

Meldingen- en klachtenregeling

Directeuren <input type="checkbox"/> Ter informatie <input checked="" type="checkbox"/> Ter advisering <input type="checkbox"/> N.v.t	16-01-2024
GMR <input type="checkbox"/> Ter informatie <input type="checkbox"/> Ter advisering <input checked="" type="checkbox"/> Ter instemming WMS 10g <input type="checkbox"/> N.v.t	12-02-2024
RvT <input type="checkbox"/> Ter informatie <input type="checkbox"/> Ter advisering <input type="checkbox"/> Ter goedkeuring <input checked="" type="checkbox"/> N.v.t	
Vaststelling CvB	25-03-2024
Evaluatie	25-03-2028

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Begripsbepalingen	3
3. De Meldingsprocedure	4
3.1 Stappenplan meldingsprocedure ouders en leerlingen	4
3.2 Stappen indienen melding door ouders en leerlingen	4
3.3 Stappenplan meldingsprocedure medewerkers	5
3.4 Stappen indienen melding door medewerkers	5
4. Interne Klachtenprocedure	6
4.1 Stappenplan interne klachtenprocedure ouders en leerlingen	6
4.2 Stappen voortraject klachtindiening ouders en leerlingen	6
4.3 Stappenplan interne klachtenprocedure medewerkers	7
4.4 Stappen voortraject klachtindiening medewerkers	7
4.5 Het indienen van een klacht.....	8
4.6 Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag.....	8
5. Externe Klachtenprocedure.....	9
5.1 Het indienen en behandelen van een klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs	9
5.2 Commissies van de Landelijke Klachtencommissie	9
5.3 Gemeenschappelijke medezeggenschapsraad	9
6. Vertrouwenspersonen.....	10
6.1 De schoolvertrouwenspersoon	10
6.2 De bovenschoolse vertrouwenspersoon.....	10
6.3 De externe vertrouwenspersoon	10
7. Overige bepalingen	11
7.1 Vertrouwelijkheid.....	11
7.2 Rehabilitatie	11
7.3 Melding of klacht over het bevoegd gezag	11
7.4 Overige bepalingen	11

1. Inleiding

Stichting Klasse staat voor goed onderwijs en vindt het belangrijk dat iedereen zich veilig voelt op school. Het kan voorkomen dat een ouder/verzorger, leerling of medewerker een probleem of onjuiste behandeling of gedraging ervaart. Ook kan een ouder/verzorger, leerling of medewerker het niet eens zijn met een genomen beslissing. De ouder/verzorger, leerling of medewerker kan dan een melding of klacht indienen.

Op grond van artikel 14 van de Wet op het primair onderwijs is het bevoegd gezag verplicht een regeling te hebben voor het behandelen van klachten. Stichting Klasse heeft een meldingen- en klachtenregeling om ervoor te zorgen dat meldingen en klachten goed afgehandeld worden. In deze regeling kunt u lezen welke procedures Stichting Klasse volgt bij meldingen en klachten. De meldingen- en klachtenregeling is van toepassing op schoolgerelateerde zaken.

