

# Klachtenregeling J.C. Pleysier College



## Wijzigingsbeheer

| Datum + versie                       | Gremium                  | Actie          |
|--------------------------------------|--------------------------|----------------|
| 25 juli 2025 – 0.1 BEWERKVERSIE      | Kernteam                 | bewerken       |
| 2025-09-01 - 0.2 BEWERKVERSIE        | Kernteam                 | bespreken      |
| 2025-09-08 - 0.3 BESPREEKVERSIE      | Kernteam met CvB         | besluitvorming |
| 2025-09-22 - 0.4 CONCEPT             | CvB met leiderschapsteam | draagvlak      |
| 2025-10-13 - 0.5 VOORGENOMEN BESLUIT | MR                       | instemming     |
| 2025-10-30 - 1.0 DEFINITIEF          | CVB                      | vaststellen    |

Versie 1.0 | 30 oktober 2025

Deze versie verloopt op 1 november 2029

### **Colofon**

Dokter van Welylaan 4  
2566 ER Den Haag

T 070 3150000

E [info@pleysier.nl](mailto:info@pleysier.nl)

W [www.pleysier.nl](http://www.pleysier.nl)

## **Inhoud**

|                                                         |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Inleiding</b>                                        | <b>4</b>  |
| <b>1. Samenvatting</b>                                  | <b>5</b>  |
| Wat te doen bij een klacht?                             | 5         |
| Soorten klachten                                        | 7         |
| <b>2. Klachtenregeling</b>                              | <b>9</b>  |
| Doelstelling                                            | 9         |
| Afhandelen van klachten                                 | 9         |
| Overige regelingen                                      | 10        |
| <b>Artikel 1 Begripsbepalingen</b>                      | <b>11</b> |
| Begrippen                                               | 11        |
| <b>Artikel 2 Behandeling van de klachten</b>            | <b>14</b> |
| Vooraf                                                  | 14        |
| 2.1 Voortraject klachtindiening                         | 14        |
| 2.2 Indienen van een klacht bij het College van Bestuur | 14        |
| 2.3 Eisen die aan een klacht worden gesteld             | 16        |
| 2.4 Niet-ontvankelijkverklaring                         | 16        |
| 2.5 Vooronderzoek                                       | 17        |
| 2.6 Klachtafhandeling door het College van Bestuur      | 17        |
| 2.7 Klachtencommissie                                   | 18        |
| 2.8 Vertrouwensinspecteur                               | 19        |
| <b>Artikel 3 Slotbepalingen</b>                         | <b>20</b> |
| 3.1 Financiële paragraaf                                | 20        |
| 3.2 Openbaarheid                                        | 20        |
| 3.3 Evaluatie                                           | 20        |
| 3.4 Wijziging van het reglement                         | 20        |
| 3.5 Overige bepalingen                                  | 20        |
| 3.6 Aanvullende documenten                              | 20        |
| Bijlage 1 Contactgegevens                               | 21        |
| Bijlage 2 Aanvullingen personeel                        | 22        |
| Bijlage 3: Interne contactpersoon                       | 23        |
| Bijlage 4: Externe vertrouwenspersoon                   | 23        |

## Inleiding

Soms vinden op de locatie gebeurtenissen plaats waar medewerkers<sup>1</sup>, ouders/verzorgers of leerlingen problemen mee hebben. Ze kunnen hierover in gesprek gaan met de betrokkenen of zelfs uiteindelijk een klacht indienen bij het College van Bestuur of bij een onafhankelijke klachtencommissie. Dan wordt er een uitspraak over de klacht gedaan. Een klacht indienen kan op elk moment. Wel weegt de klachtencommissie bij haar uitspraak mee of er genoeg moeite is gedaan om het probleem op de locatie – en binnen de stichting met het schoolbestuur - op te lossen. Een onafhankelijk oordeel van de klachtencommissie kan voor alle partijen een oplossing betekenen. Maar een procedure bij de klachtencommissie duurt lang en vraagt veel van alle betrokkenen. In veel gevallen is het beter te proberen het niet zo ver te laten komen. Dat kan door met elkaar in gesprek te gaan en samen naar een oplossing te zoeken. Iedere klacht is immers ook een advies voor de school. Zo'n oplossing vinden is niet altijd makkelijk. Het vraagt inspanningen van de medewerker, ouders/verzorgers én van de school, die bereid moet zijn het gesprek aan te gaan. We laten u zien welke stappen u kunt nemen.

In deze klachtenregeling vindt u als eerste een samenvatting wat u kunt doen bij een klacht (hoofdstuk 1), algemene informatie over wat een klacht is (hoofdstuk 2) en een uitleg van de begrippen (artikel 1). Hoe de klachten worden afgehandeld (artikel 2), waarna u wordt geïnformeerd over overige slotbepalingen van dit document (artikel 3). In de bijlagen vindt u contactgegevens (bijlage 1), aanvullende informatie voor het personeel (bijlage 2), een omschrijving van de rol van de interne contactpersoon (bijlage 3) en van de externe vertrouwenspersoon (bijlage 4).

