PROHLES

STICHTING VOOR PROTESTANTS-CHRISTELIJK
EN HERVORMD BASISONDERWIJS KATWIJK



KLACHTENREGELING 2026
STICHTING PROHLES

Inhoud

Klachtenregeling Stichting Prohles ..... Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.

Inleiding..... Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.

Stappenplan voor ouders, verzorgers en voogden ... Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.

Stappenplan voor medewerkers op scholen ..... Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.

Stappenplan voor medewerkers op het bestuurskantoor en directieleden .....Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.

Goed om te weten voor alle klagers..... Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.

Relatieherstel en bemiddeling..... Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.

Interne vertrouwenspersonen ..... Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.

Externe vertrouwenspersoon ..... Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.

Het indienen van een klacht bij de interne klachtencommissie Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.

Informatieverstrekking aan de klachtencommissie Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.

Informeren GMR..... Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.

Openbaarheid van de klachtenregeling ..... Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.

Geschillencommissie ..... Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.

Vertrouwelijkheid ..... Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.

Financiële paragraaf ..... Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.

Evaluatie en wijziging ..... Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.

Overige bepalingen ..... Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.

Contactgegevens actoren klachtenregeling..... Fout! Geen bladwijzernaam opgegeven.

Klachtenregeling Stichting Prohles

De bestuurder van Stichting Prohles heeft met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad en de raad van toezicht de volgende klachtenregeling vastgesteld. De klachtenregeling is herzien in 2026 naar aanleiding van signalen dat de bestaande klachtenregeling uit 2022 onvoldoende aansluit bij de actuele praktijk en behoeften binnen Stichting Prohles. Ook is er een groeiende behoefte aan meer zicht op sociale veiligheid en integriteit binnen de organisatie, mede door interne en externe verantwoordingsverplichtingen. Deze herziene versie van de klachtenregeling anticipeert op het wetsvoorstel Vrij en Veilig Onderwijs, verwachte inwerktreding 1 augustus 2026.

De 2026 versie van de klachtenregeling bevat het opzetten van een interne klachtencommissie, het formaliseren van de rol van vertrouwenspersonen en de toevoeging van duidelijke, bondige stappenplannen per type klacht voor ouders, medewerkers op scholen en bestuurskantoor. Deze aanpassingen dragen bij aan een professionele, toegankelijke en juridisch verantwoorde klachtenprocedure die past bij de huidige situatie van Stichting Prohles.

Inleiding

Binnen Stichting Prohles hechten wij grote waarde aan een veilige, respectvolle en professionele omgeving voor iedereen die betrokken is bij onze organisatie: leerlingen, ouders en medewerkers. Een klachtenregeling is een essentieel instrument om deze waarden te waarborgen. Het biedt een duidelijke route voor het melden en behandelen van klachten, draagt bij aan transparantie, zorgvuldigheid en vertrouwen.

Een klachtenregeling is nodig om:

- Recht te doen aan signalen van onvrede, misstanden of grensoverschrijdend gedrag;
- De veiligheid en integriteit binnen onze scholen te beschermen;
- Te zorgen voor een zorgvuldige en eerlijke afhandeling van klachten;
- Te voldoen aan wettelijke verplichtingen en maatschappelijke verwachtingen.

Onderwerpen waar een klacht over kan gaan:

- Onderwijskundige beslissingen;
- Communicatie door medewerkers;
- Discriminatie, pesten of uitsluiting;
- (Vermoedens van) machtsmisbruik of grensoverschrijdend gedrag;
- Organisatorische of bestuurlijke kwesties.

Bij Stichting Prohles zijn zowel interne als externe vertrouwenspersonen beschikbaar. De interne vertrouwenspersoon is laagdrempelig en goed bekend binnen de organisatie. De externe vertrouwenspersoon biedt onafhankelijkheid en is vooral beschikbaar bij gevoelige kwesties zoals machtsmisbruik, seksuele intimidatie of grensoverschrijdend gedrag. In dergelijke gevallen kan de externe vertrouwenspersoon ondersteuning bieden bij het verwoorden van de klacht, het zoeken naar passende hulp en het begeleiden van het proces.

Afhankelijk van de aard van de klacht kun je, in deze volgorde, in gesprek gaan met:

- De betrokken medewerker of leidinggevende;
- De interne vertrouwenspersoon;
- De externe vertrouwenspersoon;
- De interne klachtencommissie;
- In ernstige gevallen: de politie of andere instanties.