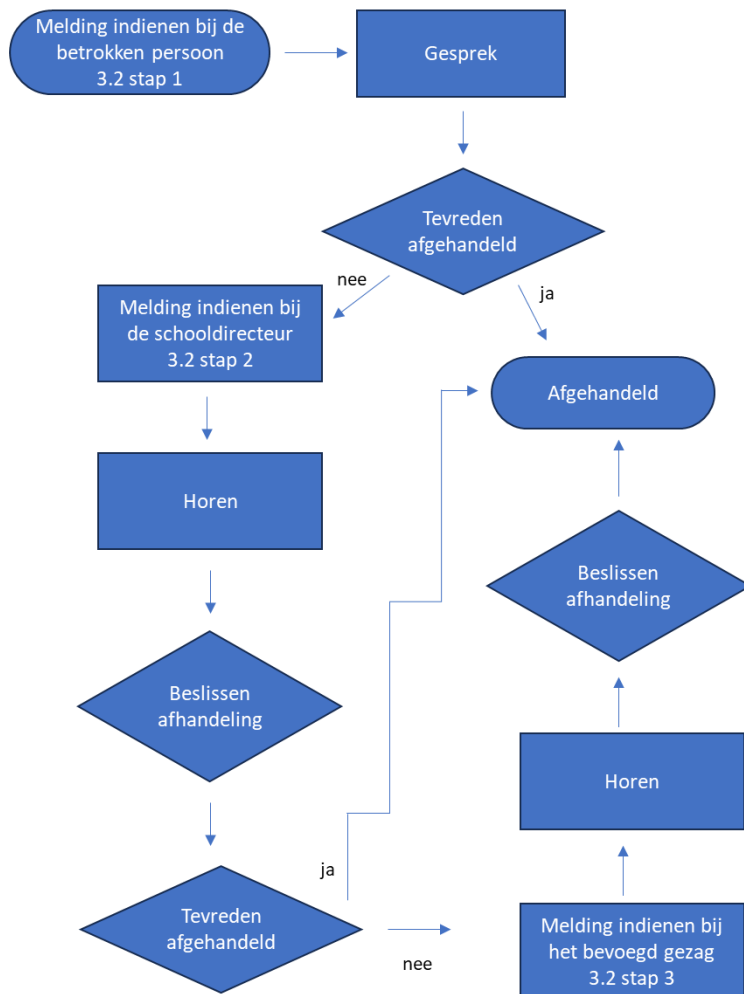
2. Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in artikel 1 van de Wet op het primair onderwijs;
- b. melder: een (ex-)leerling, een ouder/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, een medewerker of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, en ook een persoon die anderszins deel uitmaakt van de school, die een melding heeft gedaan.
- c. melding: een mededeling, ook wel kennisgeving, over een probleem, behandeling, gedraging of genomen beslissing waar de melder tegen aanloopt.
- d. klager: een (ex-)leerling, een ouder/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, een medewerker of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, en ook een persoon die anderszins deel uitmaakt van de school, die een klacht heeft ingediend;
- e. klacht: een duidelijke uiting van ontevredenheid over een probleem, behandeling, gedraging of genomen beslissing;
- f. schoolvertrouwenspersoon: de vertrouwenspersoon op schoolniveau. Verdere toelichting is te vinden onder de kop schoolvertrouwenspersoon;
- g. bovenschoolse vertrouwenspersoon: de vertrouwenspersoon op stichting niveau. Zie verdere toelichting onder de kop bovenschoolse vertrouwenspersoon;
- h. externe vertrouwenspersoon: een onafhankelijke vertrouwenspersoon van buiten Stichting Klasse;
- i. betrokkene/ verweerder: een (ex-)leerling, ouder/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, een medewerker of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, en ook een persoon die anderszins deel uitmaakt van de school, tegen wie een klacht is ingediend;
- j. bevoegd gezag: het College van Bestuur (CvB) dat in recht het dagelijks bestuur van de stichting vertegenwoordigt;
- k. schooldirecteur: de directeur als bedoeld in artikel 29 van de Wet op het primair onderwijs en – in voorkomende gevallen – de aspirant-directeur als bedoeld in artikel 29.
- l. ouder: Met een ouder in de regeling wordt ook een verzorger, pleegouder en voogd bedoeld.

