

## Klachtenregeling PCBO Baarn-Soest

### KLACHTENREGELING

Het bestuur van PCBO Baarn-Soest stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende Klachtenregeling vast.

#### Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. **bestuur**: het bevoegd gezag van stichting PCBO Baarn-Soest;
2. **school**: een school vallende onder stichting PCBO Baarn-Soest;
3. **directie**: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. **personeel**: aan de school verbonden (groeps)leerkrachten en onderwijsondersteunend personeel.
5. **ouders**: de ouders, verzorgers of voogden van de (ex-)leerlingen
6. **klager**: de ouder(s), het personeelslid of de (ex-)leerling die een klacht indient;
7. **beklaagde**: de persoon tegen wie een klacht is ingediend;
8. **klacht**: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de beklaagde;
9. **vertrouwenscontactpersoon**: persoon als bedoeld in artikel 3;
10. **vertrouwenspersoon**: persoon als bedoeld in artikel 4;
11. **klachtencommissie**: de commissie als bedoeld in artikel 8;

#### Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school 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.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de vertrouwenscontactpersoon van de school of de vertrouwenspersoon van PCBO Baarn-Soest.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bestuur of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 8.

#### Artikel 3: Benoeming en taken van de vertrouwenscontactpersoon

1. Er is op iedere school van PCBO Baarn-Soest tenminste een vertrouwenscontactpersoon.
2. De directie van de school wijst een vertrouwenscontactpersoon aan.
3. De vertrouwenscontactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de vertrouwenscontactpersoon de klager naar de vertrouwenspersoon.

#### Artikel 4: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bestuur benoemt ten minste een externe vertrouwenspersoon, die net als de vertrouwenscontactpersoon functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De klager kan ervoor kiezen zich rechtstreeks te wenden tot de externe vertrouwenspersoon.
3. Het bestuur benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie (artikel 5).
4. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
5. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
6. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het formeel indienen van een klacht.
7. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtenprocedure als de klager daarom verzoekt.

8. 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.
9. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
10. De vertrouwenspersoon kan het bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
11. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden aan het bestuur.

#### **Artikel 5. Benoemingsadviescommissie**

1. De benoemingsadviescommissie wordt gevormd door het bestuur en bestaat uit ten minste: een lid van of namens het bestuur, een lid uit de personeelsgeleding van de GMR en een lid uit de oudergeleding van de GMR.
2. De benoemingsadviescommissie voert de wervings- en selectieprocedure van de externe vertrouwenspersoon.
3. De benoemingsadviescommissie draagt een kandidaat voor de functie van vertrouwenspersoon ter benoeming voor aan het bestuur.

#### **Artikel 6: Openbaarheid van de klachtenregeling**

Het bestuur 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 schoolgids en op de websites van de scholen en de website van het bestuur.

#### **Artikel 7: Het indienen van een klacht bij het bestuur**

1. De klager kan een klacht indienen bij het bestuur via [info@pcbobaarnsoest.nl](mailto:info@pcbobaarnsoest.nl) of bij de klachtencommissie. De actuele contactgegevens zijn te vinden op [www.pcbobaarnsoest.nl](http://www.pcbobaarnsoest.nl).
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de naam en het adres van de school waar de klacht betrekking op heeft;
  - c. een omschrijving van de klacht, waarbij duidelijk is beschreven welke reden(en) ten grondslag ligt of liggen aan de klacht;
  - d. de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
  - e. een kopie van stukken die te maken hebben met de klacht;
  - f. de dagtekening
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde of de vertrouwenspersoon van PCBO Baarn-Soest.
5. Het bestuur of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld binnen twee weken het klaagschrift aan te vullen.
7. Het bestuur kan besluiten om de klacht niet zelf in behandeling te nemen, het bestuur verwijst de klager in dat geval naar de Landelijke Klachtencommissie (LKC).

#### **Artikel 8: Behandeling van de klacht door het bestuur**

1. Het bestuur brengt degene tegen wie de klacht is gericht (de beklagde) schriftelijk op de hoogte van de inhoud van de klacht.
2. Het bestuur meldt klager en beklagde schriftelijk welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.

3. Klager en beklagde krijgen de gelegenheid hun zienswijze mondeling naar voren te brengen in een (bij voorkeur gezamenlijke) zitting
4. Het bestuur kan mediation voorstellen om klager en beklagde tot een oplossing te laten komen. De mediation heeft een opschortende werking voor de behandeling van de klacht.
5. Het bestuur streeft ernaar binnen vier weken (exclusief schoolvakantiedagen) na indiening van de klacht, tot een afronding van de klachtenbehandeling te komen. Klager en beklagde ontvangen schriftelijk en met redenen omkleed het oordeel van het bestuur over de gegrondheid van de klacht. Als het bestuur het niet lukt binnen vier weken tot een oordeel te komen, doet het bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de beklagde. Het bestuur laat dan aan klager en beklagde weten binnen welke termijn het bestuur zijn standpunt bekend zal maken.
6. Als de behandeling van de klacht door het bestuur naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie (artikel 9).
7. Als het bestuur de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bestuur de klager naar de Landelijke Klachtencommissie waarbij de school is aangesloten.

#### **Artikel 9: Behandeling van de klacht door de Landelijke Klachtencommissie**

Het bestuur van PCBO Baarn-Soest is lid van Verus en is daarmee aangesloten bij de Stichting GeschillenCommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO), die de klacht onderzoekt en het bestuur hierover adviseert. De GCBO is bereikbaar via postadres: Stichting GeschillenCommissies Bijzonder Onderwijs, Postbus 394, 3440 AJ Woerden, [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl), [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl), 070 - 386 16 97. 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 van de GCBO van toepassing. De klachtenprocedure en het reglement zijn te vinden op:

<https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/procedure-klachtencommissies>

#### **Artikel 10: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie**

Personeelsleden in dienst van PCBO Baarn-Soest 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 bestuur.

#### **Artikel 11: Beslissing bestuur op het advies van de klachtencommissie**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bestuur aan de klager, de beklagde, 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.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bestuur met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.

#### **Artikel 12: Informeren medezeggenschapsorgaan**

Het bestuur informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk 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 13: 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 niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

**Artikel 14: Evaluatie**

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

**Artikel 15: Wijziging van de klachtenregeling**

Deze regeling kan door het bestuur worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

**Artikel 16: Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bestuur.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling PCBO Baarn-Soest'.
3. Deze regeling treedt in werking op 25 maart 2024

De regeling is vastgesteld op 19 maart 2024