

Klachtenregeling

BESLUIT BESTUURDER 15 mei 2025

INSTEMMING GMR 7 mei 2025



Inhoudsopgave

1. ALGEMEEN KADER	3
2. BEGRIPSBEPALING	4
3. REIKWIJDTE	5
4. MELDPLICHT	6
5. EXTERNE KLACHTENCOMMISSIE	7
6. BEPALINGEN KLACHTENREGELING	8
Bijlage: Contactpersonen en adressen	13

I. Algemeen kader

Met deze klachtenregeling willen we een zorgvuldige behandeling van klachten waarborgen. Dat is van belang voor zowel de betrokkenen als voor stichting Protestants Christelijk Primair Onderwijs Barendrecht Ridderkerk (PCPO). Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken op (school)locatie worden in onderling overleg tussen ouders/verzorgers, medewerkers en locatieleiding naar tevredenheid afgehandeld. Het kan echter ook voorkomen dat dit niet mogelijk is of dat de afhandeling niet tot tevredenheid heeft plaatsgevonden. In dat geval kan men een beroep doen op deze klachtenregeling en de klacht voorleggen aan de bestuurder van de stichting of, indien dat niet tot tevredenheid leidt, bij de landelijke geschillencommissie GCBO (Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs), waar PCPO Barendrecht en Ridderkerk bij aangesloten is.

Deze klachtenregeling is alleen van toepassing als men niet ergens anders met zijn klacht terecht kan. Klachten waarvoor een aparte regeling of procedure bestaat moeten langs die lijn worden afgehandeld. Een voorbeeld hiervan is een klacht m.b.t. de medezeggenschap. In dat geval zal de klacht moeten worden ingediend bij de landelijke geschillencommissie medezeggenschap.

Deze regeling is door de directeur-bestuurder vastgesteld na instemming van de GMR op 7 mei 2025.

2. Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. (school)locatie: een locatie vallende onder Stichting Protestants Christelijk Primair Onderwijs Barendrecht Ridderkerk;
2. stichting: Stichting Protestants Christelijk Primair Onderwijs Barendrecht Ridderkerk, hieronder vallen alle scholen en het bestuursbureau;
3. bevoegd gezag: Stichting Protestants Christelijk Primair Onderwijs Barendrecht Ridderkerk, vertegenwoordigd door de directeur/bestuurder;
4. geschillencommissie: de landelijke geschillencommissie GCBO als bedoeld in artikel 2.4;
5. klager: een ex-leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de (school)locatie betrokken persoon of orgaan;
6. directie: directeur, teamleider of stafhoofd;
7. aangeklaagde/verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de (school)locatie betrokken persoon of orgaan;
8. klacht: een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de (school)locatie betrokken persoon of orgaan;
9. contactpersoon: door de locatie benoemde werknemer die functioneert als eerste aanspreekpunt bij ongewenst gedrag;
10. vertrouwenspersoon: onafhankelijke, extern aangestelde functionaris, die aanspreekpunt is voor opvang, advies, ondersteuning en begeleiding bij ongewenst gedrag.
11. ouder: ouder/verzorger/voogd.

3. Reikwijdte

Personeel, (ex)leerlingen, ouders, vrijwilligers en personen die anderszins deel uitmaken van de (school)locatie of stichting kunnen een beroep doen op de klachtenregeling van PCPO Barendrecht en Ridderkerk.

Er worden drie soorten klachten onderscheiden:

- **onderwijskundige klachten:** klachten die betrekking hebben op onderwijsgerelateerde zaken, zoals lesmethoden, het schooladvies, aanpassingsprogramma, toetsing, beoordeling en begeleiding;
- **organisatorische klachten:** klachten die betrekkingen hebben op organisatorische zaken, zoals vakanties, vrije dagen, buitenschoolse activiteiten, verzuimbeleid en groepsindeling;
- **klachten over ongewenst gedrag:** klachten die betrekking hebben op grensoverschrijdend gedrag zoals (seksueel) misbruik, (seksuele) intimidatie, machtsmisbruik, agressie, geweld, racisme, discriminatie en pesten.