---

<sup>1</sup> Onder medewerkers worden ook vrijwilligers en stagiaires verstaan

# 1. Samenvatting

## Wat te doen bij een klacht?

### U bent niet tevreden?

We werken aan een cultuur op onze scholen waar we met elkaar in gesprek gaan.

Heeft u zorgen over uw kind? Bespreek dit met de docent/mentor/coach.

Is er onvrede over de gang van zaken op de locatie, over besluiten en maatregelen of de behandeling door de medewerkers? De directeur zal u te woord staan.

Verder heeft iedere school heeft ook een interne contactpersoon en de scholen hebben samen een externe vertrouwenspersoon. U kunt hen om ondersteuning vragen.

### Wilt u toch een formele klacht indienen?

Dat kunt u doen bij het schoolbestuur of bij de landelijke klachtencommissie. U bent niet verplicht om het eerst met de persoon zelf of de directeur op te lossen (de basis), maar het schoolbestuur zal u wel vragen of u dat hebt gedaan en u vragen of dat alsnog mogelijk is.

### U HEEFT ZORGEN EN BENT NIET TEVREDEN?

Bespreek uw zorgen over uw kind met de persoon waar het om gaat.

Dit kan bijvoorbeeld zijn: de docent of de mentor/coach of een van de andere medewerkers.

Bespreek eventuele onvrede over besluiten, maatregelen of de behandeling van de medewerkers met de directeur.

De directeur is verantwoordelijk voor de hele locatie.

Let op: U kunt altijd tussentijds contact opnemen met de interne contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon.

Interne contactpersonen: zie website van de school

Externe vertrouwenspersoon: CEDgroep (0104071599) , [evp@cedgroep.nl](mailto:evp@cedgroep.nl) )

## WILT U TOCH EEN FORMELE KLACHT INDIENEN?

U kunt uw klacht indienen bij het College van Bestuur.

Het College van Bestuur is verantwoordelijk voor alle scholen van het Pleysier College

College van Bestuur Pleysier College  
Postbus 64602, 2506 CA Den Haag  
[secretariaat@pleysier.nl](mailto:secretariaat@pleysier.nl)

U kunt uw klacht ook indienen bij de klachtencommissie.

De landelijke klachtencommissie onderzoekt de ingediende klacht en brengt advies uit aan het College van Bestuur over de gegrondheid van de klacht. Tevens kan zij een aanbeveling doen over de te nemen maatregelen.

[Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs](#)  
070-3861697; [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)

Let op: U kunt altijd tussentijds contact opnemen met de interne contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon, zie gegevens hierboven.

## TENSLOTTE

De onderwijsinspectie en de Raad van Toezicht hebben veelal geen rol in een klachtenregeling. Ze verwijzen u terug naar de school, het College van Bestuur en dus naar deze klachtenregeling.

Wanneer het gaat over (vermeend) seksueel misbruik, intimidatie, discriminatie, zeer ernstig fysiek of geestelijk geweld, kun u eventueel direct contact opnemen met de vertrouwensinspecteur van de Onderwijsinspectie.

Vertrouwensinspecteur Rijksinspectie van het Onderwijs 0900-1113111

## Soorten klachten

In onderstaand schema staan soorten klachten opgenomen in vier categorieën. U kunt dit schema als hulpmiddel gebruiken als u een klacht bespreekbaar wilt maken: bij wie moet u zijn? Zoals in de samenvatting op de vorige pagina vermeld staat: bij voorkeur bespreekt u het eerst met de personen zelf, dan met de leiding van de school, daarna met het bestuur. Voor de klachten in categorie 4 geldt een aangifteplicht. Weet u niet hoe u het bespreekbaar kunt maken, dan kunt u hulp vragen aan de interne contactpersoon of externe vertrouwenspersoon.

| Categorie 1                                                                                                           | Categorie 2                                                                                                                                                                                   | Categorie 3                                                                                                                                                           | Categorie 4                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Klachten van onderwijstkundige aard</b> zoals:<br>- methode<br>- aanpassing programma<br>- toetsing en beoordeling | <b>Klachten van school organisatorische aard of over kwaliteit van het onderwijs</b><br>zoals:<br>- vakanties<br>- vrije dagen<br>- schoolbijdrage<br>- inzetten extra hulp<br>- communicatie | <b>Klachten over ongewenst gedrag<sup>2</sup></b><br>zoals:<br>- agressie<br>- geweld<br>- racisme<br>- discriminatie<br>- pesten<br>- seksueel overschrijdend gedrag | <b>Klachten over:</b><br>- geweld<br>- (een vermoeden van) een seksueel misdrijf<br>- seksuele intimidatie<br>- racisme<br>- discriminatie |
| <b>Let op: de interne contactpersoon en de externe vertrouwenspersoon kan in elke fase geraadpleegd worden.</b>       |                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                            |
| Zorgen:<br>Gesprek met <b>docent</b>                                                                                  |                                                                                                                                                                                               | Zorgen:<br>Gesprek met <b>docent</b>                                                                                                                                  | Meldcode huiselijk geweld<br>Aangifteplicht                                                                                                |
| Onvrede:<br>Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met <b>directeur</b>                                           | Onvrede:<br>Gesprek met <b>directeur</b>                                                                                                                                                      | Onvrede:<br>Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met <b>directeur</b>                                                                                           | Melding aan <b>College van Bestuur (via directeur)</b><br>Informeren slachtoffer/klager<br>ouders/verzorgers en aangeklaagde               |
| Klacht:<br>Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met/klacht bij <b>College van Bestuur</b>                       | Klacht:<br>Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met/klacht bij <b>College van Bestuur</b>                                                                                               | Klacht:<br>Indien geen bevredigend resultaat: gesprek met/klacht bij het <b>College van Bestuur</b> .                                                                 | Eventueel gesprek met <b>interne contactpersoon</b> (eerste opvang; daarna melden bij het <b>College van Bestuur</b> )                     |

