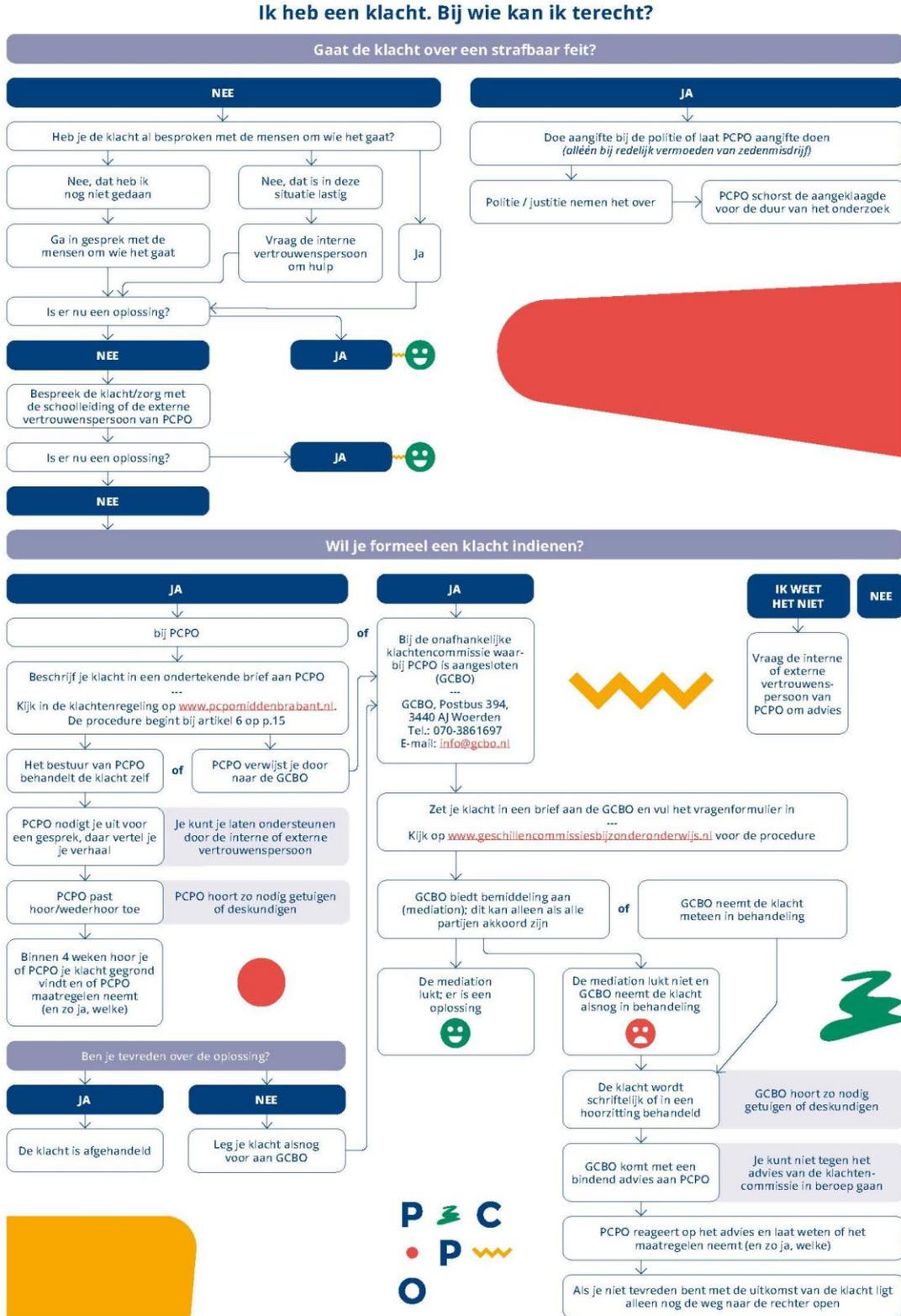
Een klacht is voor niemand leuk. Maar je kunt het ook zien als een kans om opnieuw samen in gesprek te gaan en een oplossing te zoeken. Bij PCPO willen we van klachten leren, zodat we het in de toekomst beter kunnen doen.