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de (school)locatie of stichting betrokken zijn. Dat betekent dat klachten in beginsel niet kunnen worden ingediend tegen ouders of kinderen. Een ouder kan wel als aangeklaagde worden aangemerkt als deze functioneel betrokken is bij de (school)locatie (bijvoorbeeld als overblijfhulp, lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad, etc.).

4. Meldplicht

De wet schrijft “een meldplicht en aangifteplicht” voor met betrekking tot zedendelicten. Daarom zijn personeelsleden verplicht om het bevoegd gezag onmiddellijk te informeren als zij – op welke manier dan ook – informatie krijgen over een mogelijk zedendelict (zoals ontucht, aanranding en verkrachting) gepleegd door een medewerker van de stichting jegens een minderjarige leerling. Meldt een medewerker dergelijke informatie niet, dan kan hij worden aangesproken op het verzaken van zijn plichten als medewerker. Dit betekent dat het bevoegd gezag disciplinaire maatregelen kan treffen.

Het bevoegd gezag is in deze situatie verplicht om onmiddellijk met de vertrouwensinspecteur in overleg te treden. De vertrouwensinspecteur is onderdeel van de Onderwijsinspectie. Dit overleg heeft tot doel om een antwoord te vinden op de vraag of er een redelijk vermoeden is van een strafbaar feit. Is de conclusie van het overleg dat er sprake is van een redelijk vermoeden van een strafbaar feit dan doet het bevoegd gezag direct aangifte bij politie of justitie. Vooraf stelt het bevoegd gezag de aangeklaagde en de ouder van de klager op de hoogte.

Wanneer uit het overleg blijkt, dat er geen vermoeden is van een strafbaar feit, maar de klager wil wel een klacht indienen dan is deze klachtenregeling van toepassing.

5. Externe klachtencommissie

De stichting PCPO Barendrecht en Ridderkerk is voor behandeling van klachten aangesloten bij:

Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO)

t.a.v. de Landelijke geschillencommissie voor het Christelijk Onderwijs

Postbus 394

3440 AJ Woerden

Telefoon: 070 – 386 16 97

E-mail: info@gcbo.nl

6. Bepalingen Klachtenregeling

ARTIKEL 1. BENOEMING EN TAAK CONTACTPERSOON

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon;
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt m.b.t. klachten over ongewenst gedrag en helpt bij het zoeken van de juiste route. De contactpersoon kan ook verwijzen naar de vertrouwenspersoon. De taak van de contactpersoon beperkt zich tot het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde;
3. De contactpersoon is verplicht tot vertrouwelijkheid van hetgeen de contactpersoon in verband met de werkzaamheden als contactpersoon ter kennis komt. Deze plicht geldt niet ten opzichte van het bevoegd gezag, de klager (of diens ouders), de vertrouwenspersoon, de geschillencommissie, gerechtelijke autoriteiten en artsen. De plicht tot vertrouwelijkheid vervalt niet na beëindiging van de functie als contactpersoon;
4. De contactpersoon verwijst collegae en medewerkers die een klacht hebben direct door naar de vertrouwenspersoon;
5. De directeur benoemt de contactpersoon en informeert de medezeggenschapsraad hierover;
6. De contactpersoon mag geen lid zijn van het managementteam om belangenverstrengeling te voorkomen.

ARTIKEL 2. BENOEMING EN TAKEN VERTROUWENSPERSOON

1. Het bevoegd gezag van de stichting Protestants Christelijk Primair Onderwijs Barendrecht Ridderkerk benoemt ten minste één externe vertrouwenspersoon en informeert de GMR hierover;
2. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact;
3. De vertrouwenspersoon behandelt klachten vertrouwelijk, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling;
4. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven;
5. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. Dit verslag wordt gedeeld met de GMR en Raad van Toezicht.

ARTIKEL 3. OPENBAARHEID

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersonen en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de (school)locatiegids, op de website van de (school)locatie en op de website van de stichting.