Als er sprake is van een (vermoeden van een) strafbaar feit – zoals seksueel misbruik, mishandeling of ernstige bedreiging – wordt de politie ingeschakeld. Dit gebeurt altijd met zorgvuldigheid en in overleg met de melder, tenzij er sprake is van een wettelijke meldplicht.

De klachtenregeling van Stichting Prohles is gebaseerd op de volgende kernwaarden:

- Hoor en wederhoor: alle betrokkenen krijgen de gelegenheid hun kant van het verhaal te vertellen;
- Zorgvuldigheid: klachten worden serieus genomen en zorgvuldig onderzocht;
- Vertrouwelijkheid: informatie wordt discreet behandeld en alleen gedeeld met degenen van wie de betrokkenheid noodzakelijk is voor de afhandeling.

Stappenplan voor ouders, verzorgers en voogden

1. **U heeft een klacht**
   Als ouder, verzorger of voogd kunt u een situatie ervaren die vragen oproept of als onrechtvaardig wordt beleefd. Dit kan gaan over gedrag, communicatie, beslissingen of andere ervaringen binnen de schoolomgeving.
2. **Bespreek het met de betrokkene**
   De eerste stap is om het gesprek aan te gaan met degene die direct betrokken is bij de situatie. Vaak kan een open gesprek al leiden tot wederzijds begrip en een passende oplossing.
3. **Vraag advies bij de interne vertrouwenspersoon**
   Wanneer het gesprek met de betrokkene geen oplossing biedt of lastig is om aan te gaan, kunt u contact opnemen met de interne vertrouwenspersoon van de school. Deze medewerker denkt met u mee, biedt een luisterend oor en helpt u oriënteren op vervolgstappen binnen de organisatie.

   Ondersteuning door de externe vertrouwenspersoon
   Bij gevoelige of complexe klachten, zoals grensoverschrijdend gedrag of machtsmisbruik, kunt u terecht bij de onafhankelijke externe vertrouwenspersoon. Deze biedt begeleiding, helpt bij het verwoorden van uw klacht en ondersteunt u bij gesprekken of formele procedures. U houdt altijd zelf regie over het proces.
4. **Klacht indienen bij de interne klachtencommissie**
   Als de klacht op schoolniveau niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u deze voorleggen aan de interne klachtencommissie van Stichting Prohles. Deze commissie beoordeelt de situatie en brengt advies uit aan de bestuurder, die vervolgens een besluit neemt over mogelijke vervolgstappen.
5. **U heeft een klacht over de bestuurder**
   Indien uw klacht betrekking heeft op de bestuurder van Stichting Prohles, kunt u deze richten aan de raad van toezicht. De raad van toezicht neemt een klacht enkel in behandeling waarvan aantoonbaar is dat er overlegd is met de externe vertrouwenspersoon over het indienen van de klacht.
6. **Formele klacht bij de Geschillencommissie**
   Wanneer alle interne routes zijn doorlopen en er geen bevredigende oplossing is gevonden, kunt u een formele klacht indienen bij Geschillencommissie. Deze commissie beoordeelt of eerdere stappen voldoende zijn benut en behandelt uw klacht volgens landelijke richtlijnen.

Stappenplan voor medewerkers op scholen

1. **U heeft een klacht**

Als medewerker kunt u een situatie ervaren als onjuist, onveilig of ongewenst. Dit kan gaan over gedrag, communicatie, besluitvorming of andere werk gerelateerde kwesties.

2. **Bespreek het met de betrokkene**
   De eerste stap is om het gesprek aan te gaan met degene die direct betrokken is bij de situatie. Vaak kan een open gesprek al leiden tot wederzijds begrip en een passende oplossing.
3. **Betrek de directeur**
   Wanneer het gesprek met de betrokkene geen oplossing biedt, kunt u de directeur van uw school vragen om mee te denken en te ondersteunen bij het vinden van een passende oplossing. Indien het een klacht over de directeur zelf betreft, is het advies om rechtstreeks naar de externe vertrouwenspersoon te stappen.

