# **Procedure bij klachten**

**1. 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, College van Bestuur      st |
|  | schooldirecteur | schooldirecteur |
|  | machtsmisbruik, agressie, pesten, seksuele intimidatie | leerkracht, schooldirecteur, school­contactpersoon |
| personeelslid | leerling | ouder |
|  | ouder | ouder, schooldirecteur |
|  | collega | collega, schooldirecteur |
|  | schooldirecteur | schooldirecteur, College van bestuur |
|  | schoolse zaken | schooldirecteur, College van Bestuur |
|  | 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

1. het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt
2. doorverwijzing naar de landelijke 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 de externe 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 landelijke klachtencommissie. In het laatste geval, volg eerst stap 4a en pas daarna stap 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:

het wel of niet ontvankelijk zijn van klager;

het wel of niet gegrond zijn van de klacht;

het nemen van maatregelen;

overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

**Stap 5**

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

1. de klager
2. de aangeklaagde
3. de klachtencommissie
4. de schooldirecteur
5. de medezeggenschapsraad van de school
6. d schoolcontactpersoon
7. de vertrouwenspersonen

**Schoolcontactpersonen**Indien u een klacht heeft, kunt u dit melden bij onze schoolcontactpersoon; Anke Huijnen (anke.huynen@movare.nl)  
  
De schoolcontactpersoon zal aan de hand van het hierboven toegelichte stappenplan samen met u tot een oplossing proberen te komen.

**Vertrouwenspersoon**

MOVARE beschikt over twee externe vertrouwenspersonen. Mocht u naar aanleiding van een klacht niet tot een adequate oplossing komen met de schoolcontactpersoon dan zal deze u doorverwijzen naar de vertrouwenspersonen, die verbonden zijn aan BCO Onderwijsadvies.

Voor de contactgegevens van de vertrouwenspersonen kunt u terecht bij de schooldirecteur of op www.movare.nl   
  
**Landelijke klachtencommissie**

Alle MOVARE-scholen zijn op basis van hun identiteit (denominatie) aangesloten bij een landelijke klachtencommissie. Onze school is aangesloten bij de onderstaande klachtencommissie. Het is van belang dat u eerst kennis neemt van de inhoud van de regeling klachtbehandeling, voordat u zich tot een landelijke klachtencommissie wendt.

**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

**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.