<sup>2</sup> klachten over ongewenst gedrag van de directeur bij het College van Bestuur; klachten over het College van bestuur bij de landelijke klachtencommissie

|                                                                                 |                                                                                 |                                                                                 |                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                 |                                                                                 | Eventueel consultatie <b>vertrouwens-inspecteur</b>                             | en doorverwijzen naar externe vertrouwenspersoon). College van Bestuur is verplicht tot consultatie van <b>vertrouwens-inspecteur</b> . |
| Indien geen bevredigend resultaat: klacht indienen bij <b>klachtencommissie</b> | Indien geen bevredigend resultaat: klacht indienen bij <b>klachtencommissie</b> | Indien geen bevredigend resultaat: klacht indienen bij <b>klachtencommissie</b> | <b>Aangifte</b> bij justitie/politie (door College van Bestuur indien het vermoeden een personeelslid betreft)                          |
| <i>Mogelijkheid tot het volgen van een juridisch traject</i>                    | <i>Mogelijkheid tot het volgen van een juridisch traject</i>                    | <i>Mogelijkheid tot het volgen van een juridisch traject</i>                    | <i>Mogelijkheid tot het volgen van een juridisch traject</i>                                                                            |

## 2. Klachtenregeling

### Doelstelling

De klachtenregeling is opgesteld om betrokkenen zo goed mogelijk te informeren over hoe signalen en klachten geuit kunnen worden.

Daarnaast heeft het klachtrecht een belangrijke functie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door ingediende klachten ontvangen school en het College van Bestuur signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs, het schoolklimaat en de goede gang van zaken op de scholen. Met de klachtenregeling wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend.

De Wet op Expertisecentra (WEC) bepaalt dat een schoolbestuur verplicht is om een klachtenregeling vast te stellen en in te voeren. Volgens de geldende wetgeving kunnen ouders/verzorgers, leerlingen en medewerkers (en anderen die deel uitmaken van de schoollocatie) een klacht indienen over gedragingen of beslissingen of het nalaten daarvan van de medewerkers, de directie of het College van Bestuur.

### Afhandelen van klachten

Met de regeling wordt een zorgvuldige behandeling van zorgen, onvrede en klachten beoogd, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school. Veruit de meeste zorgen en onvrede over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders/verzorgers, leerlingen, personeel en schoolleiding naar tevredenheid worden afgehandeld.

Als u er op de school met de directeur niet uitkomt en uw onvrede naar uw mening niet naar behoren is opgelost, dan kunt u deze als klacht voorleggen aan het College van Bestuur.

De interne contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon kan te allen tijde een luisterend oor bieden bij een conflict en/of andere mogelijkheden met u doornemen.

Mocht dit ook niet naar wens zijn of is de klacht tegen het College van Bestuur gericht, dan kunt u daarna de klacht bij de Landelijke Klachtencommissie voorleggen.

Anders gezegd is de klachtenregeling alleen van toepassing als men met een klacht niet (meer) op de school terecht kan.

Deze klachtenregeling is van toepassing op de volgende gebieden:

- Agressie en geweld
- Discriminatie
- Pesten
- Seksuele intimidatie
- Overige klachten

Expliciet wordt gemeld dat bij een vermoeden van een zedenmisdrijf er een aangifte- en meldingsplicht geldt.

## **Overige regelingen**

### **Uitzonderingen**

De klachtenregeling is niet van toepassing op klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij een commissie bestaan. Deze klachten dienen langs de lijn van die aparte regeling te worden afgehandeld. Dit geldt onder meer voor bezwaren tegen schorsen en verwijderen en een beroep of bezwaar van medewerkers in verband met rechtspositie of functiewaardering.

### **Meldplicht**

Iedere medewerker heeft een meldplicht wanneer hij het vermoeden of de wetenschap heeft dat een medewerker of vrijwilliger zich schuldig heeft gemaakt aan grensoverschrijdend gedrag jegens leerlingen. Momenteel wordt onder grensoverschrijdend gedrag verstaan: seksueel misbruik, seksuele intimidatie, fysiek geweld, psychisch geweld, discriminatie en radicalisering. De medewerker moet dit direct melden aan de directeur, die verantwoordelijk is voor het vervolg van de procedure.