**Uitzondering: strafbare feiten**

Sommige daden zijn strafbaar. Daar is de klachtenregeling van PCPO niet voor bedoeld. Van strafbare feiten moet aangifte worden gedaan bij de politie. Bij een redelijk vermoeden van een zedenmisdrif (zoals seksueel misbruik) moet PCPO aangifte doen. Bij andere strafbare feiten moet het slachtoffer aangifte doen. Denk aan stalking, cyberstalking, e-mail en internetpesterijen, mishandeling, vernieling of bedreiging. Na een aangifte nemen politie en justitie de zaak over. PCPO kan de klacht dan niet behandelen

## Ik heb een klacht, bij wie kan ik terecht?



# 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	RvT	Kwaliteitscyclus
Instemming verkregen GMR		2021-02-22		
Ondertekening door EVP's				29-09-2021
2023-09-04 Nieuw modelklachtenregeling PO-/VO Raad ingevoegd		2023-09-18 Instemming	2023-10-03 Akkoord rvt	
18-12-2024 Oplegger & stroomschema toegevoegd				

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)

## 1. Inhoudsopgave

1.	Inhoudsopgave.....	6
2.	Inleiding.....	7
3.	De Kwaliteitswet .....	8
3.1	De meld-, overleg en aangifteplicht .....	8
3.2	Overige strafbare feiten .....	9
3.3	Behandeling van klachten.....	10
3.4	Rechten van de beklagde.....	10
3.5	Mogelijke klachtbehandelingen .....	10
3.6	Vergelijking procedure politie/justitie en klachtencommissie .....	12
3.7	Behandeling van klachten waarbij geen sprake is van een strafbaar feit.....	13
4.	De klachtenregeling .....	14
	Artikel 1: Begrippenlijst .....	14
	Artikel 2: Voortraject klachtindiening.....	15
	Artikel 3: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon .....	15
	Artikel 4: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersonen .....	16
	Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling .....	18
	Artikel 6: Het indienen van een klacht.....	18
	Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bestuur .....	19
	Artikel 8: De klachtencommissie .....	19
	Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie .....	20
	Artikel 10: Beslissing bestuur op het advies van de klachtencommissie .....	20
	Artikel 11: Informeren gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR) .....	20
	Artikel 12: Vertrouwelijkheid.....	20
	Artikel 13: Evaluatie .....	20
	Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling .....	20
	Artikel 15: Overige bepalingen .....	20
5.	Preventief beleid .....	21
5.1	Zorgplicht.....	21
5.2	Protocollen .....	21
5.3	Aannamebeleid.....	21
6.	Adressen en contactgegevens .....	21
6.1	Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (GCBO).....	22
6.2	Klachtenloket Kinderopvang.....	22
6.3	Geschillencommissie Kinderopvang .....	22
6.4	Vertrouwensinspecteurs .....	22
6.5	Externe vertrouwenspersonen .....	23
6.6	Interne vertrouwenspersonen scholen PCPO Midden-Brabant .....	23

## 2. 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 bestuur 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.

In 1999 werd de meld-, overleg- en aangifteplicht 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 bestuur.

In de praktijk kan de klachtenregeling juridische gevolgen hebben. Klachtrecht is dus niet vrijblijvend. Besturen<sup>1</sup> kunnen schadelijk 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 'Bestuur' of 'Bevoegd gezag'.

### 3. 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.

#### 3.1 De meld-, overleg en aangifteplicht

Bij een vermoeden van een zedenmisdrijf ten opzichte van een minderjarige leerling geldt de meld-, overleg- en aangifteplicht.

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 bestuur. Het bestuur is vervolgens verplicht om in overleg te treden met de vertrouwensinspecteur.