3. De Meldingsprocedure

3.1 Stappenplan meldingsprocedure ouders en leerlingen

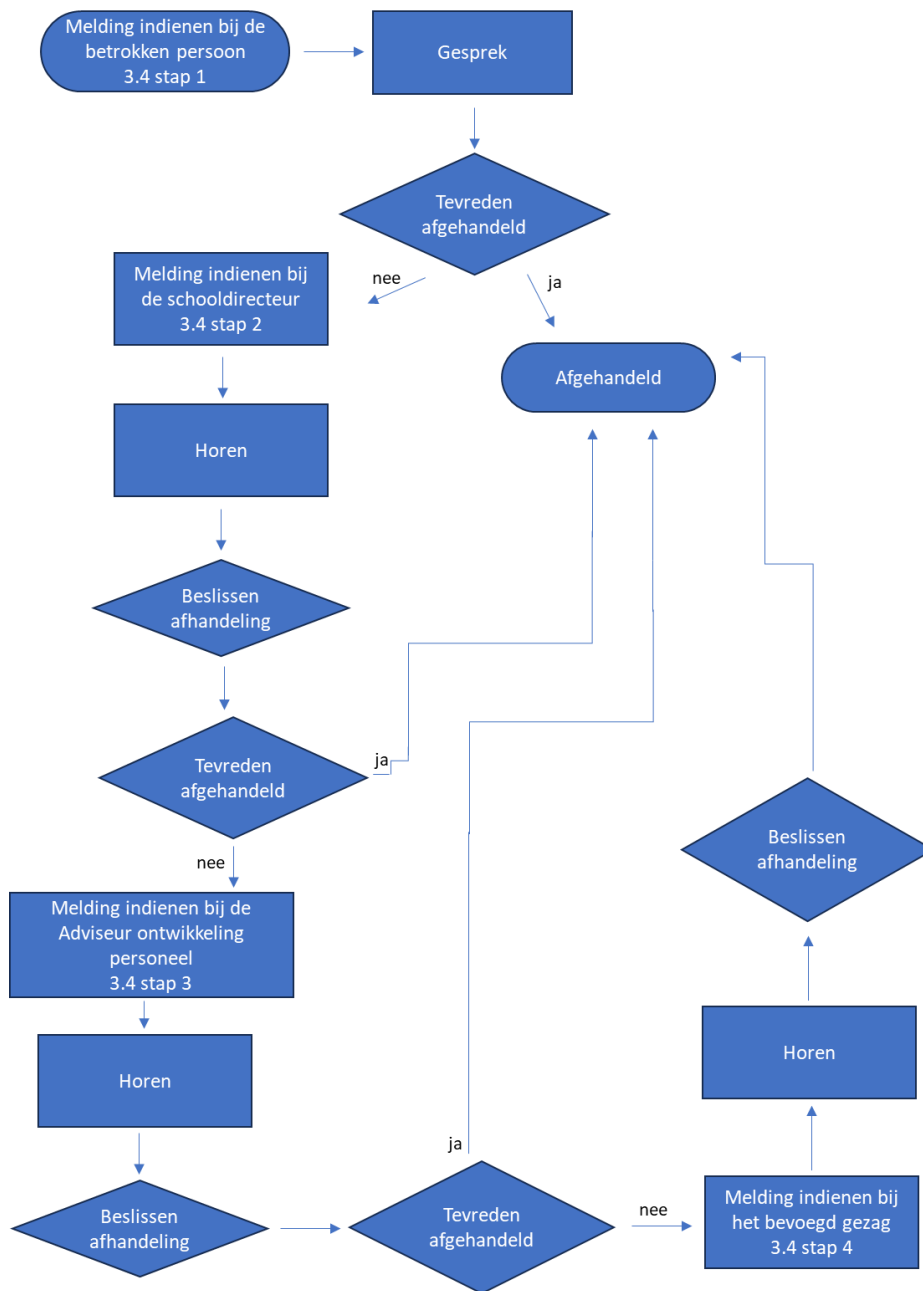


3.2 Stappen indienen melding door ouders en leerlingen

1. Een melder kan een melding maken over een probleem, behandeling, gedraging of genomen beslissing. De melding wordt gemaakt bij de betrokken personen. De melder en de betrokkenen bespreken de melding en proberen tot een goede afhandeling te komen.
2. Mocht de melding niet naar tevredenheid zijn afgehandeld, dan kan de melder de melding bij de schooldirecteur indienen. De schooldirecteur zal de melding met de melder en waar mogelijk ook met de betrokkenen bespreken. De schooldirecteur zal een besluit nemen over de afhandeling van de melding.
3. De melder kan een melding maken bij het bevoegd gezag van Stichting Klasse in het geval de melding niet door de schooldirecteur naar tevredenheid is afgehandeld of de melding betrekking heeft op de schooldirecteur. Het bevoegd gezag zal, indien gewenst, de betrokken partijen horen en een besluit nemen over de afhandeling van de melding. Binnen vier weken worden meldingen door het bevoegd gezag afgehandeld. Het bevoegd gezag kan de afhandelingstermijn met maximaal 4 weken verlengen. Het bevoegd gezag brengt de betrokken partijen schriftelijk op de hoogte van de afhandeling van de melding. Meldingen kunnen gestuurd worden naar info@stichtingklasse.nl.

De melder kan de schoolvertrouwenspersoon benaderen en advies vragen over de procedure van een melding. De schoolvertrouwenspersoon kan de melder begeleiden ondersteunen tijdens de procedure.