### **Onderwijsinspectie**

De inspectie van het onderwijs neemt, anders dan wel gedacht wordt, geen klachten in behandeling over een schoollocatie, het College van Bestuur of de medewerker.

### **Integriteitscode**

Binnen het Pleysier College is de integriteitscode van kracht.

### **Klokkenluidersregeling**

Medewerkers kunnen ook gebruikmaken van de klokkenluidersregeling.

# Artikel 1 Begripsbepalingen

## Begrippen

### Aangeklaagde

Een lid van het onderwijzend of ondersteunend personeel, een student, een stagiaire, een lid van de directie, een bestuurslid, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, een (ex-)leerling, de ouders/verzorgers/voogd van een minderjarige (ex-)leerling of iemand die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend. De aangeklaagde heeft het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of adviseur of zich te laten vertegenwoordigen.

Aan de aangeklaagde zal, indien gewenst, ondersteuning worden geboden.

### Agressie en geweld

Verbale en fysieke uitingen gericht tegen leerlingen en personeel, waardoor zij zich aangevallen voelen.

### College van Bestuur

Het College van Bestuur is de persoon (of personen) die door de Raad van Toezicht is benoemd en het College van Bestuur van de rechtspersoon vormen, tevens formeel bevoegd gezag van scholen.

### Discriminatie

Iedere uiting in woord of geschrift van een persoon of een groep van personen binnen de school waarbij sprake is van ontoelaatbare opvattingen over achterstelling van mensen, van doelbewuste beledigingen of grievend handelen jegens anderen. Deze uitingen kunnen betrekking hebben op godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele geaardheid, burgerlijke staat, leeftijd, sociaal-economische positie, intelligentie, onderwijsdeelname, kleding of op welk terrein dan ook. Discrimineren kan o.a. non-verbaal, verbaal, schriftelijk, via de e-mail, SMS-jes, app of via sociale media plaatsvinden.

### Externe Vertrouwenspersoon

De door het College van Bestuur aangestelde persoon, die de klager adviseert en zo nodig begeleidt bij het bespreekbaar maken van een klacht op schoolniveau en bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of het College van Bestuur. De taken van deze persoon worden omschreven in artikel 2.3. Er is een vertrouwenspersoon voor ouders/verzorgers en leerlingen en één voor medewerkers. De contactgegevens staan in de bijlage.

### **Interne Contactpersoon**

De persoon, binnen een school, die als eerste aanspreekpunt functioneert voor personen die klachten hebben. De taken van deze persoon worden omschreven in artikel 2.2.

### **Klachtencommissie**

Het Pleysier College is aangesloten bij de klachtencommissie GCBO. De klachtencommissie is belast met het onderzoeken van bij hen ingediende klachten en de rapportage en advisering hieromtrent aan het College van Bestuur. De taken van de klachtencommissie worden omschreven in artikel 2.9.

### **Klacht**

Klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.

### **Klager**

Iedereen die bij de school betrokken is kan klagen. Dat wil zeggen: een ieder die deel uitmaakt(e) van de school, waaronder een (ex-)leerling, de ouders/verzorgers van een minderjarige (ex-)leerling, een stagiair, een lid van het onderwijsgevend of het onderwijsondersteunend personeel, een lid van de directie, een bestuurslid of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school - die meent geconfronteerd te zijn met seksuele intimidatie, pesten, agressie en geweld, discriminatie of problematiek van overige aard en hiermee bij de contactpersoon en/of de onafhankelijke vertrouwenspersoon is geweest of hierover een klacht heeft ingediend bij de klachtencommissie. De klager neemt de centrale positie in binnen deze procedure. Hij/zij bepaalt van stap tot stap of en hoe wordt verdergegaan. De klager heeft het recht zich op elk gewenst moment in de procedure te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of adviseur.

### **Netwerk**

Het totaal van de interne contactpersonen van het Pleysier College. Het netwerk komt minimaal eenmaal per jaar bij elkaar en heeft tot doel de professionalisering van de betrokkenen en de uitwisseling van ervaringen.

### **Pesten**

Het systematisch uitoefenen van psychische en/of fysieke mishandeling door één of meerdere individuen op een persoon, die niet in staat is zichzelf te verdedigen. Bij pesten is de macht ongelijk verdeeld. Pesten heeft negatieve gevolgen voor het slachtoffer. Deze mag niet voor zichzelf opkomen noch zich verweren. Doet hij dit wel, kan dit voor de pester(s) een reden zijn om hem nog harder aan te pakken. Pesten kan o.a. non-verbaal, verbaal, schriftelijk of via de e-mail, SMS-jes, app of via sociale media plaatsvinden.

**School**

Een school als bedoeld in de Wet op het Voortgezet Onderwijs en de Wet op de Expertisecentra (WEC).

