

# Klachtenregeling PC GVO

Het bestuur van de Stichting Protestants Centrum GVO (PC GVO)

gehoord de Ondernemingsraad;

stelt de volgende klachtenregeling vast.

## HOOFDSTUK 1      BEGRIPSBEPALINGEN

### Artikel 1

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs of de Wet op de expertisecentra waarop door PC GVO lessen godsdienstig vormingsonderwijs worden verzorgd;
- b. commissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 3;
- c. het bestuur: het bestuur van de stichting PC GVO
- d. klager: (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, een werknemer van PC GVO, een persoon die betaalde of vrijwillige werkzaamheden verricht ten behoeve van PC GVO, (een lid van) het personeel, de directie of het bevoegd gezag van een school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, (een lid van) een plaatselijke werkgroep van PC GVO, (een lid van) het bestuur van PC GVO, die een klacht heeft ingediend;
- e. leerling: een leerling van een school die deelneemt of heeft deelgenomen aan lessen van een docent van PC GVO;
- f. plaatselijke werkgroep: een commissie, kerkenraad, IKOS-afdeling of anders georganiseerd orgaan die of dat namens de plaatselijke kerk(en) optreedt als contactpersoon voor de docent PC GVO en de belangen van PC GVO ter plaatse behartigt;
- g. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde, waardoor klager meent in zijn belangen te zijn geschaad.
- h. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- h. vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- j. aangeklaagde: een werknemer van PC GVO, een persoon die betaalde of vrijwillige werkzaamheden verricht ten behoeve van PC GVO, (een lid van) het bestuur van PC GVO, tegen wie een klacht is ingediend.
- k. LKC: de commissie als bedoeld in artikel 4.

## HOOFDSTUK 2      BEHANDELING VAN DE KLACHTEN

### Paragraaf 1      De contactpersoon

#### Artikel 2      Taak contactpersoon

Het bestuur draagt ervoor zorg dat er één medewerker van PC GVO als taak heeft op te treden als contactpersoon en de klager doorverwijst naar de vertrouwenspersoon.

## **Paragraaf 2 De vertrouwenspersoon**

### **Artikel 3 Aanstelling en taken vertrouwenspersoon**

1. Het bestuur beschikt over ten minste één vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bestuur benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats na instemming van de OR.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bestuur.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bestuur te nemen besluiten.
7. De 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.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

## **Paragraaf 3 De klachtencommissie**

### **Artikel 4 Aansluiting bij klachtencommissie**

Het bestuur heeft zich aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht; (030) 280 95 90; [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl); [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl).

Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het Reglement van de commissie van toepassing. Dit reglement is te vinden op:

<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

## **Paragraaf 4 De procedure bij de klachtencommissie**

### **Artikel 5 Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht in bij
  - a. het bestuur; of
  - b. bij de LKC.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Het bestuur of de LKC bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
4. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde.
5. Indien het een klacht betreft over een situatie op een school kan het bestuur of de LKC besluiten

ook de directeur van de betrokken school te berichten dat zij een klacht onderzoekt.

#### Artikel 6 Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. De klacht bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de klacht.
3. Indien niet is volstaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het tweede lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit gemeld aan de klager, de aangeklaagde, het bestuur en de directeur van de school indien deze in het kader van lid 5 van artikel 4 op de hoogte is gesteld.

#### Artikel 7 Behandeling van de klacht door het bestuur

1. Als de klager zijn klacht indient bij het bestuur, kan dit 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 LKC.
4. Als het bestuur de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bestuur de klager naar de LKC.

#### Artikel 8 Vooronderzoek

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

#### Artikel 9 Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht 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.

### **Paragraaf 5 Besluitvorming door het bestuur**

#### Artikel 10 Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de LKC deelt het bestuur aan de klager, de aangeklaagde, en indien relevant de directeur van de betrokken school en de LKC mee of het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of het 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 aangeklaagde en de LKC.

### **HOOFDSTUK 3            SLOTBEPALINGEN**

#### Artikel 11            Openbaarheid

Het bestuur zorgt voor publicatie van deze regeling voor al diegenen die zich hierop kunnen beroepen.

