

KLACHTENREGELING

Inhoudsopgave

- 0. Voorwoord
- 1. Begripsomschrijvingen
 - 1.1 De school
 - 1.2 Landelijke Klachtencommissie
 - 1.3 Klager
 - 1.4 Klacht
 - 1.5 Aangeklaagde
 - 1.6 Contactpersoon
 - 1.7 Vertrouwenspersoon
 - 1.8 Vertrouwensinspecteurs van Inspectie voor het onderwijs
- 2. Regeling
 - 2.1 Toelichting
 - 2.2 Doelstelling
 - 2.3 Entree
 - 2.4 Vastlegging
 - 2.5 Termijn
 - 2.6 Procedure
 - 2.6.1 klachten betreffende leerkrachten en ondersteunend personeel
 - 2.6.2 klachten betreffende de directie
 - 2.6.3 klachten betreffende ouders
 - 2.6.4 klachten betreffende ouders die als vrijwilliger op montessorischool hun diensten verlenen
 - 2.6.5 klachten betreffende een bestuurs-/medezeggenschaps-raadslid
 - 2.6.6 (ernstige) klachten
 - 2.6.7 klachten betreffende sponsoring
- 3. Klachten behandeling, hoe aan te pakken
 - 3.1 klager, contactpersoon
 - 3.2 klager, leerkracht/ondersteunend personeel, ouders, vrijwilligers
 - 3.3 klager, directie
 - 3.4 klager, bestuurs-/medezeggenschapsraad lid en sponsoring
 - 3.5 (ernstige) klachten
- 4. Adressen
- 0. Voorwoord

Het bevoegd gezag van de Montessorischool Aan de Basis vindt het belangrijk dat er serieus omgegaan wordt met uitingen van onvrede. Door met elkaar te praten en vooral goed te luisteren willen we proberen problemen direct op school op te lossen en het probleem geen klacht te laten worden.

Niet altijd kunnen problemen op deze wijze opgelost worden en komt het tot een klacht. Ook met klachten willen we school zorgvuldig omgaan. Met dat doel hebben we onze interne klachtenregeling tegen het licht gehouden en waar nodig aangepast.

In grote lijnen komt het erop neer dat de klager zijn klacht in eerste instantie met de aangeklaagde dient te bespreken. Het is handig om daar een afspraak over te maken. In goed overleg wordt naar een oplossing gezocht. Als dat niet lukt zijn in de procedure eventuele vervolgstappen aangegeven, zoals het inschakelen van een contactpersoon op school of een externe bemiddelaar, de vertrouwenspersoon.



Een klager kan zich ook direct tot de Landelijke Klachtencommissie of de vertrouwenspersoon richten, afhankelijk van de ernst van de klacht.

Wij hebben geprobeerd de verschillende mogelijkheden zo helder mogelijk weer te geven in deze in klachtenprocedure. Suggesties ter verbetering zijn altijd welkom.

1. Begripsomschrijvingen

In deze interne klachtenregeling worden de begripsomschrijvingen uit de regeling Landelijke Klachtencommissie (LKC) voor het algemeen bijzonder onderwijs gehanteerd.

Ter verduidelijking volgt hieronder een korte, relevante uitleg. Voor de uitgebreide begripsomschrijving verwijzen wij u naar de regeling (B-K-0006) van de LKC (zie ook artikel 1.2).

1.1 School

De montessorischool Aan de Basis onder het bevoegd gezag van de Stichting Montessorischool Veenendaal.

1.2 Landelijke Klachtencommissie

Hiermee wordt bedoeld de landelijke klachtencommissie waarbij onze school is aangesloten. Deze commissie onderzoekt en adviseert het bevoegd gezag. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over (on)gegrondheid van de klacht, het nemen van maatregelen en overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten. De regeling van de LKC is te verkrijgen bij de directeur van de school, bij de Vereniging van Bijzondere Scholen en bij de vertrouwenspersoon (zie adressen).

1.3 Klager

Een leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, die een klacht heeft ingediend. In de regeling is opgenomen dat bij uitzondering ook anderen als klager kunnen worden aangemerkt.

1.4 Klacht

Klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.

1.5 Aangeklaagde

Een leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag tegen wie de klacht is ingediend.

1.6 Contactpersoon

De contactpersoon is dienst van de school. Meestal is het een leerkracht. Voor de benoeming van de contactpersoon is instemming van de medezeggenschapsraad nodig. De contactpersoon wijst de klager de juiste weg te wijzen voor de behandeling van de klacht, door de klager te wijzen op de bestaande regelingen of door te verwijzen naar de vertrouwenspersoon.

1.7 Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is niet betrokken bij de school en stelt zich onpartijdig en onafhankelijk op. De vertrouwenspersoon onderzoekt of door bemiddeling de klacht kan worden opgelost of dat er aanleiding is tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. De vertrouwenspersoon kan het bestuur gevraagd en ongevraagd advies geven over te nemen besluiten.