**Seksuele intimidatie**

Handelingen, gedragingen en/of uitingen die binnen of in samenhang met de onderwijssituatie plaatsvinden en die door degene op wie ze zijn gericht of in geval het een minderjarige leerling betreft ook door de ouders/verzorgers van deze leerling als ongewenste, eenzijdige en/of dwangmatige seksueel getinte aandacht worden aangemerkt. Ongewenst zijn in ieder geval handtastelijkheden, voortdurende op- en aanmerkingen, grappen of gebaren en ongepaste toenaderingspogingen. Ook bepaalde manieren van kijken kunnen als te intiem en ongewenst worden beschouwd. Seksuele intimidatie kan o.a. non-verbaal, verbaal, schriftelijk of via e-mail, SMS-jes, app of sociale media plaatsvinden.

**Sociaal Veiligheidsbeleid**

Binnen het Pleysier College is er een Sociaal Veiligheidsbeleid. Dit is op te vragen bij het secretariaat (ouders) en toegankelijk voor medewerkers op de interne omgeving.

## Artikel 2 Behandeling van de klachten

### Vooraf

#### Informele klachten: zorgen en onvrede

Indien iemand zich persoonlijk of telefonisch meldt met zorgen of onvrede, wordt getracht dit mondeling tot tevredenheid van de melder op te lossen. Dit noemen wij een informele klacht.

Deze informele behandeling van zorgen en onvrede worden besproken met de directeur, die de betrokken medewerker hiervan op de hoogte stelt en hoort.

Als de zorgen of de onvrede naar tevredenheid van de melder is opgelost, vervalt de verplichting tot verdere toepassing van de interne klachtenprocedure. De directeur stuurt de melder tot slot dan een schrijven waarin staat dat ervan wordt uitgegaan dat de melding naar tevredenheid is behandeld.

#### Formele klacht

De melder wordt – als hij ontevreden is over de wijze van de mondelinge afhandeling - altijd gewezen op de mogelijkheid om schriftelijk een formele klacht in te dienen. De klager wordt dan gewezen op deze klachtenprocedure op de website.

Hieronder staat de verdere informatie voor het indienen van een formele klacht.

### 2.1 Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling 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. Als het een klacht over een leidinggevende betreft, dan kan klager met de leidinggevende van deze persoon spreken.
3. De klager kan over het probleem contact te allen tijde opnemen met de interne contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend bij het College van Bestuur (artikel 2.2) of de klachtencommissie (artikel 2.7).

### 2.2 Indienen van een klacht bij het College van Bestuur

1. De klager dient de klacht, na onvoldoende afhandeling op de locatie, in bij het College van Bestuur, tenzij de klacht tegen het College van Bestuur zelf is gericht,

in welk geval de klacht rechtstreeks bij de landelijke klachtencommissie wordt ingediend<sup>3</sup>.

2. Indien de klager niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht door het College van Bestuur, kan hij desgewenst alsnog een klacht bij de landelijke klachtencommissie indienen.
3. Indien de klacht bij het College van Bestuur wordt ingediend, dan:
  - a. verwijst het de klager, indien het vaststelt dat de klachtenafhandeling op schoollocatieniveau niet of onvoldoende is doorlopen, naar de directeur;
  - b. handelt het de klacht zelf af, of mandateert leidinggevenden van het bestuursbureau om dat te doen, indien het van mening is dat de aard en strekking van de klachtafhandeling op bestuursniveau rechtvaardigt;
  - c. verwijst het de klager, indien het van mening is dat de aard en strekking van de klacht rechtstreekse behandeling door de commissie noodzaakt.
4. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan het College van Bestuur of de landelijke klachtencommissie, verwijst de ontvanger de klager direct door naar het College van Bestuur of, indien de klacht tegen het College van Bestuur zelf is gericht, naar de landelijke klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
5. Het College van Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen, waaronder begrepen het schorsen van personeel of leerlingen.
6. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
7. Na ontvangst van de klacht:
  - a. verzoekt het College van Bestuur de klager om de aangeklaagde zelf te informeren dat een klacht is ingediend, wanneer dat nog niet is gedaan. Wil de klager dat niet zelf doen dan informeert het College van Bestuur de aangeklaagde dat er een klacht is ingediend;
  - b. deelt het College van Bestuur de klager en de aangeklaagde binnen vijf schooldagen schriftelijk mee dat het een klacht onderzoekt;
  - c. deelt de landelijke klachtencommissie het College van Bestuur, de klager en de aangeklaagde binnen vijf schooldagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
8. Het College van Bestuur deelt de directeur mee dat er een klacht wordt onderzocht door het College van Bestuur zelf of door de landelijke klachtencommissie.

---

<sup>3</sup> Hoewel er een koninklijke route wordt voorgesteld, heeft de klager altijd gelegenheid een andere route te kiezen. Echter, er zal vrijwel altijd eerst bekeken worden of het signaal of de klacht zo dicht mogelijk bij de situatie op te lossen. De Raad van Toezicht en de Onderwijsinspectie zijn geen onderdeel van de klachtenprocedure en zullen terugverwijzen naar de klachtenprocedure van de organisatie zelf.

9. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
10. Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, deelt:
  - a. het College van Bestuur dit aan de aangeklaagde en de directeur mee;
  - b. de landelijke klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het College van Bestuur en de directeur mee.

## **2.3 Eisen die aan een klacht worden gesteld**

1. Het College van Bestuur neemt geen klacht in behandeling die niet voldoet aan de volgende vereisten:
  - a. De klacht wordt schriftelijk door de klager ingediend en ondertekend. Dit kan ook per mail, zie bijlage, mits voldaan wordt aan de privacywetgeving. De klacht omvat de naam en het adres van de klager.
  - b. De klacht bevat de dagtekening.
  - c. De brief omvat een precieze omschrijving van de klacht, dat wil zeggen:
    - over wie gaat de klacht, wat is er precies gebeurd, wanneer is het gebeurd en wie waren er nog meer bij betrokken;
    - de naam en het adres van de schoollocatie en de persoon over wie de klacht gaat.
2. Indien de klacht niet voldoet aan de eisen gesteld in lid 1 a, b en c, wijst het College van Bestuur de klager daarop en nodigt hem uit het binnen twee weken te herstellen.

## **2.4 Niet-ontvankelijkverklaring**

1. De klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard indien:
  - a. na afloop van de termijn genoemd in artikel 2.3 lid 2 niet aan het gestelde in artikel 2.3 lid 1 wordt voldaan;
  - b. de klacht is ingediend na afloop van de termijn genoemd in artikel 2.5 lid 2 dan wel na afloop van de door het College van Bestuur of door de landelijke klachtencommissie bepaalde termijn.
2. Indien de klacht niet ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit:
  - a. door het College van Bestuur aan de klager, de aangeklaagde en de directeur gemeld;
  - b. door de landelijke klachtencommissie aan de klager en het College van Bestuur gemeld.

## 2.5 Vooronderzoek

Het College van Bestuur is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen.

Het College van Bestuur kan het gesprek, conform het managementstatuut, delegeren naar een afgevaardigde van het College van Bestuur, te weten een lid van het managementteam van het bestuursbureau.

Indien noodzakelijk kan het College van Bestuur ook overwegen om ten behoeve van de afwikkeling van klachten een commissie in te stellen.

## 2.6 Klachtafhandeling door het College van Bestuur

- Zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee schoolweken na ontvangst van de klacht hoort (een vertegenwoordiger van) het College van Bestuur de klager en de aangeklaagde, tenzij door het College van Bestuur anders wordt bepaald.
- In voorkomende omstandigheden kan het College van Bestuur beslissen de klacht, namens het College van Bestuur, te laten behandelen door een onafhankelijke commissie of persoon.
- Indien het College van Bestuur dit nodig acht, hoort het tevens direct of indirect bij de klacht betrokken derden.
- Van de hoorzittingen van het College van Bestuur wordt een verslag gemaakt. Dit verslag bevat:
  - de dagtekening van het verslag;
  - de namen van de aanwezigen;
  - een zakelijke weergave van het gezegde.
- Het verslag wordt ondertekend door (de vertegenwoordiger van) het College van Bestuur en per e-mail of post toegezonden aan de klager en de aangeklaagde.
- De klager en de aangeklaagde kunnen binnen vijf werkdagen na datum van ontvangst van het verslag schriftelijke opmerkingen bij het College van Bestuur indienen. Deze schriftelijke opmerkingen worden door het College van Bestuur per e-mail of per post toegezonden aan de klager en de aangeklaagde en maken integraal deel uit van het definitieve verslag.
- Het College van Bestuur beslist binnen twee weken na de laatstgehouden hoorzitting over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit gemotiveerde besluit alsmede zijn overige bevindingen en conclusies schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde, de directeur en zo nodig de vertrouwensinspecteur. Deze termijn kan met twee weken worden verlengd in welk geval het College van Bestuur deze verlenging met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de directeur mededeelt.

- Pleysier College houdt zich aan de bepalingen van de AVG waaronder de bepaling m.b.t. het inzagerecht voor de indiener van de klacht (artikel 15 AVG).
- Na afhandeling van een gegrond verklaarde klacht ontvangt de medezeggenschapsraad informatie over het besluit en over de eventueel naar aanleiding daarvan te nemen maatregelen. De leden van de MR hebben een geheimhoudingsplicht over elke informatie die zij ontvangen over de afhandeling van de klacht.
- Het College van Bestuur kan in zijn besluit tevens een aanbeveling dan wel een aanwijzing doen over de door de directeur te treffen maatregelen dan wel te nemen besluiten.
- Wanneer er sprake is van mogelijke negatieve berichtgeving, wordt de Raad van Toezicht in het beginstadium geïnformeerd. Het bestuur informeert Raad van Toezicht over elk oordeel van de klachtencommissie of het bestuur waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen. De Raad van Toezicht wordt eenmaal per jaar geïnformeerd over de overige klachten en de afhandeling daarvan in het jaarverslag, waarin het aantal klachten niet herleidbaar wordt vermeld.