3.3 Stappenplan meldingsprocedure medewerkers



3.4 Stappen indienen melding door medewerkers

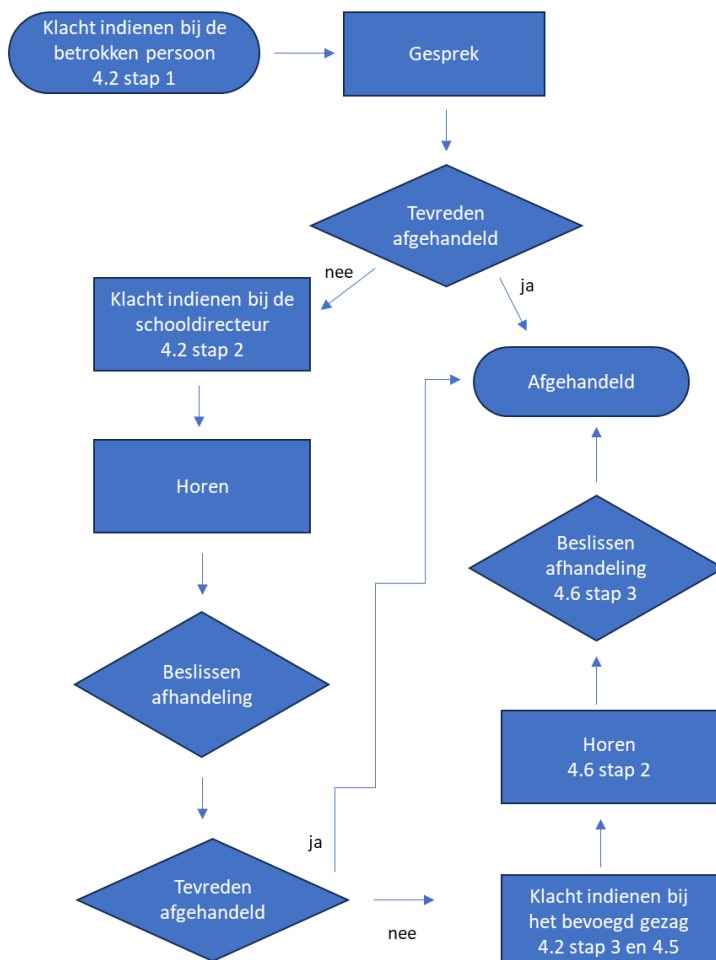
1. Een melder kan een melding maken van over een probleem, behandeling, gedraging of genomen beslissing. De melding wordt gemaakt bij de betrokken personen. De melder en de betrokkenen bespreken de melding en proberen tot een goede afhandeling te komen.
2. Mocht de melding niet naar tevredenheid zijn afgehandeld, dan kan de melder de melding bij de schooldirecteur indienen. De schooldirecteur zal de melding met de melder en waar mogelijk ook met de betrokkenen bespreken. De schooldirecteur zal een besluit nemen over de afhandeling van de melding.
3. In het geval de melding door de schooldirecteur niet naar tevredenheid is opgelost, kan de melder de melding bij de Adviseur ontwikkeling personeel en organisatie neerleggen. De Adviseur ontwikkeling personeel en organisatie probeert de melding af te handelen en hoort alle betrokken partijen bij de melding.

- De melder kan een melding maken bij het bevoegd gezag van Stichting Klasse in het geval de melding niet door Adviseur ontwikkeling personeel en organisatie naar tevredenheid is afgehandeld. Daarnaast kan een melding over een schooldirecteur bij het bevoegd gezag worden ingediend. Het bevoegd gezag zal de betrokken partijen indien gewenst horen en een besluit nemen over de afhandeling van de melding. Binnen vier weken worden meldingen door het bevoegd gezag afgehandeld. Het bevoegd gezag kan de afhandelingstermijn met maximaal 4 weken verlengen. Het bevoegd gezag brengt de betrokken partijen schriftelijk op de hoogte van de afhandeling van de melding. Meldingen kunnen gestuurd worden naar info@stichtingklasse.nl.

De melder kan de bovenschoolse vertrouwenspersoon benaderen voor begeleiding en ondersteuning tijdens de procedure van een melding.