   Ondersteuning door de externe vertrouwenspersoon
   Bij gevoelige of complexe klachten, zoals grensoverschrijdend gedrag of machtsmisbruik, kunt u terecht bij de onafhankelijke externe vertrouwenspersoon. Deze biedt begeleiding, helpt bij het verwoorden van uw klacht en ondersteunt u bij gesprekken of formele procedures. U houdt altijd zelf regie over het proces.
4. **Klacht indienen bij de interne klachtencommissie**
   Als de klacht op schoolniveau niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u deze voorleggen aan de interne klachtencommissie van Stichting Prohles. Deze commissie beoordeelt de situatie en brengt advies uit aan de bestuurder, die vervolgens een besluit neemt over mogelijke vervolgstappen.
5. **U heeft een klacht over de bestuurder**
   Indien uw klacht betrekking heeft op de bestuurder van Stichting Prohles, kunt u deze richten aan de raad van toezicht. De raad van toezicht neemt een klacht enkel in behandeling waarvan aantoonbaar is dat er overlegd is met de externe vertrouwenspersoon over het indienen van de klacht.
6. **Formele klacht bij de Geschillencommissie**
   Wanneer alle interne routes zijn doorlopen en er geen bevredigende oplossing is gevonden, kunt u een formele klacht indienen bij Geschillencommissie. Deze commissie beoordeelt of eerdere stappen voldoende zijn benut en behandelt uw klacht volgens landelijke richtlijnen.

Stappenplan voor medewerkers op het bestuurskantoor en directieleden

1. **U heeft een klacht**
   Als medewerker van het bestuurskantoor van Stichting Prohles kunt u een situatie als onjuist, onveilig of ongewenst ervaren. Dit kan gaan over gedrag, communicatie, besluitvorming of andere werk gerelateerde kwesties.
2. **Bespreek het met de betrokkene**
   De eerste stap is om het gesprek aan te gaan met de betrokkene. Vaak kan een open gesprek al leiden tot wederzijds begrip en een passende oplossing.
3. **Betrek de bestuurder**
   Wanneer het gesprek met de betrokkene geen oplossing biedt, kunt u de bestuurder vragen om mee te denken en te ondersteunen bij het vinden van een passende oplossing.

   Ondersteuning door de externe vertrouwenspersoon
   Bij gevoelige of complexe klachten, zoals grensoverschrijdend gedrag of machtsmisbruik, kunt u terecht bij de onafhankelijke externe vertrouwenspersoon. Deze biedt begeleiding, helpt bij het verwoorden van uw klacht en ondersteunt u bij gesprekken of formele procedures. U houdt altijd zelf regie over het proces.

4. **U heeft een klacht over de bestuurder**
   Indien uw klacht betrekking heeft op de bestuurder van Stichting Prohles, kunt u deze richten aan de raad van toezicht. De raad van toezicht neemt een klacht enkel in behandeling waarvan aantoonbaar is dat er overlegd is met de externe vertrouwenspersoon over het indienen van de klacht.
5. **Formele klacht bij de Geschillencommissie**
   Wanneer alle interne routes zijn doorlopen en er geen bevredigende oplossing is gevonden, kunt u een formele klacht indienen bij Geschillencommissie. Deze commissie beoordeelt of eerdere stappen voldoende zijn benut en behandelt uw klacht volgens landelijke richtlijnen.

Goed om te weten voor alle klagers

- U kunt op elk moment contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon voor advies, ondersteuning of begeleiding.
- De vertrouwenspersonen staan naast u: u houdt zelf de regie.
- U kiest zelf bij wie u uw klacht indient en of u kiest voor een informele of formele route.
- U kunt ook ondersteuning zoeken via een vakbond waarbij u bent aangesloten.
- U kunt een klacht indienen over mensen of organisaties die een taak hebben op school. U kunt geen klacht indienen over een ouder of leerling, behalve als zij iets doen in een rol voor de school. Bijvoorbeeld als ze helpen bij de overblijf, of lid zijn van de ouderraad of medezeggenschapsraad.
- De "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" is op zowel de interne als externe vertrouwenspersoon van toepassing. Daarnaast hebben de vertrouwenspersonen de meld- en aangifteplicht bij een vermoeden van een zedenmisdrijf (artikel 4a WPO, artikel 3 WVO).
- Als een minderjarige leerling een klacht heeft, vertelt de vertrouwenspersoon dit aan de ouders of verzorgers. De leerling weet hiervan. Alleen als het beter is voor de leerling volgens de vertrouwenspersoon, om dit niet te doen, vertelt de vertrouwenspersoon het niet.

