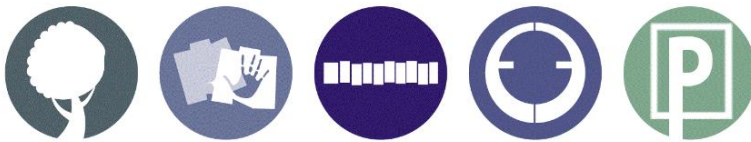


Klachtenprocedure

Uit: Handboek 'De Veilige School' Bijlage 1 en 2



Montessori Onderwijs Zuid-Holland

'Respect'

Communicatie klachtenprocedure richting ouders (op website, schoolgids)

Klacht over schoolorganisatorische maatregelen/nalatigheid (b.v. roosters, schoolgebouw)	Klacht over onheuse bejegening (b.v. toetsing, beoordeling, bestraffing)	Klacht over ongewenst gedrag op school (b.v. pesten, agressie, geweld, discriminatie)	Klacht over ongewenst gedrag op school (b.v. ongewenste intimiteiten) Toepassen meldplicht	Persoonlijke problemen of problemen in thuissituatie depressiviteit, eetstoornissen huiselijk geweld, kindermishandeling Toepassen meldcode
	Leerkracht	Leerkracht		
Respect Coördinator	Respect Coördinator	Respect Coördinator	Respect Coördinator	Intern begeleider - in rol van aandachtsfunctionaris
Schoolleiding	Schoolleiding	Schoolleiding		Schoolleiding
Bestuurskantoor	Bestuurskantoor	Bestuurskantoor		
Bestuurder	Bestuurder	Bestuurder		
		Extern vertrouwenspersoon	Extern vertrouwenspersoon	Externe hulpverlening: Jeugdzorg, Veilig Thuis
(Onderwijsinspectie)	(Onderwijsinspectie)	(Onderwijsinspectie)	(Onderwijsinspectie)	
Landelijke klachtencommissie	Landelijke klachtencommissie	Landelijke klachtencommissie	Landelijke klachtencommissie	

Ouders, leerlingen, personeel en eenieder die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap kunnen een klacht indienen. Klachten over de dagelijkse gang van zaken dienen eerst in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze te worden afgehandeld.

Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is of indien de behandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men in contact treden met de respect coördinator op school:

Contactgegevens respect coördinator(en): ..., mailadres

De respect coördinator is aanspreekpunt voor zowel leerlingen, ouders en personeel over ongewenst gedrag. De respect coördinator heeft geheimhoudingsplicht en kan u begeleiden of ondersteunen in een te volgen traject, zoals:

- luisteren naar de klacht en informatie geven over de mogelijke procedures;
- ondersteunen bij het oplossen van een klacht, waarbij de respect coördinator contact onderhoudt met alle betrokken partijen;
- verwijzen naar de betrokkene(n) binnen de school (groepsleerkracht, intern begeleider, directie);
- verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon of de landelijke klachtencommissie, waarbij de respect coördinator u kan ondersteunen bij een officiële klachtenprocedure.

Klachten op het gebied van seksuele intimidatie en/ of fysiek geweld waarbij vermoeden is van een strafbaar feit dienen altijd gemeld te worden bij de respect coördinator. Deze neemt na overleg met de klager dan contact op met de directie en het bestuur.

Mocht ook deze stap niet geleid hebben tot een juiste afhandeling, dan kan contact worden opgenomen met het bestuurskantoor. Binnen het bestuurskantoor zal altijd eerst beoordelen of er voldoende overleg heeft plaatsgevonden tussen de verschillende partijen om de klacht op te lossen.

Contactgegevens Stichting MZH: bestuurssecretariaat@montessori-mzh.nl

Indien ook het overleg met het bestuurskantoor niet naar tevredenheid is verlopen, kan contact worden gezocht met de externe vertrouwenspersoon. Net als het bestuurskantoor zal ook zij altijd eerst beoordelen of er voldoende overleg heeft plaatsgevonden tussen de verschillende partijen om de klacht op te lossen.