4. Interne Klachtenprocedure

4.1 Stappenplan interne klachtenprocedure ouders en leerlingen



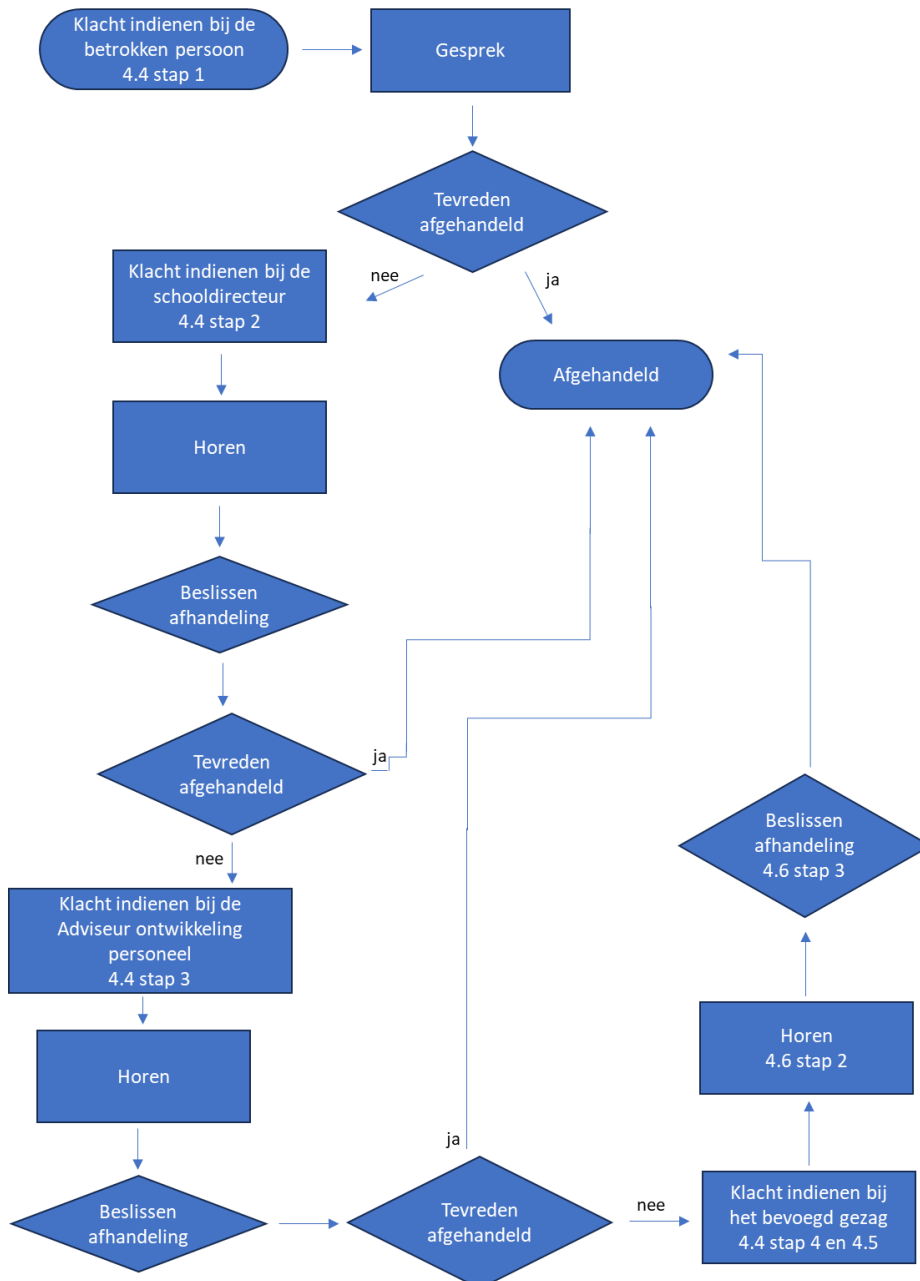
4.2 Stappen voortraject klachtindiening ouders en leerlingen

- Een klager kan een klacht indienen over een probleem, behandeling, gedraging of genomen beslissing. De klager richt zich eerst tot de persoon die de klacht heeft veroorzaakt. Tenzij dit gezien de klacht niet mogelijk is. De betrokkene en de klager proberen tot een oplossing te komen.

2. De klager legt de klacht voor aan de schooldirecteur in het geval de klacht niet is opgelost. Tenzij dit gezien de klacht niet mogelijk is.
3. Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan er een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de landelijke klachtencommissie.

De klager kan de schoolvertrouwenspersoon benaderen. De schoolvertrouwenspersoon kan de klager begeleiden en ondersteunen tijdens de klachtenprocedure.

4.3 Stappenplan interne klachtenprocedure medewerkers



4.4 Stappen voortraject klachtindiening medewerkers

1. Een klager kan een klacht indienen over een probleem, behandeling, gedraging of genomen beslissing. De klager richt zich eerst tot de persoon die de klacht heeft veroorzaakt. Tenzij dit

gezien de klacht niet mogelijk is. De betrokkene en de klager proberen tot een oplossing te komen.