#### Artikel 12            Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bestuur, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de OR geëvalueerd.

#### Artikel 13            Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en met instemming van de OR.

#### Artikel 14            Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bestuur.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling PC GVO'.
4. Deze regeling treedt in werking op 01. oktober 2019

De regeling is vastgesteld op 20 november 2017.

## **Algemene toelichting op de klachtenregeling PC GVO**

Binnen PC GVO is behoefte aan een klachtenregeling, zoals die ook binnen het Primair Onderwijs gehanteerd wordt. Vanaf augustus 1998 bestaat er binnen het PO de plicht een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Elke school moet een eigen klachtenregeling hebben.

Sinds de inwerkingtreding van deze Kwaliteitswet, kunnen ouders en leerlingen klachten indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan van het bevoegd gezag en het personeel. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de school op eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

De regeling die als model voor deze regeling van PC GVO heeft gediend, is enerzijds het model klachtenreglement van de LKC en anderzijds een modelregeling van Verus en VOS/ABB. Ook zijn de vooraf ingediende toetsingspunten van de Ondernemingsraad van PC GVO hierin meegewogen.

Deze klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de gang van zaken zullen in onderling overleg op een juiste wijze 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 men een beroep doen op deze klachtenregeling. Daarbij is tevens een artikelsgewijze toelichting opgesteld.

In het gebruikte model was voorzien in een benoemingsadviescommissie, die door het bevoegd gezag wordt ingesteld ter benoeming van een contactpersoon en een vertrouwenspersoon. Deze constructie is in de regeling voor PC GVO gewijzigd in die zin dat het bestuur benoemt na instemming van de OR.

In de regeling zijn maximumtermijnen opgenomen. Het spreekt voor zich dat eenieder erbij gebaat is dat een klacht zo zorgvuldig mogelijk, maar ook zo snel mogelijk wordt afgehandeld.

## Artikelsgewijze toelichting

### Artikel 1 onder c

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. 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. Bovendien is in artikel 5, tweede 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 (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van een schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

Bij personen die betaald of vrijwillig werkzaamheden verrichten ten behoeve van PC GVO kan gedacht worden aan medewerkers van het bureau PC GVO, die niet in dienst zijn van de stichting PC GVO of aan docenten die lesgeven op basis van vrijwilligheid en daar niet voor betaald worden.

Deze regeling voorziet niet in de behandeling van klachten die worden ingediend tegen een gedraging of beslissing van een predikant die lessen GVO geeft, maar niet in dienst is van PC GVO. Indien dit aan de orde is, dient de klager zich te wenden tot het college van kerkrentmeesters van de kerk waaraan de predikant verbonden is. De contactpersoon kan in de verwijzing een rol spelen.

Indien de klacht betrekking heeft op een beslissing of gedraging van de school, dan dient gebruik te worden gemaakt van de klachtenregeling van de betreffende school.

### Artikel 1 onder g

Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld de bejegening van leerlingen, de toepassing van strafmaatregelen, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

Onder **seksuele intimidatie** wordt verstaan: ongewenst seksueel getinte aandacht die tot uiting komt in verbaal, fysiek en non-verbaal gedrag.

Dit gedrag wordt door degene die het ondergaat, ongeacht sekse en/of seksuele voorkeur, ervaren als ongewenst, of wordt indien het een minderjarige leerling betreft, door de ouders, voogden of verzorgers van de leerling als ongewenst aangemerkt. Seksueel intimiderend gedrag kan zowel opzettelijk als onopzettelijk zijn.

Onder **discriminerend gedrag** wordt verstaan: elke vorm van ongerechtvaardigd onderscheid, als bedoeld in artikel 2 van de Algemene wet gelijke behandeling, elke uitsluiting, beperking of voorkeur die ten doel heeft of tot gevolg kan hebben dat de erkenning, het genot of de uitoefening op voet van gelijkheid van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden op politiek, economisch, sociaal of cultureel terrein of op andere terreinen van het openbare leven wordt tenietgedaan of aangetast. Discriminatie kan zowel bedoeld als onbedoeld zijn.

