



**Stichting Protestants Christelijk
Primair Onderwijs**

Capelle aan den IJssel en Krimpen aan den IJssel

Klachtenregeling

Deze regeling is vastgesteld door het college van bestuur van stichting PCPO Capelle-Krimpen op 29 november 2022 en heeft de instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR) gekregen op 28 november 2022.

A.J. Dorst MSc, voorzitter CvB

Handtekening

R. van Duijn, voorzitter GMR

Handtekening

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Artikel 1 Begripsomschrijvingen	4
Artikel 2 Voortraject klachtindiening	4
Artikel 3 Benoeming en taak contactpersoon.....	4
Artikel 4 Benoeming en taken vertrouwenspersoon.....	4
Artikel 5 Openbaarheid.....	5
Artikel 6 Het indienen van een klacht	5
Artikel 7 Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag.....	5
Artikel 8 Instelling en taken klachtencommissie	6
Artikel 9 De procedure bij de klachtencommissie.....	6
Artikel 10 Besluitvorming door het bevoegd gezag	6
Artikel 11 Informeren medezeggenschapsraad	7
Artikel 12 Vertrouwelijkheid.....	7
Artikel 13 Evaluatie	7
Artikel 14 Wijziging van het reglement	7
Artikel 15 Overige bepalingen	7

Inleiding

Deze regeling is opgesteld om ervoor te zorgen dat het helder is hoe er in de organisatie wordt omgegaan met een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan. Dit betreft naast de medewerkers van de stichting ook het college van bestuur, de raad van toezicht en vrijwilligers en stagiaires. De regeling komt voort uit de opdracht uit de Wet Primair Onderwijs (artikel 14).

Deze klachtenregeling is alleen van toepassing als men met de klacht niet ergens anders terecht kan. Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding 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.

Op de website van de Stichting is de regeling te raadplegen en ook de schoolgidsen bevatten de tekst van de regeling.

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. **school:** een school vallende onder Stichting PCPO Capelle-Krimpen;
2. **instelling:** stichting PCPO Capelle-Krimpen;
3. **bevoegd gezag:** stichting PCPO Capelle-Krimpen, vertegenwoordigd door de voorzitter van het college van bestuur;
4. **klachtencommissie:** de commissie als bedoeld in artikel 8, die, op basis van dit reglement, klachten behandelt;
5. **klager:** een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan zoals de raad van toezicht, vrijwilligers en stagiaires;
6. **contactpersoon:** persoon als bedoeld in artikel 3;
7. **vertrouwenspersoon:** persoon als bedoeld in artikel 4, die de klager begeleidt. Als de verweerder ook gebruik wil maken van de begeleiding van een vertrouwenspersoon tijdens de klachtenprocedure, wordt een andere vertrouwenspersoon aangewezen als vertrouwenspersoon-verweerder;
8. **verweerder:** (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan zoals (lid van) de raad van toezicht, vrijwilliger of stagiaire, tegen wie een klacht is ingediend;
9. **klacht:** een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, zoals de raad van toezicht, vrijwilliger en stagiaires

Artikel 2 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 voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon (terug te vinden op de site van de school) of de vertrouwenspersoon (terug te vinden op de site van de Stichting).
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 6.

Artikel 3 Benoeming en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de vertrouwenspersoon.
3. De directeur benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon.

Artikel 4 Benoeming en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt ten minste één externe vertrouwenspersoon en informeert de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad hierover.

2. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
5. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
6. De vertrouwenspersoon-verweerder staat de verweerder bij gedurende de klachtenprocedure.
7. De vertrouwenspersoon-verweerder biedt de verweerder een luisterend oor, begeleiding en helpt de verweerder zijn rechten te bewaken uitgaande van de klachtenregeling.
8. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling of andere strafbare feiten.
9. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
10. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden, met hierin het aantal behandelde situaties/klachten, met een korte (anonieme) omschrijving per situatie/klacht.

Artikel 5 Openbaarheid

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids, op de websites van de school of instelling en op de website van het bevoegd gezag.