2. De klager legt de klacht voor aan de schooldirecteur in het geval de klacht niet is opgelost. Tenzij dit gezien de klacht niet mogelijk is.
3. In het geval de klacht door de schooldirecteur niet naar tevredenheid is opgelost, kan de klager de klacht bij de adviseur personeel en organisatie neerleggen. De adviseur personeel en organisatie probeert de melding af te handelen en hoort alle betrokken partijen bij de klacht.
4. Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kan er een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de landelijke klachtencommissie. In het geval de klacht niet schriftelijk wordt ingediend is de klacht ook geen formele klacht.

De klager kan de bovenschoolse vertrouwenspersoon benaderen met zijn klacht. De bovenschoolse vertrouwenspersoon kan de klager adviseren en ondersteunen tijdens de klachtenprocedure.

4.5 Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag. Een klacht kan ingediend worden door een e-mail te sturen naar info@stichtingklasse.nl.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. naam en het adres van de klager;
 - b. naam van verweerder 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. datum van indienen.
3. De klacht dient ingediend te zijn binnen één jaar na de genomen beslissing of dat het probleem, behandeling of gedraging heeft plaatsgevonden. Het bevoegd gezag kan hiervan afwijken.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag bevestigt binnen vijf werkdagen schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

4.6 Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Het bevoegd gezag kan een klacht na ontvangst direct afhandelen. Het bevoegd gezag brengt in dat geval de klager en verweerder schriftelijk op de hoogte van welke stappen gezet worden om de klacht af te handelen.
2. Als de klacht niet direct opgelost kan worden, zal het bevoegd gezag op basis van het principe hoor- en wederhoor in gesprek gaan met beide partijen. Na beide partijen gehoord te hebben, wordt een helder en duidelijk standpunt geformuleerd op basis van de verzamelde gegevens. Het standpunt zal schriftelijk aan de betrokken partijen kenbaar worden gemaakt.
3. Het bevoegd gezag handelt de klacht binnen vier weken af. Het bevoegd gezag kan de afhandelingstermijn maximaal vier weken verlengen. Het bevoegd gezag brengt de klager en de verweerder op de hoogte van de verlenging van de afhandelingstermijn.
4. De klager kan in beroep gaan bij de Landelijke Klachtencommissie. Zie de kop externe klachtenprocedure voor meer informatie.

5. Externe Klachtenprocedure

5.1 Het indienen en behandelen van een klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

1. Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). De Landelijke Klachtencommissie maakt onderdeel uit van de Stichting Onderwijsgeschillen. De contactgegevens van de LKC zijn:
E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl
Telefoonnummer: 030 - 280 95 90
Website: www.onderwijsgeschillen.nl
2. De klager kan een klacht indienen bij de LKC of in beroep gaan tegen de afhandeling van de klacht door het bevoegd gezag. De procedure van het indienen en behandelen van een zaak bij de LKC is te vinden op: <https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/>.
3. Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het Reglement van de Commissie van toepassing. Dit reglement is te vinden op: <https://www.onderwijsgeschillen.nl/zaakbehandeling/reglement-zaakbehandeling-onderwijsgeschillen/>.
4. Het bevoegd gezag en de medewerkers in dienst van Stichting Klasse zijn verplicht de door LKC gevraagde informatie te verstrekken.

5.2 Commissies van de Landelijke Klachtencommissie

1. Bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs kunnen (ex) ouders, leerlingen en medewerkers terecht met klachten. Deze commissie behandelt klachten over bijvoorbeeld pesten, de begeleiding op school en schorsen van een leerling. Meer informatie over de Landelijke Klachtencommissie is te vinden op <https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/>.
2. Ouders met klachten over passend onderwijs kunnen zich melden bij de Geschillencommissie passend onderwijs. Voorbeelden van zaken die zij behandelen zijn het verwijderen van een leerling en het weigeren of toelaten van een leerling die extra ondersteuning nodig heeft. De commissie buigt zich ook over klachten over het vast- of bijstellen van een ontwikkelingsperspectief van een leerling die extra ondersteuning nodig heeft. Bekijk <https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/geschillencommissie-passend-onderwijs-gpo/> voor meer informatie over de Geschillencommissie.
3. Bij de Commissie van beroep funderend onderwijs kunnen medewerkers terecht die een klacht hebben over een besluit van de werkgever. De Commissie houdt zich bezig met klachten over bijvoorbeeld disciplinaire maatregelen, promoties en overplaatsingen. Op <https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/commissie-van-beroep-funderend-onderwijs/> kunnen medewerkers meer informatie vinden.
4. Medewerkers die het niet eens zijn met een beschrijving of een waardering kunnen bij de Landelijke Bezwarencommissie functiewaardering in beroep gaan. Meer informatie over de commissie is te vinden op <https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-bezwarencommissie-functiewaardering-po-vo-en-mbo/>.