Relatieherstel en bemiddeling

Bij klachten en conflicten gaat het vaak niet alleen om het oplossen van het probleem, maar ook om het herstellen van de relatie tussen betrokkenen. Zowel degene die een klacht aankaart als degene over wie de klacht gaat, heeft voordeel bij een traject waarin ruimte is voor wederzijds begrip.

Daarom is het aan te raden om eerst te onderzoeken of een oplossing mogelijk is binnen het informele traject, bijvoorbeeld via een gesprek op school of binnen de stichting. Hoe sneller en directer een klacht wordt besproken en opgelost, hoe groter de kans op herstel van de relatie.

Een goede manier om aan relatieherstel te werken, is via bemiddeling. Hierbij gaan degene wie de klacht aankaart en over wie de klacht gaat onder begeleiding van een onafhankelijk persoon met elkaar in gesprek om samen tot een oplossing te komen. Bemiddeling is vooral effectief in een vroeg stadium, voordat het conflict escaleert. Deze bemiddeling is niet de taak van de interne of externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon kan wel helpen om bemiddeling te organiseren.

Interne vertrouwenspersonen

- Op elke school of instelling wordt na overleg met de medezeggenschapsraad een interne vertrouwenspersoon aangesteld.

- Een interne vertrouwenspersoon mag geen nadeel hebben van het werk dat hij/zij doet.
- De interne vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische relatie tot een medewerker van de school.
- De interne vertrouwenspersoon heeft de volgende taken:
    a. Luisteren en opvangen van personen met een klacht bij het zoeken naar een oplossing binnen de school of stichting.
    b. Doorverwijzen van medewerkers naar de externe vertrouwenspersoon, om te voorkomen dat de interne vertrouwenspersoon betrokken raakt bij interne conflicten die de werkrelatie kunnen verstoren.
    c. In kaart brengen van het probleem, informeren over mogelijke routes en indien nodig doorverwijzen.
    d. Voorlichting en preventie, bijvoorbeeld over sociale veiligheid en omgangsvormen. Ook het bekend maken en voorlichten over deze klachtenregeling behoort tot de taken van de interne vertrouwenspersoon.
    e. Adviseren aan directeur of de bestuurder, zowel gevraagd als ongevraagd.
- De interne vertrouwenspersoon is verplicht tot vertrouwelijkheid over alles wat in deze rol wordt gedeeld. Deze vertrouwelijkheid is echter niet absoluut. In uitzonderlijke situaties kan het nodig zijn om informatie te delen, bijvoorbeeld bij:
    a. wettelijke verplichtingen, zoals de meldcode of meldplicht;
    b. het collectieve belang dat zwaarder weegt dan het individuele belang;
    c. ernstige zorgen over de veiligheid van de melder;
    d. situaties van gewetensnood.
- De interne vertrouwenspersoon legt vanuit deze rol enkel verantwoording af aan de bestuurder. Daarom ontvangt de interne vertrouwenspersoon een benoemingsbrief vanuit de bestuurder.
- De interne vertrouwenspersoon heeft een opleiding gevolgd voor het uitvoeren van deze taak. Jaarlijks komen de interne vertrouwenspersonen bijeen voor scholing of intervisie, georganiseerd door de bovenschools opleider en eventueel uitgevoerd door de externe vertrouwenspersoon.
- De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de bestuurder schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. Dit verslag wordt gebruikt bij de verplichte jaarlijkse evaluatie van het veiligheidsbeleid op scholen, volgens de Wet op Vrij en Veilig onderwijs.