Onder **agressie, geweld en pesten** worden verstaan: gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen waarbij bedoeld of onbedoeld sprake is van geestelijke of lichamelijke mishandeling van een persoon of groep personen.

### **Artikel 1 onder j**

De kring van aangeklaagden betreft alleen diegenen die verbonden zijn aan de stichting PC GVO.

### **Artikel 2**

De contactpersoon is een medewerker van het bureau PC GVO die belast is met deze taak. De naam en contactgegevens van de contactpersoon zullen via de website voor een ieder kenbaar worden gemaakt.

Voor de uitvoering van deze taak is hij uitsluitend verantwoording schuldig aan zijn leidinggevende. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### **Artikel 3**

De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs dat door PC GVO wordt aangeboden en de context waarbinnen dit gebeurt. Tevens dient de vertrouwenspersoon kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bestuur houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit die binnen PC GVO bestaat.

De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij PC GVO. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van de bij PC GVO betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

PC GVO wil twee vertrouwenspersonen benoemen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

### **Artikel 3, tweede lid**

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bestuur. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

### **Artikel 3, derde lid**

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of diens leidinggevende op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De vertrouwenspersoon kan 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.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon 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 en justitie.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van

de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

### **Artikel 3, zevende lid**

De plicht tot geheimhouding geldt niet ten opzichte van de klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie.

### **Artikel 4**

PC GVO heeft zich aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Ter behandeling van klachten van PC GVO kan het bestuur een lid voordragen voor de LKC. Dit lid is dan één van de drie leden van de LKC-commissie die het geschil beoordeelt.

### **Artikel 5, eerste lid**

De klager bepaalt zelf of hij een klacht bij het bestuur of bij de klachtencommissie indient (een klacht kan niet bij de vertrouwenspersoon worden ingediend). Niet altijd zal de klacht bij de klachtencommissie worden ingediend, bijvoorbeeld als naar het oordeel van de klager sprake is van een minder ernstige klacht. Dit neemt niet weg dat de klager in dat laatste geval het recht heeft alsnog zijn klacht in te dienen bij de klachtencommissie, als hij daartoe aanleiding ziet. Anderzijds dient ervoor gewaakt te worden dat de positie van de aangeklaagde in het gedrang komt doordat de klachtencommissie niet wordt ingeschakeld. In gecompliceerde situaties of als het bestuur ingrijpende maatregelen overweegt, is het gewenst eerst advies van de klachtencommissie te vragen. Ook bij gereede twijfel of indien er sprake is van een ernstige klacht, verdient het aanbeveling eerst advies te vragen aan de klachtencommissie. Daardoor wordt bereikt dat uiterste zorgvuldigheid wordt betracht en wordt vermeden de indruk te wekken dat de klacht 'binnenskamers' wordt afgedaan.

### **Artikel 5, vierde lid**

De klager en de aangeklaagde hebben het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een raadsman of zich te laten vertegenwoordigen.

### **Artikel 8**

Personeelsleden in dienst van het bestuur of werkzaam voor PC GVO zijn verplicht de door de commissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent verzoek en informatieverstrekking geheimhouding in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bestuur.

Het kan voor het onderzoek nodig zijn dat getuigen of deskundigen door de commissie worden gehoord. De vraag die zich dan voordoet, is hoe de commissie dient om te gaan met de verkregen informatie naar de klager en de aangeklaagde. De commissie bepaalt welke informatie in de rapportage aan het bestuur wordt opgenomen.

Ten aanzien van de geheimhouding geldt dat ook de eventueel betrokken ouders en leerlingen vooraf gevraagd moet worden zich te verbinden om deze geheimhouding in acht te nemen.

### **Artikel 11**

Informatie over deze regeling, evenals de namen en contactgegevens van vertrouwenspersoon en de contactpersoon worden opgenomen op de website en andere informatiebronnen die kenbaar zijn voor het personeel.