## 2.7 Klachtencommissie

Het Pleysier College is aangesloten bij de landelijke [klachtencommissie GCBO](#). Deze commissie waarborgt de onafhankelijkheid van de commissie. Eens in de vier jaar wordt de overeenkomst met de commissie geëvalueerd.

De samenstelling van de commissie en de wijze waarop de commissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dienen te houden staan vermeld op de [website van GCBO](#).

Personeelsleden in dienst van het College van 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 College van Bestuur, tenzij er sprake is van strafbare feiten waarvoor een meldplicht bestaat of gewetensbezwaar.

Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het College van 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.

Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het College van Bestuur met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

De klachtencommissie:

- is belast met het onderzoeken van officiële klachten;
- dient op de ingediende klacht de datum van ontvangst aan te tekenen;
- dient binnen vijf werkdagen en schriftelijk het College van Bestuur, de klager en de aangeklaagde mede te delen dat zij een klacht onderzoekt;
- is bevoegd tot het gevraagd en ongevraagd adviseren van het College van Bestuur over de:
  - (on-)gegrondheid van een klacht;
  - het nemen van maatregelen;
  - en overige door het College van Bestuur te nemen besluiten aangaande de klachtenafhandeling;
- brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden aan het College van Bestuur.

De leden van de klachtencommissie zijn levenslang verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in de hoedanigheid als leden van de klachtencommissie vernemen. Deze plicht geldt niet ten aanzien van het bevoegde gezag, politie/justitie en ten aanzien van klager, aangeklaagde en raadslieden van de partijen. De plicht tot geheimhouding vervalt niet na beëindiging van de functie.

## 2.8 Vertrouwensinspecteur

Alleen voor klachten op het gebied van (seksueel) geweld, intimidatie, discriminatie, onverdraagzaamheid, radicalisering en dergelijke kunt u ook contact opnemen met het landelijk meldpunt [vertrouwensinspecteurs](#) via 0900-1113111.

De vertrouwensinspecteur luistert en informeert. Zo nodig adviseert de vertrouwensinspecteur ook, bijvoorbeeld over een traject na het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte.

De vertrouwensinspecteur zoekt niet uit wat er gebeurd is (waarheidsvinding). Hij kan niet zelf zorgen voor een oplossing, maar wel helpen om een oplossing te bereiken. Bovendien doet de vertrouwensinspecteur niet zelf aangifte, maar zal wel aangeven wanneer aangifte mogelijk of zelfs verplicht is.

Als er een vermoeden is van seksueel misbruik (zedenmisdrijf), dan geldt in een aantal gevallen de meld-, overleg- en aangifteplicht. Als u twijfelt of er sprake is van seksueel misbruik of seksuele intimidatie, is het verstandig om ook contact op te nemen.

## **Artikel 3 Slotbepalingen**

### **3.1 Financiële paragraaf**

De kosten die verbonden zijn de activiteiten voortvloeiende uit deze klachtenregeling (bijvoorbeeld de netwerkbijeenkomsten en trainingen, de aansluiting bij de klachtencommissie GCBO) worden door stichting Het Pleysier College betaald.

### **3.2 Openbaarheid**

- Het College van Bestuur publiceert deze regeling op de website van Het Pleysier College.
- Het College van Bestuur stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.
- Informatie over deze regeling wordt opgenomen in de schoolgids van iedere school.

### **3.3 Evaluatie**

Deze regeling wordt uiterlijk vier jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur, de contactpersoon, de externe vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd en vervolgens iedere vier jaar geëvalueerd en desgewenst bijgesteld.

### **3.4 Wijziging van het reglement**

1. Deze regeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de vigerende bepalingen.
2. De wetgever kent rond de totstandkoming van de klachtenregeling aan de (gemeenschappelijke) medezeggenschap instemmingsrecht toe.

### **3.5 Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling J.C. Pleysier College".
3. De regeling treedt in werking op 1 november 2025.

### **3.6 Aanvullende documenten**

De klokkenluidersregeling is van toepassing.

De integriteitscode is van toepassing.

## **Bijlage 1 Contactgegevens**

### **College van Bestuur**

College van Bestuur J.C. Pleysier College  
Postbus 64602  
2506 CA Den Haag  
secretariaat@pleysier.nl

### **Interne contactpersoon**

Dit staat voor elke schoollocatie vermeld op de [website](#).

### **Externe vertrouwenspersoon voor leerlingen, ouders/verzorgers en medewerkers**

CED groep  
Hans van Holland en Charlotte van den Oudenalder  
T: 0104071599  
E: [evp@cedgroep.nl](mailto:evp@cedgroep.nl)  
W: [CEDgroep](http://CEDgroep.nl)

### **Landelijke Klachtencommissie**

Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs  
Postbus 394  
3440 AJ Woerden  
T: 070-3861697  
E: [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)  
W: [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)

### **Centraal meldpunt Vertrouwensinspecteurs**

Alleen voor klachten op het gebied van (seksueel) geweld, intimidatie, discriminatie, onverdraagzaamheid, radicalisering en dergelijke kunt u ook contact opnemen met het landelijk meldpunt [vertrouwensinspecteurs](#) via 0900-1113111.