Externe vertrouwenspersoon

- De bestuurder benoemt na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad een externe vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon moet zicht hebben op het onderwijs en de doelgroepen hierin en moet kennis hebben over opvang van klachten en verwijzing. De bestuurder houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren.
- De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische relatie tot de medewerkers van de scholen.
- De externe vertrouwenspersoon neemt de hulpvraag serieus en zorgt ervoor dat er zo spoedig mogelijk een gesprek plaatsvindt. De melder kiest, in overleg met de externe vertrouwenspersoon, een passende locatie voor het gesprek.
- Iedereen kan bij de externe vertrouwenspersoon terecht met een klacht of ernstig signaal. Dit geldt ook wanneer de melder direct met een onafhankelijk persoon wil spreken omdat dit veiliger voelt.
- De externe vertrouwenspersoon kan een leerling uitnodigen voor een gesprek bij een klacht van ouders, verzorgers of voogden, tenzij dit niet in het belang van de leerling is.

- De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. Dit kan bijvoorbeeld middels een gesprek tussen betrokkenen, of met een leidinggevende of directeur.
- De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt. Zowel bij de interne klachtencommissie als bij de Geschillencommissie.
- De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot vertrouwelijkheid over alles wat in deze rol wordt gedeeld. Deze vertrouwelijkheid is echter niet absoluut. In uitzonderlijke situaties kan het nodig zijn om informatie te delen, bijvoorbeeld bij:
    a. wettelijke verplichtingen, zoals de meldcode of meldplicht;
    b. het collectieve belang dat zwaarder weegt dan het individuele belang;
    c. ernstige zorgen over de veiligheid van de melder;
    d. situaties van gewetensnood.

  Het is daarom belangrijk dat de externe vertrouwenspersoon nooit geheimhouding belooft maar aangeeft zo zorgvuldig mogelijk met de informatie om te gaan.
- De externe vertrouwenspersoon kan de bestuurder gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
- De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de bestuurder schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Het indienen van een klacht bij de interne klachtencommissie

Er is een klachtencommissie voor alle scholen van Stichting Prohles, die de klacht onderzoekt en de bestuurder hierover adviseert. Deze klachtencommissie gaat een rol spelen als:

- Het niet gelukt is een klacht intern op te lossen;
- De persoon die de klacht aankaart zich niet gehoord voelt door de school/de bestuurder;
- De persoon die de klacht aankaart geen genoegen neemt met de door de school/de bestuurder aangedragen oplossingen.

De persoon die de klacht aankaart mag altijd zelf de route bepalen. Deze persoon kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door de externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon heeft als taak hierin te adviseren en de mogelijke consequenties van elke route uit te leggen.

Een klaagschrift bevat ten minste:

a. de naam en het adres van de persoon die de klacht aankaart;
b. de naam van de persoon waar de klacht over gaat en de naam, en indien nodig de locatie, van de school waar de klacht betrekking op heeft;
c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft en de datum van schrijven;
d. een afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
e. de klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.

- De klachtencommissie bevestigt schriftelijk aan de persoon die de klacht instuurt de ontvangst van de klacht binnen 5 werkdagen.
- De klachtencommissie bestaat uit drie bovenschoolse medewerkers: een voorzitter, secretaris en lid. Deze commissie wordt benoemd door de bestuurder en is laagdrempelig benaderbaar voor medewerkers, ouders en andere betrokkenen.
- De interne klachtencommissie neemt klachten zorgvuldig en met vertrouwelijkheid in behandeling die niet op schoolniveau opgelost zijn. Hierna adviseert de klachtencommissie

de persoon die de klacht heeft ingestuurd over mogelijke vervolgstappen bij de externe vertrouwenspersoon of andere instanties. Als alle stappen doorlopen zijn, kan de commissie de klacht zelf onderzoeken en een advies of voorgenomen besluit voorleggen aan de bestuurder. Indien nodig raadpleegt de commissie externe deskundigen, zoals de juristen van Verus.