5.3 Gemeenschappelijke medezeggenschapsraad

Het bevoegd gezag informeert de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR) binnen acht weken over een gegrond verklaarde klacht. Daarnaast wordt de GMR geïnformeerd over de eventuele maatregelen die door het bevoegd gezag genomen zullen worden.

6. Vertrouwenspersonen

6.1 De schoolvertrouwenspersoon

1. Op elke school is een schoolvertrouwenspersoon aangesteld. De naam van de schoolvertrouwenspersoon staat vermeld in de schoolgids en op de website van de school. De schoolvertrouwenspersoon is nooit een lid van de schooldirectie.
2. Bij een schoolgerelateerde melding of klacht is de schoolvertrouwenspersoon een aanspreekpunt voor leerlingen en ouders. De schoolvertrouwenspersoon begeleidt de melder of klager. Daarnaast geeft de schoolvertrouwenspersoon voorlichting over de meldingen- en klachtenregeling en legt de regeling uit.
3. De schoolvertrouwenspersoon verwijst de melder in eerste instantie naar de betrokkene(n). Als het noodzakelijk of wenselijk is, zal de melder of klager verwezen worden naar het bevoegd gezag, externe vertrouwenspersoon of Landelijke Klachtencommissie. Ook kan de vertrouwenspersoon de melder of klager verwijzen naar gespecialiseerde instanties in opvang en nazorg.
4. De schoolvertrouwenspersoon kan ongevraagd advies uitbrengen aan de schooldirecteur of het bevoegd gezag.
5. De schoolvertrouwenspersoon kan de schooldirecteur of het bevoegd gezag op de hoogte brengen van signalen waarover geen melding of klacht wordt ingediend.
6. De schoolvertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de schooldirecteur verslag uit van zijn/haar werkzaamheden.

6.2 De bovenschoolse vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag heeft twee bovenschoolse vertrouwenspersonen binnen Stichting Klasse aangesteld.
2. De bovenschoolse vertrouwenspersoon ondersteunt de medewerker bij een schoolgerelateerde melding of klacht. De contactgegevens van de vertrouwenspersonen zijn te vinden op SharePoint en de website.
3. De bovenschoolse vertrouwenspersoon helpt de melder in eerste instantie om het gesprek aan te gaan met het betrokkene(n). De bovenschoolse vertrouwenspersoon wijst de melder of klager in geval dat het wenselijk of noodzakelijk is door naar de externe vertrouwenspersoon, het bevoegd gezag, de Landelijke Klachtencommissie en/of naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
4. De bovenschoolse vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag op de hoogte brengen van signalen waarover geen melding of klacht wordt ingediend.
5. De bovenschoolse vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag verslag uit van zijn/haar werkzaamheden.

6.3 De externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag heeft een externe vertrouwenspersoon aangesteld. De externe vertrouwenspersoon van Stichting Klasse is mevrouw K. van den Heuvel. Zij is te bereiken via Kwadraad Maatschappelijk Werk op het telefoonnummer 088 9004000. Nadat de klager de klacht heeft gemeld, wordt de klager binnen twee werkdagen teruggebeld.
2. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
3. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om vraagt.
4. De extern vertrouwenspersoon informeert de 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.

5. De extern vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren over signalen die haar bereiken.
6. De extern vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden.

7. Overige bepalingen

7.1 Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de meldingen- en klachtenregeling valt.

7.2 Rehabilitatie

Na een gegronde of ongegronde klacht wordt er door het bevoegd gezag of de schooldirecteur rehabilitatie ingezet. Het doel van rehabilitatie is om de relatie tot elkaar te normaliseren.

7.3 Melding of klacht over het bevoegd gezag

Als een melding of klacht betrekking heeft op één of meerdere leden van het bevoegd gezag dan kan de melding of klacht ingediend worden bij de Raad van Toezicht.

7.4 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.