Contactgegevens externe vertrouwenspersoon: Marion Ferber, marionferber@ziggo.nl

Indien ook het contact met de externe vertrouwenspersoon niet naar tevredenheid is verlopen, kan een formele klacht ingediend worden bij de klachtencommissie. Ook de klachtencommissie zal altijd eerst beoordelen of er voldoende overleg heeft plaatsgevonden tussen de verschillende partijen, om de klacht op te lossen. De contactgegevens van de externe klachtencommissie:

Contactgegevens Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC): 030-2809590,
info@onderwijsgeschillen.nl

Naast de Landelijke Klachtencommissie kunt u ook contact opnemen met het team van vertrouwensinspecteurs werkzaam bij de Inspectie van het Onderwijs. Ouders, leerlingen, leerkrachten, directies en besturen kunnen de vertrouwensinspecteur benaderen wanneer zich in of rond de school problemen voordoen op het gebied van:

- seksuele intimidatie en seksueel misbruik
- lichamelijk geweld
- grove pesterijen
- extremisme en radicalisering

Ernstige klachten die vallen binnen deze categorieën kunnen voorgelegd worden aan de vertrouwensinspecteur. Deze zal adviseren en informeren. Centraal meldpunt vertrouwensinspecteurs: telefoon 0900-1113111.

Interne klachtenregeling

(bron: VosABB, 4-2024)

Het bevoegd gezag van stichting MZH, gelet op de bepalingen van de Wet op het primair onderwijs, gehoorde de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, stelt de volgende Klachtenregeling primair onderwijs vast.

Begripsbepalingen

1. In deze regeling wordt verstaan onder:

1. School: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
2. Commissie: de commissie als bedoeld in artikel 4;
3. Klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling (een lid van) het personeel, (een lid van) 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;
4. Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
5. Contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 2;
6. Vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3;
7. 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;
8. Benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag.

Behandeling van de klachten

De respect coördinator,

1. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de respect coördinator. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
2. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één respect coördinator die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
3. De respect coördinator gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De respect coördinator verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de respect coördinator slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De respect coördinator neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De respect coördinator is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als respect coördinator heeft beëindigd.

8. De respect coördinator brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

De externe vertrouwenspersoon,

1. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en beëindigt contract met de externe vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
2. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

De klachtencommissie

Instelling en taken klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. Het bevoegd gezag kan zich ook, na hierover instemming te hebben verkregen van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad, aansluiten bij een regionale of landelijke commissie.
3. De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
4. De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
5. De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden

Samenstelling klachtencommissie

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
2. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.

3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. Leden van het personeel, van het bevoegd gezag, alsmede ouders/voogden/ verzorgers en leerlingen/studenten/deelnemers van de schoolgemeenschap, de vertrouwenspersoon en contactpersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
6. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

Zittingsduur

1. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

De procedure bij de klachtencommissie

1. Indienen van een klacht
2. De klager dient de klacht in bij:a. het bevoegd gezag; ofb. de klachtencommissie.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
4. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
5. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien 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 klachtencommissie.
6. 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 klachtencommissie of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
7. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
8. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
9. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
10. Het bevoegd gezag deelt de directeur van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
11. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Intrekken van de klacht

1. Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school mee.

Inhoud van de klacht

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
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, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

Vooronderzoek

1. De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.

Hoorzitting

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. De klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
4. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
5. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
6. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

Advies

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
3. De klachtencommissie geeft in haar 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.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Quorum

1. Voor het houden van een zitting is vereist, dat ten minste twee leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

Niet-deelneming aan de behandeling

1. De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

Artikel 15 Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur 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. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
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 aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Evaluatie

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

Wijziging van het reglement

1. Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "klachtenregeling onderwijs".
4. Deze regeling treedt in werking op 1-7-2024

Aldus vastgesteld door het bevoegd gezag in de vergadering van GMR op 23 mei 2024.