

MONTON

Stichting Montessorischolen
Midden-Nederland

Klachtenregeling

Beleidskader ontwikkelen en vaststellen nieuw beleid			
Periode:	mei 2016-juni 2017	Versienr:	0.4
Code:	2016-CvB Klachtenregeling	Pagina's:	6
Auteur / Eigenaar:	Carla Luycx		
Concept:	MT/Directies: datum besproken: v.1	Datum:	26-5-2016
	RVT: datum besproken: v.3	Datum:	-2017
	GMR: datum besproken: v.3	Datum:	30-1-2017
	MT/Directies datum besproken: v.4	Datum:	15 juni 2017
	RVT: datum besproken: v.4	Datum:	1 juni 2017
	GMR: datum besproken: v.4	Datum:	15 juni 2017
	Datum vastgesteld	Datum:	22 juni 2017
Start implementatie:	2016	Status:	In werking

Inhoudsopgave

INLEIDING	3
ARTIKEL 1 - BEGRIPSBEPALINGEN	4
ARTIKEL 2. VOORTRAJECT KLACHTINDIENING	4
ARTIKEL 3. AANSTELLING EN TAAK CONTACTPERSOON	4
ARTIKEL 4. AANSTELLING EN TAKEN EXTERNE 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	5
ARTIKEL 9. DE PROCEDURE BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE	5
ARTIKEL 10. BESLUITVORMING DOOR HET BEVOEGD GEZAG	6
ARTIKEL 11. INFORMEREN MEDEZEGGENSCHAPSRAAD	6
ARTIKEL 12. EVALUATIE	6
ARTIKEL 13. WIJZIGING VAN HET REGLEMENT	6
ARTIKEL 14. OVERIGE BEPALINGEN	6
ADRESSEN	6

Inleiding

Overall waar gewerkt wordt, zijn wel eens misverstanden of worden fouten gemaakt. U bent welkom om dergelijke zaken in eerste instantie met de leerkracht van uw kind te bespreken. De leerkracht neemt uw klacht serieus en streeft naar de best mogelijke oplossing. Komt u met de leerkracht niet tot een bevredigend resultaat, dan is een gesprek met de schoolleiding een goede volgende stap. Vrijwel altijd zal hiermee een oplossing worden bereikt.

Elke ouder of kind kan een beroep doen op de contactpersoon (in de school) als er problemen zijn van welke aard dan ook, waar u of uw kind niet met iedereen over durft te praten. Het gesprek wordt vertrouwelijk behandeld en er worden geen vervolgstappen gezet zonder uw toestemming. U kunt bij de contactpersoon terecht wanneer er in uw ogen sprake is van machtsmisbruik, zoals (seksuele) intimidatie, pesten, mishandeling, discriminatie, onheuse bejegening, fysiek geweld, inbreuk op de privacy. Het kan echter ook gaan over de didactische, pedagogische en/of organisatorische aanpak van uw kind of de groep waar uw kind in zit.

De contactpersoon behandelt niet zelf de klachten, maar kijkt samen met u wie er moet worden ingeschakeld om tot de best mogelijke oplossing te komen. Als het nodig mocht zijn, wordt een klacht doorverwezen naar de externe vertrouwenspersoon, het bevoegd gezag en/of naar de Landelijke Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (Stichting GCBO).

Stichting Monton is zich bewust van de kracht van de melding of klacht als instrument om kwaliteit steekproefsgewijs te meten en als instrument om verbeterprocessen op te starten. Daarom neemt het bestuur de verantwoordelijkheid op zich om klachten op een professionele en zorgvuldige wijze te behandelen. Bij het onderzoeken van een klacht staat zorgvuldigheid voorop. Hoor- en wederhoor is daarbij een belangrijk element. Bij de behandeling van de klacht wordt niet alleen naar inhoud gekeken, maar ook met name naar de processen die tot de klacht hebben geleid. In de begeleiding en het eventuele advies staan dan ook primair de verbeterpunten en leermomenten centraal. Dit advies komt indien mogelijk tot stand na overleg met de klager en de aangeklaagde.

Met deze regeling wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend maar ook het belang van de schoolorganisatie (een veilig schoolklimaat).

Samenvatting:

1. overleg altijd eerst met de groepsleerkracht van uw kind; bij onvoldoende resultaat
2. overleg met de schoolleiding of
3. overleg met de contactpersoon; bij onvoldoende resultaat
4. inschakeling van de externe vertrouwenspersoon; bij onvoldoende resultaat
5. indiening van de klacht bij het bevoegd gezag; bij onvoldoende resultaat
6. indiening van een klacht bij de Landelijke Stichting GCBO.