1.8 Vertrouwensinspecteurs van Inspectie voor het onderwijs

Binnen de inspectie van het onderwijs is een aantal inspecteurs aangewezen als vertrouwens-inspecteurs. Deze vertrouwensinspecteurs hebben een adviserende en ondersteunende taak bij klachten rond seksueel misbruik en



seksuele intimidatie. Scholen en ook leerlingen kunnen eveneens contact opnemen met de vertrouwensinspecteur als zich situaties van ernstig fysiek en geestelijk geweld hebben voorgedaan.

De vertrouwensinspecteur heeft geheimhoudingsplicht bij klachten over seksueel misbruik. Hij of zij zal in alle gevallen in overleg met de klager komen tot afspraken over de verdere afhandeling van de klacht en de stappen die worden genomen.

Het bevoegd gezag van iedere school is wettelijk verplicht bij een vermoeden van seksueel misbruik door leerkrachten, directies en anderen die aan de school contractueel verbonden zijn, contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur.

2. Regeling

2.1 Toelichting

Deze klachtenregeling treedt in werking voor het oplossen van individuele klachten betreffende niet-structurele problemen.

2.2 Doelstelling

De doelstelling van de klachtenregeling is het zo snel en doeltreffend mogelijk oplossen van gerezen geschillen en individuele ongenoegens. Echter niet elk probleem is op te lossen, maar vaak is het 'gehoord worden' en het 'kennis nemen van argumenten' al een stap in de goede richting. In deze klachtenregeling is het hooguit mogelijk dat er een bindend advies wordt gegeven.

2.3 Entree

Voor betrokkenen moet de drempel laag zijn. In eerste instantie kan een klacht daarom mondeling geuit worden. Pas in latere instantie wordt verzocht de klacht schriftelijk weer te geven. De klacht dient concreet te zijn.

2.4 Vastlegging

Indien een klacht in eerste instantie wordt opgelost tussen klager en leerkracht/ondersteunend personeel, ouder en vrijwilliger, dient de leerkracht altijd mondeling verslag te doen aan de directie. De directie beslist of er alsnog een verslag gemaakt moet worden.

Indien de klacht met de directie wordt besproken maakt de directie een verslag waarin zowel de klacht als de oplossing worden weergegeven.

Indien de klacht met een bestuurslid wordt besproken zal een notulist aanwezig zijn ten behoeve van het maken van een verslag. Dit verslag dient altijd ondertekend te zijn door alle betrokken partijen.

Jaarlijks worden de klachten verzameld om te bezien wat de aard van de klachten is en om er mogelijk passend beleid op te maken ter voorkoming van meerdere klachten. Dit verslag wordt door het bestuur voorgelegd aan de medezeggenschapsraad.

2.5 Termijn

De maximale termijn voor het doorlopen van de gehele procedure is 8 weken. Elke fase in de klachtenprocedure bestrijkt maximaal 2 weken. Vanzelfsprekend wordt er naar gestreefd de klacht in een kortere termijn op te lossen.

2.6 Procedure

2.6.1 klachten betreffende leerkrachten en ondersteunend personeel

Indien een klager een klacht heeft over een leerkracht of ondersteunend personeel treedt de volgende procedure in werking:

- Er wordt door de klager contact opgenomen met de betrokkene teneinde de problematiek in een gesprek op te lossen; de leerkracht rapporteert altijd mondeling aan de directie.



- Indien dit niet succesvol blijkt, kunnen partijen contact opnemen met de directie die, beide partijen gehoord hebbend, zal trachten partijen tot elkaar te brengen en het probleem in samenspraak op te lossen.
- Blijkt ook dit gesprek niet tot een bevredigende oplossing te leiden dan kan een beroep gedaan worden op de voorzitter van het bestuur, de klacht dient bij voorkeur schriftelijk, te worden ingediend; de voorzitter kan een bindend adviseur aanwijzen, in overleg met beide partijen.
- Gaan beide partijen niet akkoord met het aanwijzen van een bindend adviseur, dan kan de klager worden doorverwezen naar de vertrouwenspersoon.

2.6.2 klachten betreffende de directie

- Er wordt door klager contact opgenomen met de betrokkene teneinde de problematiek, in een gesprek op te lossen.
- Blijkt in dit gesprek geen oplossing tot stand te komen, dan kunnen betrokkenen, bij voorkeur schriftelijk, contact opnemen met de voorzitter van het bestuur. Deze zal trachten de partijen tot elkaar te brengen om te klacht in samenspraak op te lossen; de voorzitter kan een bindend adviseur aanwijzen, in overleg met beide partijen.
- Gaan beide partijen niet akkoord met het aanwijzen van een bindend adviseur, dan kan de klager worden doorverwezen naar de vertrouwenspersoon.

2.6.3 klachten betreffende een leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, (voor zover het incident heeft plaatsgevonden onder verantwoordelijkheid van de school)

- Er wordt door klager contact opgenomen met de betrokkene teneinde de problematiek in een gesprek op te lossen;
- Indien dit niet succesvol blijkt, kunnen partijen contact opnemen met de directie die, beide partijen gehoord hebbend, zal trachten partijen tot elkaar te brengen en het probleem in samenspraak op te lossen.
- Blijkt in dit gesprek geen oplossing tot stand te komen, dan kunnen betrokkenen, bij voorkeur schriftelijk, contact opnemen met de voorzitter van het bestuur. Deze zal trachten de partijen tot elkaar te brengen om te klacht in samenspraak op te lossen; de voorzitter kan een bindend adviseur aanwijzen, in overleg met beide partijen.
- Gaan beide partijen niet akkoord met het aanwijzen van een bindend adviseur, dan kan de klager worden doorverwezen naar de vertrouwenspersoon.

