



KLACHTENREGELING

PCBO Fiersicht

Mei 2024



Inhoud

Vaststelling en evaluatie.....	2
Inleiding	3
Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen	3
Artikel 1 : over wie en wat hebben we het?	3
Hoofdstuk 2 Indienen en behandelen van een klacht	4
Paragraaf 2.1: u laat zich bijstaan voor informatie en advies	4
Artikel 2: De interne vertrouwenspersoon	5
Artikel 3 De externe vertrouwenspersoon	5
Paragraaf 2.2 Het indienen van een klacht.....	7
Artikel 4: Aansluiting klachtencommissie.....	7
Paragraaf 2.2.1 De interne klachtenprocedure	7
Artikel 5: Indienen van een klacht.....	7
Artikel 6: Intrekken van de klacht.....	8
Artikel 7: Inhoud van de klacht.....	8
Artikel 8: (Intern) onderzoek en afhandeling van de klacht.....	8
Artikel 9: Advies door de extern vertrouwenspersoon aan het bevoegd gezag.....	8
Artikel 10: Niet-deelneming aan de behandeling van de klacht	9
Artikel 11 Beslissing op advies.....	9
Paragraaf 2.2.2 De externe klachtenprocedure	10
Hoofdstuk 3 Slotbepalingen	11
Artikel 12 Openbaarheid	11
Artikel 13 Evaluatie.....	11
Artikel 14 Wijziging van het reglement	11
Artikel 15 Overige bepalingen	11

Noot: Dit document is, omwille van de leesbaarheid, geschreven in de "hij-vorm". Het spreekt vanzelf dat in alle gevallen hier ook "zij" bedoeld wordt.



Vaststelling en evaluatie

Deze regeling, waarvan de basis werd gelegd in juni 2005, is herzien en vastgesteld in april 2024.

Deze regeling wordt in geëvalueerd in het eerste kwartaal van 2028, conform artikel 13, maar met inachtneming van artikel 14 van deze regeling.

Dokkum, 25-04-2024

Het bevoegd gezag van PCBO Fiersicht

Voorzitter(s) GMR

Hans Veldsink
Voorzitter College van Bestuur a.i.

Dhr. G. Postema
voorzitter

Mw. M.de Graaf
voorzitter



Inleiding

Een school is een omgeving waar mensen intensief met elkaar omgaan. Botsingen en meningsverschillen zijn dan ook niet bijzonder en worden meestal en bij voorkeur in onderling overleg bijgelegd.

Soms is een meningsverschil van dien aard, dat iemand een klacht hierover wil indienen. Dat recht heeft u altijd en die mogelijkheid is er. Verschillende situaties kunnen om verschillende oplossingen vragen. Daarom bestaan er meerdere procedures die soms ook naast elkaar gevolgd kunnen worden. Deze regeling heeft tot doel u te informeren over die procedures en waar u aan kunt kloppen voor advies en ondersteuning daarbij.

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1 : over wie en wat hebben we het?

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het Primair Onderwijs;
- b. bevoegd gezag: de vereniging voor PCBO Fiersicht, het bevoegd gezag zoals bedoeld in de Wet op het Primair Onderwijs;
- c. bestuurder: gemandateerd uitvoerder van het bevoegd gezag, zoals bedoeld in lid b;
- d. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- e. klacht: beschuldiging over gedragingen of beslissingen, of juist het nalaten van gedragingen of nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- f. interne vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
- g. externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
- h. aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend.



Hoofdstuk 2 Indienen en behandelen van een klacht

Zoals we in de inleiding al beschreven gaan we er van uit dat partijen in geval van ongenoegen of onenigheid over gedragingen of beslissingen in eerste instantie samen in gesprek gaan om tot oplossingen te komen. Er kunnen redenen zijn waarom dit niet mogelijk is, bijvoorbeeld wanneer de vertrouwensrelatie ernstig is beschadigd. U kunt dan denken aan meldingen over discriminatie, racisme, agressie of geweld, (seksuele) intimidatie, (cyber)pesten of andere vormen van grensoverschrijdend gedrag.

Het kan ook zijn dat een gesprek niet tot de gewenste oplossing leidt. In alle gevallen kunt u verschillende stappen ondernemen.

In de basis kunt u twee dingen doen:

- ten eerste kunt u zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon
- ten tweede kunt u een klacht indienen.