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

- a. 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).*
- b. 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.*
- c. 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.*
- d. 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 bestuur, 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 (zie toelichting art. 7.1

Schematisch ziet de meld-, overleg- en aangifteplicht per 1-7-1999 er als volgt uit:



Als het bestuur een melding krijgt van (een vermoeden van) een zedenmisdrif tussen een personeelslid en een minderjarige leerling, is het bestuur 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 bestuur onverwijld aangifte te doen bij de politie.**

### 3.2 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 bestuur 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 bestuur zelf klachten behandelen (zie tabel 1).

### 3.3 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 bestuur; 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 bestuur zich aangesloten heeft.
3. Bij een misdrijf heeft een klager 'geen keuze': de zaak ligt dan in handen van justitie. Het bestuur 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.

### 3.4 Rechten van de beklaagde

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 beklaagde ernstig schaden en dat dient voorkomen te worden.

### 3.5 Mogelijke klachtbehandelingen

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

Tabel 1:

1. Bestuur	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 bestuur 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 bestuur tegenover de klager (leerling/ouder)*

- Leg de procedure uit (indien nodig de meld-, overleg- en aangifteplicht), 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 bestuur tegenover de aangeklaagde (medewerker)*

- De aangeklaagde confronteren met de klacht (directie in samenwerking met een lid van het bestuur); bij een vermoeden van een zedenmisdrijf is dit de taak van het bestuur.
- 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 bestuur.
- Bied de aangeklaagde ondersteuning aan, in het kader van de zorgplicht van de school door de externe vertrouwenspersoon en/of de adviseur.<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 bestuur. Het bestuur 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 leidinggeevenden 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/bestuur 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 bestuur 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 bestuur kan de aangeklaagde werknemer ondersteuning aanbieden (bv juridisch). 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 vast te stellen. De uitspraak van de klachtencommissie kan vergezeld gaan van een of meerdere adviezen.

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

- Elk oordeel van de klachtencommissie bij een gegrond verklaarde klacht;
- De maatregelen die het bestuur 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 bestuur de werknemer gaande het onderzoek mogelijk geschorst. Klager is in dit traject geen partij. Zie hiervoor tabel 2.

### 3.6 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.

Tabel 2:

	Politie/justitie	Klachtencommissie
<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 bestuur te <b>adviseren</b> over het nemen van maatregelen.
<b>Nodig om procedure te starten</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 bestuur
<b>Uitspraak</b>	Bindend	Advies (niet bindend)

<b>Duur</b>	Kan lang duren (soms langer dan een jaar)	Relatief kort ( $\pm$ 4 weken na de zitting) Mogelijk verlengen met 4 weken.
-------------	---	---

### 3.7 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 cq. het bestuur. 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+gemeenschap <sup>4</sup> .	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 dorpssteam
Bestuur	Bestuur	Bestuur	Externe hulpverlening, bijvoorbeeld Jeugdzorg of Veilig thuis
Klachtencommissie	Klachtencommissie	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 hoofdstuk 4, artikel 3 en 4.

#### **4. De klachtenregeling**

In het funderend onderwijs is het bestuur verplicht een klachtenregeling vast te stellen. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding kunnen worden afgehandeld. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan aan de hand van deze regeling een klacht worden ingediend.

Verder dienen klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaat, langs die weg te worden afgehandeld. De Geschillencommissie passend onderwijs is in eerste instantie de aangewezen commissie om geschillen tussen ouders en bestuur te behandelen over toelating van leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte, het vast- en bijstellen van ontwikkelingsperspectief en de verwijdering van leerlingen.

Het bestuur van PCPO Midden-Brabant stelde met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de onderstaande Klachtenregeling vast.