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
2. Het klaagschrift bevat ten minste: a. de naam en het adres van de klager; b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school of de instelling waar de klacht betrekking op heeft; c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft; d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken; e. de dagtekening.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of klachtencommissie anders beslist, bijvoorbeeld om reden dat de situatie waarover geklaagd wordt zodanig ernstig is dat daarmee ook evident is dat de klager de klacht niet eerder heeft durven indienen.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie bevestigt binnen een week schriftelijk de ontvangst van de klacht.

Artikel 7 Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan dit de klacht zelf afhandelen, tenzij de klacht over het bevoegd gezag gaat.

2. Het bevoegd gezag meldt aan de klager en de verweerder:
 - a. dat de klager en de verweerder deze klachtenprocedure ontvangen;
 - b. dat de klager en de verweerder gewezen worden op de mogelijkheid om zich te laten bijstaan door een gemachtigde of een vertrouwenspersoon;
 - c. het proces van de klachtbehandeling (waaronder hoor en wederhoor) en de bijbehorende tijdslijnen.
3. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager door naar de klachtencommissie waarbij de school aangesloten is.

Artikel 8 Instelling en taken klachtencommissie

1. Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij één van de klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs die ondergebracht zijn bij de GCBO. Het GCBO is dagelijkse bereikbaar van 9.00 – 16.30 uur via telefoonnummer: 070-3861697, of via mail: info@gcbo.nl
2. De samenstelling van de commissie, de wijze waarop de commissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeld op de website www.gcbo.nl

Artikel 9 De procedure bij de klachtencommissie

1. Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar het Reglement Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (zie lid 7).
2. Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen geld ook voor het bevoegd gezag.
3. De klachtencommissie kan in reactie op de ontvangst van de klacht mediation aanbieden.
4. Mocht mediation niet leiden tot het wegnemen van de klacht, dan zal de klachtencommissie verweerder en het bevoegd gezag in kennis stellen van de klacht, verweerder de gelegenheid bieden om schriftelijk te reageren op de klacht en een voorstel doen voor schriftelijke danwel mondelinge behandeling van de klacht.
5. Binnen vier weken na de sluiting van het onderzoek brengt de commissie een advies uit.
6. De complete werkwijze van de klachtencommissie is te lezen in:
http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf

Artikel 10 Besluitvorming door het bevoegd gezag

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de schoolleiding van de betrokken school schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over (de gegrondheid van) de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.

2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager en de verweerder.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de verweerder en klager in de gelegenheid zijn gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Artikel 11 Informeren medezeggenschapsraad

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraad van de betreffende school en de Gemeenschappelijk Medezeggenschapsraad over ieder oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 12 Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene(n) niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt/vallen.

Artikel 13 Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 14 Wijziging van het reglement

De regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon met inachtneming van de vigerende bepalingen op het gebied van medezeggenschap.

Artikel 15 Vaststelling en wijziging klachtenregeling

1. Het college van bestuur stelt de klachtenregeling vast. Conform artikel 10 sub e en/of artikel 12 lid 1 sub k, uit de Wet Medezeggenschap Scholen (WMS), heeft de GMR instemmingsrecht over deze regeling en wijzigingen daarvan.
2. Het college van bestuur evalueert ten minste eenmaal in de vier jaar de werking van de klachtenregeling en besluit zo nodig de regeling te wijzigen.
3. Het college van bestuur draagt er zorg voor dat de klachtenregeling openbaar wordt gemaakt en dat de klachtenregeling toegankelijk is voor medewerkers, ouders en andere belanghebbenden buiten de organisatie.

Artikel 16 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De regeling kan worden aangehaald als klachtenregeling PCPO Capelle-Krimpen.
3. Het staat ouders/verzorgers en/of medewerkers vrij om een melding over de school te doen bij de onderwijsinspectie.

4. Voor meldingen en klachten rondom onder meer seksueel misbruik, geweld en veiligheid kunnen ouders/verzorgers en personeelsleden terecht bij de vertrouwensinspecteurs van de inspectie. Het bestuur is verplicht om een melding die betrekking heeft op seksueel misbruik te melden bij de vertrouwensinspecteur.