2.6.4 klachten betreffende ouders die als vrijwilliger op montessori- school hun diensten verlenen

- Er wordt door klager contact opgenomen met de betrokkene teneinde de problematiek in een gesprek op te lossen.
- Indien dit niet succesvol blijkt, kunnen partijen contact opnemen met de directie die, beide partijen gehoord hebbend, zal trachten partijen tot elkaar te brengen en het probleem in samenspraak op te lossen.
- Blijkt ook dit gesprek niet tot een bevredigende oplossing te leiden dan kan een beroep gedaan worden op de voorzitter van het bestuur. De klacht dient zo mogelijk schriftelijk, te worden ingediend; de voorzitter kan een bindend adviseur aanwijzen, in overleg met beide partijen.
- Gaan beide partijen niet akkoord met het aanwijzen van een bindend adviseur, dan kan de klager worden doorverwezen naar de vertrouwenspersoon.

2.6.5 klachten over een bestuurs-/medezeggenschapsraadlid

- Er wordt door klager contact opgenomen met de betrokkene teneinde de problematiek in een gesprek op te lossen.
- Mocht er dan geen oplossing gevonden zijn, dan kan de klager worden doorverwezen naar de vertrouwenspersoon.

2.6.6 (ernstige) klachten

- Bij alle klachten is het mogelijk de vertrouwenspersoon op elk moment in de uitvoering van de procedure te benaderen. Bij zeer ernstige klachten, bijvoorbeeld seksueel misbruik zelfs voordat de procedure wordt gestart



- Ook is een klager te allen tijde gerechtigd zich direct tot de Landelijke Klachtencommissie te richten. De klacht dient dan volgens de procedure opgenomen in de regeling LKC ingediend te worden. Deze regeling is op school in te zien.

2.6.7 klachten over sponsoring

Klachten over sponsoring vallen eveneens onder deze regeling.

3. Klacht indienen, hoe aan te pakken (schematische weergave)

3.1 Klager - contactpersoon

klager legt klacht voor; contactpersoon wijst op regeling of verwijst naar vertrouwenspersoon

3.2 Klager - leerkracht/ondersteunend personeel, een leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, vrijwilligers

betrokkenen bespreken klacht om tot oplossing te komen

Overeenstemming	Geen overeenstemming
mondeling verslag leerkracht/ondersteunend personeel aan directie (directie beslist of schriftelijk verslag nodig is)	contact opnemen met directie
schriftelijk verslag door directeur	(bij voorkeur) schriftelijke klacht aan voorzitter bestuur mogelijkheid bindend adviseur
schriftelijk verslag door notulist bestuur	verwijzing naar vertrouwenspersoon
vastlegging klacht in klachtenregistratie	verwijzen naar landelijke klachtencommissie

3.3 Klager - directie

betrokkenen bespreken klacht om tot oplossing te komen

Overeenstemming	Geen overeenstemming
mondeling verslag directie aan voorzitter bestuur (bestuur beslist of schriftelijk verslag nodig is)	(bij voorkeur) schriftelijke klacht aan voorzitter bestuur mogelijkheid bindend adviseur
schriftelijk verslag door notulist bestuur	verwijzing naar vertrouwenspersoon
vastlegging klacht in klachtenregistratie	verwijzen naar landelijke klachtencommissie

3.4 Klager - bestuurs-/medezeggenschapsraadlid en klachten over sponsoring

betrokkenen bespreken klacht om tot oplossing te komen

Overeenstemming	Geen overeenstemming
mondeling verslag betrokken lid aan voorzitter bestuur (bestuur beslist of schriftelijk verslag nodig is)	verwijzing naar vertrouwenspersoon
vastlegging klacht in klachtenregistratie	verwijzen naar landelijke klachtencommissie



3.5. (ernstige) klachten

klager kan altijd direct contact opnemen met de vertrouwenspersoon of de Landelijke Klachtencommissie

4. Adressenlijst

4.1 Contactpersonen binnen de montessorischool

Anja ter Braak (Intern Begeleider)

tel. 0318-540339

email a.terbraak@aandebasis.nl

4.2 Vertrouwenspersoon (benoemd door het bevoegd gezag per 16 juli 2002)

Jenny Stringa

email adbvertrouwenspersoon@gmail.com

4.3 Landelijke klachtencommissie voor het algemeen Bijzonder Onderwijs

Postbus 95572

2509 CN Den Haag

tel 070 331 52 44

email: LKC@vbs.nl

4.4 Vertrouwensinspecteur

Meldpunt vertrouwensinspecteurs

tel 0900 -111 3 111

(op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur)

4.5 VBS

Binckhortslaan 36, M1 19

2516 BE Den Haag

tel 070 331 52 52

e-mail vbs@vbs.nl