##### **Artikel 1: Begrippenlijst**

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. School: een school vallende onder PCPO Midden-Brabant;
2. Bestuur: Stichting PCPO Midden-Brabant te Breda;
3. Directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bestuur de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. Klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8;
5. 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 bestuur of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan.
6. Interne vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. Externe vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
8. Verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bestuur of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend.
9. Klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

#### **Toelichting artikel 1, lid 5:**

*Ook een ex-leerling kan een klacht indienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bestuur moeilijker om tot een oordeel te komen. Daarom is in artikel 6, derde lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie. Bij personen of organen die anderszins functioneel betrokken zijn bij de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld vrijwilligers, stagiairs en leraren in opleiding en ZZP-ers.*

#### **Toelichting artikel 1, lid 8:**

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

#### **Artikel 2: Voortraject klachtindiening**

1. Een klager die een probleem op of met de school ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de interne of externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bestuur of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6.

#### **Toelichting artikel 2:**

*Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding worden afgehandeld. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een formele klacht indienen.*

#### **Artikel 3: Benoeming en taken van de interne vertrouwenspersoon**

1. Het bestuur van de school benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad op iedere vestiging een interne vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De interne vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de interne vertrouwenspersoon de klager naar de externe vertrouwenspersoon of naar het bestuur.
3. De interne vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
4. De interne vertrouwenspersoon zorgt ervoor dat alle geledingen binnen de school voldoende worden geïnformeerd over taken, personen, bereikbaarheid en procedures betreffende het algemeen klachtrecht en machtsmisbruik;
5. De interne vertrouwenspersoon zorgt voor de eerste opvang van en geeft advies aan een leerling (of diens ouders) die geconfronteerd wordt met bijvoorbeeld machtsmisbruik;

6. Indien een leerling zelf bij de interne vertrouwenspersoon aanklopt in verband met bijvoorbeeld machtsmisbruik dan informeert de interne vertrouwenspersoon de ouders van de leerling, 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;
7. Een interne vertrouwenspersoon levert een bijdrage aan de verbetering van het schoolklimaat in de vorm van (gevraagde en ongevroegde) adviezen op schoolniveau;
8. Een interne vertrouwenspersoon houdt zich op de hoogte van ontwikkelingen op het gebied van preventie en bestrijding van onder andere machtsmisbruik.
9. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden ontslagen, disciplinair gestraft of in haar/zijn eigenlijke functie aan de andere kant benadeeld te worden.
10. De interne vertrouwenspersoon kan van haar/zijn taak ontheven worden als er sprake is van grove nalatigheid of fouten in haar/zijn functioneren als interne vertrouwenspersoon.
11. De interne vertrouwenspersoon die haar/zijn taak wil beëindigen, doet dat door een schriftelijke mededeling aan de directie van haar/zijn school en zorgt voor overdracht aan haar/zijn opvolger.
12. De directie van de school zorgt voor laagdrempelige bereikbaarheid en stelt de interne vertrouwenspersoon in staat om binnen het taakbeleid van de school haar/zijn taak naar behoren te vervullen.

#### **Toelichting artikel 3:**

- *De interne vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen.*
- *De interne vertrouwenspersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit en wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en verweerder. De interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.*

#### **Toelichting artikel 3, lid 3:**

- *Hoewel de functie van de vertrouwenspersonen naar aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de vertrouwenspersonen niet worden verlangd dat zij in alle gevallen geheimhouding betracht. De vertrouwenspersonen hebben geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als zij van oordeel zijn dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kunnen zij besluiten de geheimhouding niet te bewaren. Als het een zaak van de interne vertrouwenspersoon betreft, valt deze onder de meld- en aangifteplicht bij een vermoeden van een zedenmisdrijf (artikel 4a WPO). Daarnaast is de 'meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling' op zowel de interne als externe vertrouwenspersonen van toepassing.*
- *Vertrouwenspersonen zullen een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding beloven. Zij kunnen wel duidelijk maken dat zij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zullen gaan. Indien de vertrouwenspersonen besluiten de verkregen informatie toch met derden te delen, bespreken zij dit vooraf met de klager.*

#### **Artikel 4: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersonen**

1. Het bestuur van de school of instelling benoemt na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad twee externe vertrouwenspersonen.
2. De externe vertrouwenspersonen zijn onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.