ARTIKEL 4. VOORTRAJECT INDIENING KLACHT

1. Een klager die een probleem op of met de (school)locatie of stichting ervaart, neemt eerst contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt (hierna: de aangeklaagde), tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet. Dit laatste betreft met name klachten die de strekking hebben van grensoverschrijdend gedrag;
2. Als dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem voor aan de direct leidinggevende van de aangeklaagde;
3. Een ouder/verzorger/voogd/meerderjarige ex-leerling kan in het geval van klachten over ongewenst dan wel grensoverschrijdend gedrag er ook voor kiezen het probleem eerst te bespreken met de contactpersoon van de (school)locatie of met de vertrouwenspersoon die aan de stichting is verbonden (zie bijlage).
Een medewerker kan in het geval van klachten over ongewenst dan wel grensoverschrijdend gedrag ervoor kiezen het probleem eerst te bespreken met de vertrouwenspersoon die aan de stichting verbonden is;
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag, zie artikel 5 en 6.

ARTIKEL 5. HET INDIENEN VAN EEN KLACHT BIJ HET BEVOEGD GEZAG

Indien het voortraject van de klacht doorlopen is (artikel 4) en er nog geen oplossing naar tevredenheid is, kan de klager komen tot een formele klacht. De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag van de stichting of bij de landelijke geschillencommissie indient. Het heeft de voorkeur van PCPO dat de klacht eerst bij het bevoegd gezag wordt neergelegd. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij/zij de klacht alsnog aan de geschillencommissie voorleggen. Als de klacht rechtstreeks bij de geschillencommissie wordt ingediend kan deze besluiten het bevoegd gezag alsnog te verzoeken de klacht op het niveau van het bevoegd gezag of de stichting op te lossen.

ARTIKEL 6. PROCEDURE INDIENEN VAN EEN KLACHT BIJ HET BEVOEGD GEZAG

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag, zijnde de directeur-bestuurder van PCPO Barendrecht en Ridderkerk. In het geval de klacht de directeur/bestuurder betreft kan de klacht ingediend worden bij de voorzitter van de Raad van Toezicht en fungeert deze in onderstaande procedure als bevoegd gezag t.o.v. de directeur/bestuurder;
2. De klacht dient schriftelijk te zijn en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van aangeklaagde en de naam en het adres van de (school)locatie 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 een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag anders beslist;
4. Een anonieme klacht wordt in principe niet in behandeling genomen, tenzij de aard van de klacht en/of bijgeleverd bewijsmateriaal naar het oordeel van het bevoegd gezag zodanig is dat nader onderzoek noodzakelijk is;
5. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een vertrouweling;
6. Het bevoegd gezag bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht;
7. Het bevoegd gezag informeert de direct leidinggevende van de aangeklaagde over het bestaan van een klacht, tenzij de aard van de klacht zich daartegen verzet;
8. Het bevoegd gezag bepaalt of het de klacht ontvankelijk acht. Als het bevoegd gezag de klacht niet ontvankelijk verklaart, informeert het de klager hier schriftelijk over. Bij een klacht over de directeur-bestuurder bepaalt de voorzitter van de raad van toezicht of deze de klacht ontvankelijk acht. Als de voorzitter de klacht niet ontvankelijk verklaart, informeert het de klager hier schriftelijk over.

ARTIKEL 7. BEHANDELING VAN DE KLACHT DOOR HET BEVOEGD GEZAG

1. Als de klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelen of besluiten de klager door te verwijzen naar de landelijke geschillencommissie GCBO. In beide gevallen meldt het bevoegd gezag klager en aangeklaagde welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen;
2. Als de klacht inhoudelijk in behandeling wordt genomen, wordt degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, een afschrift van de klacht en de eventuele bijbehorende stukken toegezonden, tenzij de aard van de klacht zich daartegen verzet;
3. Het bevoegd gezag stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien: a. de klacht kennelijk niet ontvankelijk of kennelijk ongegrond is, b. de klager verklaard heeft geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of; c. de klager niet binnen een gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord;
4. Van het horen wordt een verslag gemaakt;
5. Het bevoegd gezag stelt de klager en aangeklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt;
6. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de landelijke geschillencommissie GCBO (zie hierboven bij Externe klachtencommissie).