Ook is het mogelijk dat u zich rechtstreeks wendt tot één van de externe vertrouwenspersonen. Deze zijn onafhankelijk en door het College van Bestuur van Stichting Monton in overleg met de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad aangesteld. Tenslotte is het mogelijk dat u rechtstreeks een klacht indient bij de Stichting GCBO (www.gcbo.nl). Wij adviseren u wel, hierover eerst te overleggen met de externe vertrouwenspersoon. Deze kan u adviseren over de wijze van klachtindiening, maar ook desgewenst samen met u onderzoeken of er nog alternatieven zijn.

Artikel 1 - Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. School: een school vallende onder het bestuur van Stichting Monton.
- b. Bevoegd gezag: het bestuur van Stichting Monton
- c. Melder: 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 die een probleem wil bespreken.
- d. 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 die een klacht heeft indiend.
- e. Aangeklaagde: 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 tegen wie een klacht is ingediend.
- f. 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.
- g. Contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3.
- h. Externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 4.
- i. Klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8.

Artikel 2. Voortraject klachtindiening

1. Een melder 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 melder het probleem voor aan de directie.
3. De melder kan het probleem bespreken met de contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 6.

Artikel 3. Aanstelling en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon.
2. De directeur benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon (na overleg met de medezeggenschapsraad).
3. De contactpersoon is binnen de school de aangewezen functionaris voor de eerste opvang van leerlingen en/of ouders/verzorgers die een probleem willen bespreken, dan wel een klacht hebben. De contactpersoon verwijst door naar de externe vertrouwenspersoon en helpt ouders/verzorgers en/of leerlingen eventueel het eerste contact te leggen. Daarnaast heeft de interne contactpersoon een taak op het gebied van het verbeteren van het schoolklimaat en de veiligheid op scholen.
4. De taak van de contactpersoon beperkt zich tot het controleren en bewaken of het probleem dan wel de klacht procedureel juist behandeld wordt.
5. De contactpersoon verplicht zich tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij uit hoofde van de rol/functie verneemt, tenzij een wettelijke bepaling zich daartegen verzet. Deze verplichting houdt niet op te bestaan na beëindiging van de werkzaamheden.
6. De contactpersoon is, bij het uitvoeren van werkzaamheden die voortvloeien uit die rol/functie, uitsluitend verantwoordelijk verschuldigd aan het bevoegd gezag. Ook ten opzichte van het bevoegd gezag is de contactpersoon verplicht tot geheimhouding, tenzij een wettelijke bepaling zich daartegen verzet.

Artikel 4. Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraden ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De externe vertrouwenspersoon kan de melder/klager met raad en daad ondersteunen bij het oplossen van het probleem.

3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of het probleem dan wel de klacht door bemiddeling dan wel mediation kan worden opgelost.
De externe vertrouwenspersoon informeert de melder/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.
4. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
5. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
6. De externe vertrouwenspersoon verplicht zich tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij uit hoofde van de rol/functie verneemt, tenzij een wettelijke bepaling zich daartegen verzet. Deze verplichting houdt niet op te bestaan na beëindiging van de werkzaamheden.
7. De externe vertrouwenspersoon is, bij het uitvoeren van werkzaamheden die voortvloeien uit die rol/functie, uitsluitend verantwoordelijk verschuldigd aan het bevoegd gezag. Ook ten opzichte van het bevoegd gezag is de contactpersoon verplicht tot geheimhouding, tenzij een wettelijke bepaling zich daartegen verzet.

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 externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids en op de websites van de school of instelling en 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 aangeklaagde 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.
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 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 deze de klacht zelf afhandelen of besluiten de klacht in behandeling te geven bij de externe vertrouwenspersoon.
2. Het bevoegd gezag meldt klager en aangeklaagde welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag (al dan niet interventie door de externe vertrouwenspersoon) naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.

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 de Landelijke Klachtencommissie voor Algemeen Bijzonder Onderwijs. 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

Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar het Reglement Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs:
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 en de klachtencommissie 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, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de verweerder in de gelegenheid is 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 medezeggenschapsraden 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. Evaluatie

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

Artikel 13. Wijziging van het reglement

Deze 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 14. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als Modelklachtenregeling GCBO.

De regeling is herzien op 22 juni 2016 en treedt vanaf die datum in werking.

Adressen

Vertrouwenspersoon voor klachten over ongewenste omgangsvormen:

Naam: Eva Meter

T: 06-22954128

E: info@reflecties.com

W: www.reflecties.com

Vertrouwenspersoon voor klachten van schoolorganisatorische of onderwijskundige aard:

Naam: Freek Walther

T: 06-40816327

E: walther@devertrouwenspersoon.nl

W: www.devertrouwenspersoon.nl

Landelijke Klachtencommissie voor Algemeen Bijzonder Onderwijs

Postbus 82324

2508 EH Den Haag

T: 070-3861697 (09.00 - 16.30 uur)

E: info@gcbo.nl