3. De externe vertrouwenspersonen gaan na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. Een van de externe vertrouwenspersonen kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
5. Voornoemde externe vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties 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.
6. De externe vertrouwenspersonen zijn verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling. Toelichting: zie toelichting artikel 3, lid 3.
7. De externe vertrouwenspersonen kunnen het bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hen bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De externe vertrouwenspersonen brengen jaarlijks aan het bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
9. De externe vertrouwenspersonen dragen zelfstandig zorg voor de eerste opvang van de slachtoffers van ongewenst gedrag.
10. De externe vertrouwenspersonen registreren de klachten. Deze gegevens worden vertaald naar managementinformatie (signaalfunctie) en dienen als ondersteunend materiaal voor een sociaal jaarverslag.
11. De externe vertrouwenspersonen werken mee aan de evaluatie van hun takenpakket.
12. De externe vertrouwenspersonen houden zich op de hoogte van de landelijke ontwikkelingen op het terrein van preventie en bestrijding van machtsmisbruik.
13. De externe vertrouwenspersonen kunnen 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.
14. Aansprakelijkheid/schade; hier kan een beroep gedaan worden op Vrijwaring en verzekering Artikel 2 b.
15. Als de vertrouwenspersonen uit hoofde van hun functie actief zijn, zijn zij verzekerd volgens de daarvoor geldende bepalingen tegen wettelijke aansprakelijkheid.
16. Aanstelling als interne- of extern vertrouwenspersonen is verplicht omdat deze functionarissen aangesteld moeten worden gezien het wettelijk kader waarbinnen zij opereren.

#### **Toelichting artikel 4:**

- *PCPO Midden-Brabant heeft twee externe vertrouwenspersonen (één vrouw en één man) die worden ingehuurd bij een externe partij. Hiermee is een jaarcontract afgesloten dat per jaar kan worden opgezegd. De externe vertrouwenspersonen hebben zicht op het onderwijs en de participanten en zijn kundig op het terrein van opvang en verwijzing. Het bestuur heeft bij de benoeming van de externe vertrouwenspersonen rekening proberen te houden met de diversiteit van de schoolbevolking.*
- *De externe vertrouwenspersonen zijn toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat de externe vertrouwenspersonen het vertrouwen genieten van alle bij de school betrokken partijen. De externe vertrouwenspersonen bezitten vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren. Door het hebben van meerdere vertrouwenspersonen kan een verweerder zich indien gewenst ook door een externe vertrouwenspersoon laten bijstaan.*

#### **Toelichting artikel 4, lid 4:**

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

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

- *Hoewel de externe vertrouwenspersonen nagaan of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de externe vertrouwenspersonen zelf bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht.*
- *Welke rol de externe vertrouwenspersonen ook kiezen, zij zullen in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol zij als externe vertrouwenspersonen zullen vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat. Begeleiding van de klager houdt ook in dat de externe vertrouwenspersonen nagaan of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewissen de externe vertrouwenspersonen zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.*
- *Indien de klager dit wenst, begeleidt één van de externe vertrouwenspersonen hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bestuur en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie. Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de externe vertrouwenspersonen in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de externe vertrouwenspersonen het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.*

#### **Toelichting artikel 4, lid 5:**

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

#### **Toelichting artikel 4, lid 7:**

- *De externe vertrouwenspersonen kunnen het bestuur naar aanleiding van signalen adviseren, maar onthouden zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.*
- *De externe vertrouwenspersonen zullen 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 bestuur blijft zelf verantwoordelijk voor een veilig schoolklimaat.*

### **Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling**

Het bestuur zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersonen voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids en op de websites van de school of instelling en de website van het bestuur.