Website: [www.onderwijsinspectie.nl](http://www.onderwijsinspectie.nl)

## **Bijlage 2 Aanvullingen personeel**

### **Meldplicht**

Iedere medewerker heeft [meldplicht](#) wanneer hij het vermoeden of de wetenschap heeft dat een medewerker of vrijwilliger zich schuldig heeft gemaakt aan grensoverschrijdend gedrag jegens leerlingen. Momenteel wordt onder grensoverschrijdend gedrag verstaan: seksueel misbruik, seksuele intimidatie, fysiek geweld, psychisch geweld, discriminatie en radicalisering. De medewerker moet dit direct melden aan de directeur, die verantwoordelijk is voor het vervolg van de procedure.

### **Integriteitscode**

Binnen het Pleysier College is de integriteitscode van kracht.

### **Klokkenluidersregeling**

Medewerkers kunnen, in het uiterste geval, ook gebruikmaken van de klokkenluidersregeling.

## **Bijlage 3: Interne contactpersoon**

De contactpersoon is een laagdrempelig aanspreekpunt voor leerlingen, ouders/verzorgers en medewerkers bij klachten over de schoolsituatie. Deze klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over (cyber)pesten, intimidatie, roddels, discriminatie, agressie. Leerlingen, ouders/verzorgers of docenten kunnen de contactpersoon aanspreken als ze er op eigen kracht niet uitkomen. Op iedere school is een contactpersoon aangesteld.

De interne contactpersoon is, in tegenstelling tot de externe vertrouwenspersoon, niet onafhankelijk.

De interne contactpersoon vermijdt belangenbehartiging.

Jaarlijks wordt de lijst interne contactpersonen up-to-date gemaakt en worden hun expertise vergroot door scholing of intervisie.

De interne contactpersoon:

- draagt er zorg voor dat er jaarlijks in het team over de taak van de contactpersoon wordt gesproken;
- draagt er zorg voor dat jaarlijks alle leerlingen en ouders/verzorgers worden geïnformeerd over de klachtenprocedure;
- maakt actief deel uit van het netwerk van contactpersonen van het Pleysier College;
- kan advies inwinnen bij de externe vertrouwenspersoon.

De interne contactpersoon heeft als taak:

- Als eerste aanspreekpunt beschikbaar te zijn bij klachten;
- De klager in geval van een naar zijn mening zwaardere, gevoelige of complexe klacht door te verwijzen naar de leidinggevende, de directeur, het College van Bestuur of de externe vertrouwenspersoon conform de (koninklijke) klachtenroute;
- De klager, indien en voor zover noodzakelijk, naar in begeleiding en nazorg gespecialiseerde instanties te verwijzen;
- Informatie en voorlichting te geven over in ieder geval:
  - zijn eigen rol die niet onafhankelijk van het College van Bestuur is;
  - zijn meldplicht als werknemer in geval van grensoverschrijdend gedrag jegens leerlingen;
- In overleg met de directeur initiatieven op het gebied van preventie te ontwikkelen.

## **Bijlage 4: Externe vertrouwenspersoon**

De extern vertrouwenspersoon is onafhankelijk en wordt aangesteld door het College van Bestuur. Het College van Bestuur kan de overeenkomst met de externe vertrouwenspersoon beëindigen.

Het Pleysier College beschikt over één of twee onafhankelijke vertrouwenspersonen: en/of één voor leerlingen en hun ouders/verzorgers, en/of één voor medewerkers. De benoeming vindt plaats op voorstel van het College van Bestuur en na advies van de GMR.

De externe vertrouwenspersoon:

- geeft informatie en voorlichting over zijn eigen rol;
- maakt duidelijk dat hij alleen de klager bijstaat;
- gaat na of er mogelijkheden zijn om de klacht zelfstandig met de aangeklaagde, diens leidinggevende of de directeur op te lossen;
- gaat na of door bemiddeling tussen klager en aangeklaagde een oplossing kan worden bereikt;
- gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij/zij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent zo nodig bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie;
- verleent de klager procedurele ondersteuning;
- neemt, met instemming van de klager, contact op met ouders/verzorgers, wanneer een minderjarige (ex-)leerling optreedt als klager;
- kan, indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen doch geen concrete klachten bereiken, deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het College van Bestuur.
- staat de klager bij, bij het indienen van een klacht;
- verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk, naar in begeleiding en nazorg gespecialiseerde instanties;
- geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het College van Bestuur inzake klachtafhandeling;
- is levenslang verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij in de hoedanigheid als onafhankelijke vertrouwenspersoon verneemt. Deze geheimhoudingsplicht kan in ernstige situaties onder strikte voorwaarden doorbroken worden ten aanzien van de klachtencommissie, het College van Bestuur en politie/justitie wanneer bij deze organen een klacht is ingediend;
- brengt jaarlijks schriftelijk een geanonimiseerd verslag uit van zijn/haar werkzaamheden aan het College van Bestuur.
- Het College van Bestuur verantwoordt aan de Raad van Toezicht.