Paragraaf 2.1: u laat zich bijstaan voor informatie en advies

Elke school heeft een interne vertrouwenspersoon. Wie dat op uw school is, kunt u vinden in de schoolgids. In de regel kunt u met klachten terecht bij de directeur van de school, maar als dat geen oplossing biedt, óf de directeur is zelf onderwerp van de klacht, dan kunt u naar de interne vertrouwenspersoon. De interne vertrouwenspersoon is daarom vaak de eerst aangewezen persoon om u te adviseren over de te volgen procedure.

Belangrijk om te weten: de interne vertrouwenspersoon behandelt zelf geen klachten, maar adviseert u bij te nemen stappen. Op basis van uw klacht kan de interne vertrouwenspersoon u helpen de meest voor de hand liggende stap te zetten. Dit kan een gesprek met de schooldirectie zijn, maar ook een verwijzing naar het bevoegd gezag of de extern vertrouwenspersoon. Een intern vertrouwenspersoon is er voor werknemers, ouders en leerlingen.

Wanneer u – om welke reden dan ook – niet bij de interne vertrouwenspersoon terecht kunt, is er de mogelijkheid om u bij te laten staan door de externe vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon is niet werkzaam bij PCBO Fiersicht en is daarom volledig onafhankelijk. PCBO Fiersicht is voor de extern vertrouwenspersoon aangesloten bij GGD Fryslân. De extern vertrouwenspersoon behandelt alle aanvragen strikt vertrouwelijk en is geen verantwoording schuldig aan school. Hierdoor kan de melder vrijuit spreken en zich laten adviseren.

Op de volgende bladzijde beschrijven wij hoe wij omgaan met interne en externe vertrouwenspersonen.



Artikel 2: De interne vertrouwenspersoon

Aanstelling en taak interne vertrouwenspersoon

1. Er is op iedere school een interne vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de interne vertrouwenspersonen.
3. Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de namen van de contactpersonen bekend worden gemaakt aan alle geledingen van de school.
4. De vertrouwenspersoon is één van de werknemers van de school, niet zijnde lid van de directie.
5. De interne vertrouwenspersoon heeft een loketfunctie: hij adviseert, begeleidt en verwijst klager in/naar de juiste procedure om recht te doen aan de klager. De interne vertrouwenspersoon behandelt zelf geen klachten, om loyaliteitsproblemen te voorkomen.
6. De interne vertrouwenspersoon kan op eigen initiatief de externe vertrouwenspersoon inschakelen voor advies en ondersteuning.
7. Indien de interne vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, maar geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis voorleggen aan de externe vertrouwenspersoon.
8. De interne vertrouwenspersoon verplicht zich bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht te nemen. De vertrouwenspersoon handelt integer en vertrouwelijk in alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt, tenzij die hem in gewetensnood brengen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als interne vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

Artikel 3 De externe vertrouwenspersoon

Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. De contactgegevens van deze persoon zijn bekend op alle scholen van PCBO Fiersicht.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon.
3. De externe vertrouwenspersoon is een onafhankelijke, externe persoon die geen (werk)relatie heeft met PCBO Fiersicht.
4. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, maar bemiddelt zelf niet. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie als bedoeld in artikel 4. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
5. De externe vertrouwenspersoon onderzoekt de klacht en adviseert het bevoegd gezag hierover zoals bedoeld in artikel 8 en 9.
6. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.



7. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het bevoegd gezag.
8. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
 - (on)gegrondheid van de klacht;
 - het nemen van maatregelen;
 - overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
9. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en handelt conform de meldingsregeling Vertrouwenspersonen GGD Fryslân.
10. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.



Paragraaf 2.2 Het indienen van een klacht

Heeft u een klacht over een situatie die een school aan gaat, dan gaat u in eerste instantie naar de directeur van de school. We streven er naar samen tot een oplossing te komen. Lukt dit echter niet, of neemt de directeur een besluit waar u het niet mee eens bent, dan kunt u een klacht indienen bij het bevoegd gezag. De bestuurder gaat dan na of uw klacht gegrond is en bespreekt zijn bevindingen met u, plus eventuele consequenties. De bestuurder pleegt altijd hoor en wederhoor tussen betrokkenen, voordat hij conclusies trekt en verbindt aan de klacht. Hoe de procedure van een interne klachtafhandeling verloopt, staat hieronder beschreven.