- Binnen vier weken vindt hoor en wederhoor plaats met alle betrokkenen. Hierbij zijn tenminste de voorzitter en één commissielid aanwezig. De commissie stelt een verslag op van het hoor en wederhoor. Dit gebeurt binnen vier weken, met een mogelijke eenmalige verlenging van vier weken. Bij verlenging worden alle betrokkenen schriftelijk geïnformeerd. Dit verslag bevat een zakelijke weergave van de standpunten en een advies en wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.
- Binnen vier weken na het ontvangst (volgens WPO artikel 14 lid 7) van het advies deelt de bestuurder schriftelijk mee of het advies wordt overgenomen en welke eventuele maatregelen volgen. Deze termijn kan eenmalig worden verlengd met maximaal vier weken, mits dit gemotiveerd wordt gecommuniceerd. Degene die de klacht heeft ingestuurd krijgt de gelegenheid om, vóórdat een besluit genomen wordt, mondeling en/of schriftelijk te reageren. Dezelfde procedure wordt gevolgd als er een klacht wordt ingediend over de bestuurder bij de raad van toezicht.
- De commissie kan de bestuurder gevraagd en ongevraagd adviseren wanneer signalen daartoe aanleiding geven.
- De interne klachtencommissie brengt jaarlijks op discrete wijze verslag uit van haar werkzaamheden aan de bestuurder.

Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van Stichting Prohles zijn verplicht de door de klachtencommissie gevraagde informatie te geven en vertrouwelijk om te gaan met dit verzoek. Deze verplichtingen gelden ook voor de bestuurder.

Informeren GMR

De bestuurder informeert de GMR terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij er besloten is dat de klacht terecht is, en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Openbaarheid van de klachtenregeling

De bestuurder zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de interne klachtencommissie en de naam en bereikbaarheid van de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren op de websites van de scholen en de website van Stichting Prohles. Daarnaast wordt de klachtenregeling in alle schoolgidsen vermeld.

Geschillencommissie

Alle scholen van Stichting Prohles zijn aangesloten bij de klachtencommissie voor het bijzonder onderwijs, te weten de GCBO (Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs).

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

Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, moet vertrouwelijk omgaan met deze informatie.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Financiële paragraaf

Voor de implementatie van de vernieuwde klachtenregeling binnen Stichting Prohles worden de volgende personele en organisatorische kosten voorzien:

Bovenschoolse medewerkers

De interne klachtencommissie bestaat uit drie bovenschoolse medewerkers. De uren die zij besteden aan de behandeling van klachten, overleg en verslaglegging worden binnen het bestaande takenpakket opgenomen. In geval van spoed kan tijdelijke herverdeling van taken noodzakelijk zijn.

Interne vertrouwenspersoon

Alle interne vertrouwenspersonen volgen een basisopleiding voor vertrouwenspersoon van ongeveer één dagdeel. De kosten hiervan worden gedekt uit het bovenschoolse opleidingsbudget. Daarnaast is per persoon een aantal uur nodig voor het opstellen van een jaarverslag en voor gesprekken, verslaglegging en communicatie. Deze uren worden binnen de taakuren van de leerkrachten opgenomen.

Externe vertrouwenspersoon

De taken van de externe vertrouwenspersoon worden structureel uitgebreid. In overleg met de vertrouwenspersoon wordt een passend bedrag gekozen dat valt onder een vrijwilligersvergoeding.

Bovenschools opleider

Het organiseren van de basiscursus vertrouwenspersoon wordt binnen het bestaande takenpakket opgenomen.

Directies

De contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon worden opgenomen in de schoolgidsen en op de websites. Dit gebeurt tijdens reguliere communicatie-updates en brengt geen extra kosten met zich mee.

Evaluatie en wijziging

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bestuur, de interne klachtencommissie, interne en externe vertrouwenspersonen, de directies en de GMR geëvalueerd en geactualiseerd. Ook bij tussentijdse wijzigingen worden de hiervoor genoemde medewerkers en organen geraadpleegd voor instemming.

Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de bestuurder.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als “Klachtenregeling Stichting Prohles”.
3. Deze regeling is na instemming van de GMR vastgesteld op 12 maart 2026.

Contactgegevens actoren klachtenregeling

- Interne vertrouwenspersoon: te vinden op de schoolwebsites en schoolgidsen.

- Externe vertrouwenspersoon: Siebren Miedema
  - E: s.miedema@vu.nl
  - T: +31648070619
- Interne klachtencommissie
  - Info@prohles.nl
  - Jeroen Hoek (voorzitter)
  - Lise van de Kimmenade (secretaris)
  - Jacqueline van den Oever (lid)
- Bestuur
  - Arjan.vandewatering@prohles.nl
- Raad van toezicht
  - Gerard van Rijn
    - Gerard.vanrijn@prohles.nl
- Geschillencommissie
  - E: info@gcbo.nl
  - T: 070-3861697