

## Klachtenregeling

Op grond van de Kwaliteitswet die in werking is getreden op 1 augustus 1998 zijn de schoolbesturen verplicht een klachtenregeling te hebben. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregeling ontvangen het bevoegd gezag en de school op eenvoudige wijze signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school. Met de regeling wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat). Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling.

U kunt de klachtenregeling downloaden via de website [www.movare.nl](http://www.movare.nl). Klik in het menu op **kind en ouders** en vervolgens op **vertrouwenspersonen/klachtenregeling**.

### Procedure bij klachten

#### Intern

klager	klacht over	klagen bij
leerling	andere leerling	eigen leerkracht
	eigen leerkracht	eigen leerkracht, schooldirecteur
	andere leerkracht	eigen leerkracht, andere leerkracht, schooldirecteur
	schoolse zaken	eigen leerkracht, schooldirecteur
	machtsmisbruik, agressie, pesten, seksuele intimidatie	leerkracht, schooldirecteur, schoolcontactpersoon
ouder	andere leerling	leerkracht
	leerkracht eigen kind	leerkracht, schooldirecteur
	schoolse zaken	leerkracht, schooldirecteur
	schooldirecteur	schooldirecteur, regiodirecteur
	machtsmisbruik, agressie, pesten, seksuele intimidatie	leerkracht, schooldirecteur, schoolcontactpersoon
personeelslid	leerling	ouder
	ouder	ouder, schooldirecteur
	collega	collega, schooldirecteur
	schooldirecteur	schooldirecteur, regiodirecteur
	schoolse zaken	schooldirecteur
	machtsmisbruik, agressie, pesten, seksuele intimidatie	schooldirecteur, schoolcontactpersoon

Het staat de klager altijd vrij als eerste stap de klacht neer te leggen bij de op school aangestelde schoolcontactpersoon. Wordt de klacht op school bij iemand anders ingediend, dan wijst deze de klager op de mogelijkheid de schoolcontactpersoon in te schakelen. De interne procedure kan ertoe leiden, dat de externe procedure gestart wordt.

#### 2. Extern

Klager of aangeklaagde neemt contact op met:

1. schoolcontactpersoon van de school die kan doorverwijzen naar
2. de externe vertrouwenspersoon, die verder adviseert, waarbij
  - a. het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt
  - b. doorverwijzing naar klachtencommissie plaatsvindt.
3. Klachtencommissie

## **Stappenplan klachtbehandeling**

Het stappenplan is de route die bij voorkeur wordt gevolgd bij de behandeling van een klacht opdat deze zo zorgvuldig en efficiënt mogelijk wordt opgelost. Degene tot wie u zich met een klacht wendt, zal u op dit stappenplan wijzen.

### **Stap 1.**

De klager bespreekt zijn klacht zo mogelijk met degene tegen wie de klacht gericht is (bijv. een leerkracht). De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 2.

### **Stap 2.**

De klager bespreekt zijn klacht met (een lid van) de schoolleiding. De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 3.

### **Stap 3.**

De klager wendt zich, via de schoolleiding of de schoolcontactpersoon, tot een van de vertrouwenspersonen. Deze gaat na of de klacht door bemiddeling tot een oplossing kan worden gebracht dan wel aanleiding geeft tot het indienen van een klacht hetzij bij het bevoegd gezag hetzij bij de klachtencommissie. In het laatste geval, volg stap 4a respectievelijk 4b.

### **Stap 4a.**

De klager dient, al dan niet bijgestaan door een vertrouwenspersoon, een klacht in bij het College van Bestuur. Het College van Bestuur neemt de klacht in behandeling. De klacht is afgehandeld indien de klager tevreden is, indien niet: volg stap 4b.

### **Stap 4b.**

De klager dient, al dan niet bijgestaan door een gemachtigde, een klacht in bij de landelijke klachtencommissie. Deze onafhankelijke klachtencommissie onderzoekt de klacht en adviseert het bevoegd gezag hierover. De klachtencommissie geeft advies over:

- a. het wel of niet ontvankelijk zijn van klager;
- b. het wel of niet gegrond zijn van de klacht;
- c. het nemen van maatregelen;
- d. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

### **Stap 5.**

Binnen 4 weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie zal het bevoegd gezag het besluit hierop kenbaar maken aan:

- a. de klager
- b. de aangeklaagde
- c. de klachtencommissie
- d. de schooldirecteur
- e. de medezeggenschapsraad van de school
- f. de schoolcontactpersoon
- g. de vertrouwenspersonen

## **Schoolcontactpersonen**

Indien u een klacht heeft, kunt u dit melden bij onze schoolcontactpersoon Rudi Quaedackers. De schoolcontactpersoon zal aan de hand van het hierboven toegelichte stappenplan samen met u tot een oplossing proberen te komen.

## **Vertrouwenspersonen**

MOVARE beschikt over twee vertrouwenspersonen. Mocht u naar aanleiding van een klacht niet tot een adequate oplossing komen met de schoolcontactpersoon, dan zal deze u doorverwijzen naar de onderstaande vertrouwenspersonen.

Mevr. drs. Ine Segers  
tel: 06-17864691  
e-mail: inesegers@bco-onderwijsadvies.nl

Mw. Martine Laudy,  
tel: 06-17864747  
e-mail: martinelaudy@bco-onderwijsadvies.nl

### **Landelijke klachtencommissie**

Per identiteit (denominatie) bestaat er een landelijke klachtencommissie. Alle MOVARE-scholen zijn op basis van hun identiteit aangesloten bij een van deze commissies. Onze school is aangesloten bij de onderstaande klachtencommissie.

Het is van belang dat u eerst kennis neemt van de inhoud van de regeling klachtbehandeling, alvorens u zich wendt tot een landelijke klachtencommissie.

### **Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs, het katholiek onderwijs en het protestants-christelijk onderwijs**

Postbus 82324

2508 EH Den Haag

Tel. 070-3861697

E-mail: info@gcbo.nl

Website: [www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl](http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl)

### **Landelijke klachtencommissie**

Onderwijsgeschillen

Postbus 85191

3508 AD Utrecht

030-2809590

E-mail: info@onderwijsgeschillen

Website: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

### **Termijn indienen klacht**

De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend. De klachtencommissie kan beslissen niet-ontvankelijkheid vanwege termijnoverschrijding achterwege te laten indien zij van oordeel is dat, alle omstandigheden van het geval meewegend, de klager de klacht zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van hem verlangd kan worden, heeft ingediend.