**De klachtenregeling en vertrouwenspersonen.**

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. Klik in het menu op **documenten** en vervolgens op **regelingen**.

**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, 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.

**Extern**

Klager of aangeklaagde neemt contact op met:

schoolcontactpersoon van de school die kan doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon, die verder adviseert, waarbij het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt

doorverwijzing naar de landelijke klachtencommissie plaatsvindt.

**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: 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:

de klager

de aangeklaagde

de klachtencommissie

de schooldirecteur

de medezeggenschapsraad van de school

d schoolcontactpersoon

de vertrouwenspersonen

**Schoolcontactpersonen**  
Indien u een klacht heeft, kunt u dit melden bij onze schoolcontactpersonen:  
**-** mw. Diane Donners (leerkracht groep 6)

- dhr. Wesley Eggen (leerkracht groep 5)

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 onderstaande vertrouwenspersonen, die verbonden zijn aan BCO Onderwijsadvies.

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

Mevr. Martine Laudy

tel: 06-17864747

e-mail: martinelaudy@bco-onderwijsadvies.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 Onderwijs (openbaar onderwijs)**

Postbus 85191  
3508 AD Utrecht  
Tel. 030 - 280 95 90

Fax. 030-2809591

E-mail: info@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.