### **Artikel 6: Het indienen van een klacht**

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bestuur.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school waar de klacht betrekking op heeft;

- c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
  - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
  - e. de dagtekening.
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het bestuur als de klacht daar is ingediend en het bestuur de klacht zelf afhandelt.
  4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
  5. Het bestuur of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
  6. Als de school niet bij de klachtencommissie waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de bevoegde klachtencommissie.

**Toelichting artikel 6, lid 1:**

*Toelichting: een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bestuur of rechtstreeks bij de klachtencommissie. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bestuur niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen. Als de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bestuur en die de mogelijkheid bieden de klacht op het niveau van de school of het bestuur op te lossen.*

**Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bestuur**

1. Als klager zijn klacht indient bij het bestuur, kan het bestuur de klacht zelf afhandelen.
2. Het bestuur meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door het bestuur naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.
4. Als het bestuur de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bestuur de klager naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten en kan het de klager ook verwijzen naar de externe vertrouwenspersonen.

**Toelichting artikel 7, lid 1:**

*Een klacht over het (persoonlijk) optreden van (een lid van) het Bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van de raad van toezicht. De raad nodigt de klager eerst altijd uit voor een hoorzitting. Op basis van deze zitting besluit de raad dan vervolgens of zij de klacht zelf behandelt of de klager, eventueel met ondersteuning, doorverwijst naar de klachtencommissie. De voorzitter van de raad van toezicht is bereikbaar via haar secretaris via [info@pcpomiddenbrabant.nl](mailto:info@pcpomiddenbrabant.nl) De raad van toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de geldende interne klachtenregeling van de school (conform artikel 7, lid 1 t/m 4).*

**Artikel 8: De klachtencommissie**

Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bestuur, die de klacht onderzoekt en het bestuur hierover adviseert. Het bestuur heeft zijn scholen aangesloten bij de klachtencommissie voor het bijzonder onderwijs, die ondergebracht is bij de GCBO, Postadres: Postbus 394, 3440 AJ Woerden, T: 070-3861697 E:[info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)

Op de samenstelling van de commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO van toepassing. Dit reglement is te vinden op:

[http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement\\_klachtencommissies\\_gcbo.pdf](http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf)

### **Artikel 9: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie**

Personeelsleden in dienst van het bestuur zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bestuur.

### **Artikel 10: Beslissing bestuur op het advies van de klachtencommissie**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bestuur aan de klager, de verweerder, de directeur 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.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bestuur met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

#### **Toelichting artikel 10, lid 1:**

*Deze termijn is voor het primair vastgelegd in artikel 14, zevende lid WPO. Indien het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bestuur in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.*

### **Artikel 11: Informeren gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR)**

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

### **Artikel 12: Vertrouwelijkheid**

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

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.

### **Artikel 13: Evaluatie**

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bestuur, de interne en externe vertrouwenspersonen en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

### **Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling**

Deze regeling kan door het bestuur worden gewijzigd na overleg met de externe vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

### **Artikel 15: Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bestuur.

2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling van PCPO Midden-Brabant en haar scholen'.

## 5. Preventief beleid

### 5.1 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 meld-, overleg- en aangifteplicht en de klachtenregeling dienen in het schoolplan vermeld te staan en gepubliceerd te zijn in de schoolgids;
- Het bestuur moet aangesloten zijn bij een onafhankelijke externe klachtencommissie;
- Het bestuur 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.

### 5.2 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.

### 5.3 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.

## 6. 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 één 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 één jaar, maar uitzonderingen zijn mogelijk
- Als u de klacht schriftelijk indient, moet deze **ondertekend** zijn.