ARTIKEL 8: BEHANDELING VAN DE KLACHT DOOR DE (LANDELIJKE) GESCHILLENCOMMISSIE GCBO

1. Als de klager zijn klacht indient bij de geschillencommissie wordt verwezen naar het Reglement geschillencommissies GCBO te vinden via <http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/publicaties>.
2. De samenstelling van de geschillencommissie, de wijze waarop de commissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeld op de website van GCBO: <http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/commissies/klachten/landelijke-geschillencommissie-voor-het-christelijk-onderwijs>

ARTIKEL 9. KENNISGEVING VAN STUKKEN BIJ DE GESCHILLENCOMMISSIE GCBO

1. Alle bij de geschillencommissie in het kader van de behandeling van de klacht ingediende stukken worden aan de partijen in afschrift toegestuurd;
2. De voorzitter van de geschillencommissie kan beslissen dat een stuk niet relevant is voor de behandeling van de klacht en het terugsturen aan degene die het heeft ingediend;
3. Op verzoek van de klager of van de verweerder kan de voorzitter bepalen dat een ingediend stuk op grond van zeer gewichtige redenen niet ter kennis van de wederpartij wordt gebracht;
4. Als een verzoek tot geheimhouding wordt afgewezen, worden de desbetreffende stukken geretourneerd en worden die niet in de oordeelsvorming van de commissie betrokken.

ARTIKEL 10: INFORMATIEVERSTREKKING AAN DE GESCHILLENCOMMISSIE GCBO

1. Medewerkers in dienst van de stichting zijn verplicht door de geschillencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

ARTIKEL 11: BESLISSING VAN HET BEVOEGD GEZAG OP HET ADVIES VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE GCBO

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de geschillencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken (school)locatie en de geschillencommissie 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 bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de geschillencommissie.

ARTIKEL 12: INFORMEREN MEDEZEGGENSCHAPSORGAAN

1. Het bevoegd gezag informeert de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad en de Raad van Toezicht terstond over elk oordeel van de geschillencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

ARTIKEL 13: VERTROUWELIJKHEID

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen;
2. Deze plicht geldt niet ten opzichte van het bevoegd gezag, de vertrouwenspersoon, de geschillencommissie, gerechtelijke autoriteiten en artsen;
3. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

ARTIKEL 14. EVALUATIE

1. De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersonen, de vertrouwenspersoon, de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad en de Raad van Toezicht geëvalueerd;
2. Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de stichting geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap. Op grond van artikel 10 onder g van de Wet Medezeggenschap op (school) locatie heeft de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.

ARTIKEL 15: OVERIGE BEPALINGEN

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

Bijlage: Contactpersonen en adressen

Bevoegd gezag PCPO Barendrecht en Ridderkerk

Directeur-Bestuurder PCPO
Mevrouw ir. J.M.F. de Beer
Postbus 217
2990 AE Barendrecht
Telefoon: (0180) 620533
E-mail: info@pcpobr.nl

Voorzitter Raad van Toezicht PCPO Barendrecht en Ridderkerk

De heer drs. D. Wakker MME
E-mail: d.wakker@pcpobr.nl

Contactpersonen Scholen:

Zie (school)locatiegidsen

Vertrouwenspersoon:

Mevrouw C. Naber Van Halm
Telefoon: 06-45378862
E-mail: info@nabervanhalm-consultancy.nl

Vertrouwensinspecteur:

Telefoon: 0900-1113111

Landelijke Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs GCBO:

Postbus 82324
2508 EH Den Haag
Telefoon: (070) 386 16 97
E-mail: info@gcbo.nl

M.R- zaken:

Landelijke Commissie voor Geschillen WMS
Postbus 85191
3508 AD Utrecht
Telefoon: (030) 2809590