

# Klachtenregeling

Versie februari 2026



## ARTIKEL 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Samenwerkingsverband: Samenwerkingsverband Passend Primair Onderwijs Rotterdam;
- b. School: een school die valt onder het bevoegd gezag van een van de in het samenwerkingsverband PPO Rotterdam deelnemende schoolbesturen;
- c. Bevoegd gezag: de directeur-bestuurder
- d. (intern) toezichthouder: de Algemene Vergadering van PPO Rotterdam
- e. LKC: de Landelijke Klachten Commissie
- f. Klager: een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (medewerker van) een school, een bestuur van een school die onder het samenwerkingsverband valt;
- g. Verweerder(s): (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
- h. Ombudsman: degene die vanuit een onafhankelijke rol als vertrouwenspersoon functioneert
- i. Klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder.

## ARTIKEL 2: INDIENEN VAN EEN KLACHT

1. Een klager kan degene die de oorzaak is van het door de klager ervaren probleem verzoeken om een gesprek, al dan niet met diens leidinggevende, de ombudsman of andere belanghebbenden. Is het ervaren probleem na dit gesprek weggenomen dan wordt de klacht geacht te zijn afgehandeld. Is dit niet het geval dan staan voor de klager de opties onder het tweede en derde lid open.
2. De klager kan, ook zonder toepassing van het eerste lid, een schriftelijke klacht indienen bij de directeur-bestuurder.
3. Voorts kan de klager een schriftelijke klacht zonder toepassing van het 1e en 2e lid rechtstreeks bij de LKC indienen.
4. Een schriftelijke klacht bevat tenminste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de naam van de aangeklaagde;
  - 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 (dat kan ook de datum van verzending van een email zijn).
5. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de directeur-bestuurder anders beslist.

## ARTIKEL 3 ADRESSEN VOOR HET INDIENEN VAN EEN KLACHT

1. Het samenwerkingsverband is aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90 E: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl), W: [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: <http://www.onderwijsgeschillen.nl/klachten/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-po-vo-bve-en-hbo/re>

[gument-commissie/](#)

2. Een klacht die ingediend wordt bij de directeur-bestuurder wordt door de klager verzonden aan [info@pporotterdam.nl](mailto:info@pporotterdam.nl) onder vermelding van 'klacht'

#### ARTIKEL 4: INTERNE KLACHTENBEHANDELING

1. Een klager die een probleem ervaart neemt contact op met degene (de verweerder) die het probleem naar de mening van de klager heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet. In overleg met klager en verweerder kan er een gesprek met de leidinggevende van verweerder plaatsvinden.
2. Indien de onder lid 1 genoemde gesprekken niet tot een oplossing leiden, dient de klager een schriftelijke klacht in bij de directeur-bestuurder van het samenwerkingsverband via [info@pporotterdam.nl](mailto:info@pporotterdam.nl). Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen. De directeur-bestuurder meldt binnen 1 week aan klager en verweerder(s) welke stappen er gezet worden om de klacht af te handelen.
3. De directeur-bestuurder wijst na ontvangst van een klacht de ombudsman aan om in overleg te treden met de klager en eventuele andere betrokkenen. Is er al eerder met de ombudsman en andere belanghebbenden een gesprek geweest dat voor de klager niet de gewenste uitkomst heeft gehad voor de klager dan wordt de klager verzocht een klacht in te dienen bij de LKC.
4. Als de directeur-bestuurder het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf in behandeling neemt, verwijst deze de klager naar de LKC.

#### ARTIKEL 5: EXTERNE KLACHTENBEHANDELING

1. De klager kan een klacht rechtstreeks indienen bij het LKC.
2. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
3. LKC bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
4. Het samenwerkingsverband is verplicht door de LKC gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor betrokken medewerkers van het samenwerkingsverband
5. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van LKC deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de LKC 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.
6. 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 LKC.

#### ARTIKEL 6 INFORMEREN MEDEZEGGENSCHAPSORGANEN EN TOEZICHTOUDER

Het bevoegd gezag informeert de Medezeggenschapsraad, de Ondersteuningsplanraad en de toezichthouder over elk oordeel van de LKC waarbij de klacht als geheel of gedeeltelijk gegrond is verklaard en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

#### ARTIKEL 7: 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.

## ARTIKEL 8: WIJZIGING VAN DE KLACHTENREGELING

Deze regeling kan door de directeur-bestuurder worden gewijzigd.

## ARTIKEL 9: OVERIGE BEPALINGEN

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder
2. Klachten gericht tegen de directeur-bestuurder worden doorgezonden aan de voorzitter van de Algemene Ledenvergadering. Deze stelt in dergelijke situaties een klachtencommissie in, bestaande uit enkele leden van de Algemene Vergadering en eventuele onafhankelijke externe deskundigen, voor de interne behandeling van de klacht.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling PPO Rotterdam'.
4. Deze regeling treedt in werking op 1 maart 2026

### ARTIKEL 1 ONDER F

Ook een ex-leerling kan een klacht indienen.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de ombudsman in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de ombudsman het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

---

### ARTIKEL 1 ONDER G

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

Bij personen of organen die anderszins functioneel betrokken zijn bij het samenwerkingsverband kan gedacht worden aan bijvoorbeeld, vrijwilligers, stagiaires en leraren in opleiding, leden van een klankbordgroep. De verweerder zich desgewenst door de externe vertrouwenspersoon van PPO Rotterdam laten bijstaan.

---

### ARTIKEL 1 ONDER H

De ombudsman is toegankelijk voor alle betrokkenen bij het samenwerkingsverband. Het is van belang dat de ombudsman het vertrouwen geniet van alle bij het samenwerkingsverband betrokken partijen. De ombudsman oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De ombudsman dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld. Daarnaast is de "meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" op de ombudsman van toepassing.

De ombudsman zal een klager nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de ombudsman besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

De ombudsman dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en is kundig op het terrein van onderwijs en de wettelijke taken van het samenwerkingsverband. De ombudsman bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren.

Overwogen kan worden te kiezen voor andere onafhankelijken bijvoorbeeld in het geval het drempelverhogend kan zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht. Ook kan worden overwogen meerdere onafhankelijken te benoemen.

---

### ARTIKEL 2

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

5<sup>e</sup> lid:

Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de LKC en de directeur-bestuurder moeilijker om tot een oordeel te komen. Daarom is in artikel 6, derde lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de LKC anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

---

#### ARTIKEL 4 DERDE LID - ROL VAN DE OMBUDSMAN

De ombudsman gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de directeur –bestuurder van het samenwerkingsverband op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor worden gekozen.

De ombudsman 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 LKC, de klacht in te dienen bij de directeur-bestuurder dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

De ombudsman onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan de directeur-bestuurder en de LKC. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen het samenwerkingsverband verzwakken. Hoewel de ombudsman nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is het niet de bedoeling dat de ombudsman zelf gaat bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht.

Welke rol de ombudsman ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als ombudsman zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de ombudsman 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 ombudsman hem bij het indienen van een klacht bij de LKC of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

---

#### ARTIKEL 5

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij de directeur-bestuurder of rechtstreeks bij de LKC. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door de directeur-bestuurder niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de LKC voorleggen.

Als de klacht rechtstreeks bij de LKC wordt ingediend kan de LKC besluiten de klacht door te sturen naar de directeur-bestuurder en die de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van het samenwerkingsverband of het bevoegd gezag op te lossen (artikel 4a Reglement LKC).

---

#### ARTIKEL 7

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