Artikel 4: Aansluiting klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag sluit zich, na hierover instemming te hebben verkregen van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad, aan bij een regionale of landelijke klachtencommissie.
2. De klager heeft het recht zijn klacht rechtstreeks in te dienen bij de klachtencommissie.

Paragraaf 2.2.1 De interne klachtenprocedure

Artikel 5: Indienen van een klacht

1. De klager dient de klacht schriftelijk (per email) in bij het bevoegd gezag via info@fiersicht.nl
2. De klacht dient in beginsel binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, wijst het bevoegd gezag de klager op de mogelijkheid van bijstand door de externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon kan de klager verwijzen naar de externe klachtencommissie.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen als hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de externe vertrouwenspersoon.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de externe vertrouwenspersoon of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
6. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
7. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
8. Na ontvangst van de klacht deelt het bevoegd gezag de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat hij een klacht onderzoekt.
9. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door hem.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.



Artikel 6: Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, deelt het bevoegd gezag dit aan de aangeklaagde, de externe vertrouwenspersoon en de directeur van de betreffende school mee.

Artikel 7: Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend (mag per mail).
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de klacht.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school gemeld.

Artikel 8: (Intern) onderzoek en afhandeling van de klacht

1. Het bevoegd gezag bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare bijeenkomst in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. Deze bijeenkomst vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Bij deze zitting is een notulist aanwezig voor het maken van een verslag.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij het bevoegd gezag anders bepaalt.
3. Van de bijeenkomst wordt een verslag gemaakt (zie lid 1). Het verslag bevat:
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
4. Op grond van bevindingen oordeelt het bevoegd gezag of de klacht gegrond of ongegrond is en verbindt eventuele consequenties aan deze conclusie. Klager en aangeklaagde ontvangen hiervan schriftelijk een bevestiging.

Artikel 9: Advies door de extern vertrouwenspersoon aan het bevoegd gezag.

Is een klacht te complex, of is er sprake van (mogelijke) belangenverstremming, dan kan het bevoegd advies inwinnen bij de externe vertrouwenspersoon. Deze gaat min of meer gelijk te werk zoals hierboven beschreven (interne klachtenprocedure). Na afronding van het onderzoek handelt de externe vertrouwenspersoon als volgt:



1. De externe vertrouwenspersoon rapporteert zijn bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de zitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de externe vertrouwenspersoon met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
2. De externe vertrouwenspersoon geeft in het advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de klager, de aangeklaagde en de directeur van de betrokken school.
3. De externe vertrouwenspersoon kan in het advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Artikel 10: Niet-deelneming aan de behandeling van de klacht

De externe vertrouwenspersoon dan wel de interne vertrouwenspersonen nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Artikel 11 Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de externe vertrouwenspersoon deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de externe vertrouwenspersoon schriftelijk en gemotiveerd mee:
 - a. of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt;
 - b. of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja, welke.
2. Is één van de partijen het niet eens met de beslissing van het bevoegd gezag, dan kan de partij in beroep bij de landelijke klachtencommissie (zie externe klachtenprocedure).



Paragraaf 2.2.2 De externe klachtenprocedure

Wanneer de klacht ongegrond wordt verklaard door het bevoegd gezag, of klager is het niet eens met de beslissing van het bevoegd gezag, kan klager gebruik maken van een externe klachtencommissie.

PCBO Fiersicht is aangesloten bij de Landelijke Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs:

<https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/>

De GBCO heeft een eigen klachtenprocedure, die hier te vinden is:

https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo_aangepast_22-01-2019.pdf

NB: Kijk voor de meest recente procedure altijd op de website van het GBCO. Een uitgeprint exemplaar van de meest recente klachtenregeling van het GBCO is op aanvraag verkrijgbaar bij het secretariaat van PCBO Fiersicht.

Het indienen van een klacht gaat ook via de website van het GBCO.



Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 12 Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag publiceert deze regeling op haar website (www.fiersicht.nl).
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 13 Evaluatie

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

Artikel 14 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 15 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De tekst in de schoolgids maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling PCBO Fiersicht".
4. Deze herziene regeling treedt in werking op 01-05-2024.