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

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

Postbus 394  
3440 AJ Woerden  
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)

### 6.2 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)

### 6.3 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

### 6.4 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*)

## 6.5 Externe vertrouwenspersonen

Onze externe vertrouwenspersonen werken bij Vertrouwenswerk.nl

Annelies Spitz  
Telefoon: +31 6 3364 6887

Mailadres: [anneliesspitz@vertrouwenswerk.nl](mailto:anneliesspitz@vertrouwenswerk.nl)

Maarten van de Laarschot  
Telefoon: +31 6 81538337

Mailadres: [maartenvandelaarschot@vertrouwenswerk.nl](mailto:maartenvandelaarschot@vertrouwenswerk.nl)

## 6.6 Interne vertrouwenspersonen scholen PCPO Midden-Brabant

School	IVP	Mailadres
Anspachschool	Karin Leeggangers	<a href="mailto:karin.leeggangers@pcpomiddenbrabant.nl">karin.leeggangers@pcpomiddenbrabant.nl</a>
Anspachschool	Femke van Gestel	<a href="mailto:femke.vangestel@pcpomiddenbrabant.nl">femke.vangestel@pcpomiddenbrabant.nl</a>
Vijf Eiken	Marlene Ansems	<a href="mailto:marlene.ansems@pcpomiddenbrabant.nl">marlene.ansems@pcpomiddenbrabant.nl</a>
Menorah	Wendy Brants	<a href="mailto:wendy.brants@pcpomiddenbrabant.nl">wendy.brants@pcpomiddenbrabant.nl</a>
Menorah	Alime Celic	<a href="mailto:alime.celic@pcpomiddenbrabant.nl">alime.celic@pcpomiddenbrabant.nl</a>
Schoof	Tim Verharen	<a href="mailto:tim.verharen@pcpomiddenbrabant.nl">tim.verharen@pcpomiddenbrabant.nl</a>
Wegwijzer	Truus Ekkel	<a href="mailto:truus.ekkel@pcpomiddenbrabant.nl">truus.ekkel@pcpomiddenbrabant.nl</a>
Wegwijzer	Daisy Kokx	<a href="mailto:daisy.kokx@pcpomiddenbrabant.nl">daisy.kokx@pcpomiddenbrabant.nl</a>
Wegwijzer	Judy Goossens	<a href="mailto:judy.goossens@pcpomiddenbrabant.nl">judy.goossens@pcpomiddenbrabant.nl</a>
Dr. De Visserschool	Sabine Mol	<a href="mailto:sabine.mol@pcpomiddenbrabant.nl">sabine.mol@pcpomiddenbrabant.nl</a>
De Rietvink	Mirthe Wouters	<a href="mailto:mirthe.wouters@pcpomiddenbrabant.nl">mirthe.wouters@pcpomiddenbrabant.nl</a>
IKC de Vincent	Hanya Kouters	<a href="mailto:hanya.kouters@pcpomiddenbrabant.nl">hanya.kouters@pcpomiddenbrabant.nl</a>
De Klankhof	Céline Rommers	<a href="mailto:celine.rommers@pcpomiddenbrabant.nl">celine.rommers@pcpomiddenbrabant.nl</a>
Het Beekdal	Blijde Kleingeld	<a href="mailto:blijde.kleingeld@pcpomiddenbrabant.nl">blijde.kleingeld@pcpomiddenbrabant.nl</a>
De Fontein Kameelstr. Reg	Elvera Klein Poelhuis	<a href="mailto:elvera.vanpoelhuis@pcpomiddenbrabant.nl">elvera.vanpoelhuis@pcpomiddenbrabant.nl</a>
De Fontein Nieuwkomersonderwijs	Myrthe van Unnik	<a href="mailto:myrthe.vanunnik@pcpomiddenbrabant.nl">myrthe.vanunnik@pcpomiddenbrabant.nl</a>
De Fontein Vincidorstraat	Eline Rietveld	<a href="mailto:eline.rietveld@pcpomiddenbrabant.nl">eline.rietveld@pcpomiddenbrabant.nl</a>
De Fontein Vincidorstraat	Yvonne van Dijk	<a href="mailto:yvonne.vandijk@pcpomiddenbrabant.nl">yvonne.vandijk@pcpomiddenbrabant.nl</a>