

Klachtenregeling MSA

MONTESORI SCHOLENGEMEENSCHAP AMSTERDAM

Maart 29, 2018

Klachtenregeling MSA

1. BEGRIPSBEPALINGEN

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. **school:** de Montessori Scholengemeenschap Amsterdam met als onderscheiden scholen het Montessori Lyceum Amsterdam, het Montessori College Oost, het IVKO en het Metis Montessori Lyceum.
- b. **klager:** een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, de bestuurder of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor een MSA school, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de school-gemeenschap, die een klacht heeft ingediend;
- c. **aangeklaagde/verweerder:** een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) de bestuurder 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;
- d. **klacht:** klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- e. **bevoegd gezag:** Stichting MSA;
- f. **College van Bestuur:** de vertegenwoordiger van de stichting als 'het bevoegd gezag' in de zin van de Wet op het voortgezet onderwijs van de door de stichting in stand gehouden scholen; hierna te noemen de bestuurder;
- g. **raad van toezicht:** het orgaan dat belast is met het interne toezicht op de bestuurder. Als een klacht gericht is tegen de bestuurder, dient deze te worden ingediend bij de (voorzitter van de) raad van toezicht.
- h. **klachtenregeling:** De door de bestuurder van de MSA vastgestelde regeling voor de behandeling van klachten.

Conform de Wet op het voortgezet onderwijs(WVO), art. 24 is iedere VO-school verplicht een klachtenregeling te hebben. Er kan gekozen worden voor het installeren van een eigen interne MSA klachtencommissie of er kan gekozen worden om zich aan te sluiten bij een externe landelijke klachtencommissie. De MSA heeft zich aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs van de Stichting Onderwijsgeschillen.

Deze klachtenregeling is bedoeld voor iedereen die deel uitmaakt van de MSA-scholen. Dit geldt zowel voor de klager als voor degene tegen wie de klacht gericht is. Degenen die deel uitmaken van de school zijn: leerlingen, ouders en verzorgers van leerlingen, personeel (waaronder ook vrijwilligers, lio's, stagiairs e.d., leden van de schoolleiding en bestuursleden).

Voortraject klachtindiening

Een klager die een probleem op of met de school of instelling ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem voor aan de schoolleiding. Een klacht over de bestuurder kunt u bespreken met de voorzitter van de Raad van Toezicht. De klager kan het probleem ook bespreken met de contactpersoon vertrouwenskwesaties of de externe vertrouwenspersoon.

Er is op iedere school ten minste één contactpersoon vertrouwenskwesaties. De naam en contactgegevens van de contactpersoon vertrouwenskwesaties staan vermeld in de schoolgids en op de website van de school.

De contactpersoon vertrouwenskwesaties:

Aanstelling en taken contactpersoon vertrouwenskwesaties

1. De directeur van de elke school benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon vertrouwenskwesaties op voorstel van de directie van de school die daartoe advies heeft gevraagd van de medezeggenschapsraad van de school.
2. De contactpersoon vertrouwenskwesaties kan onderdeel uitmaken van het onderwijzend of onderwijsondersteunend personeel.
3. De contactpersoon vertrouwenskwesaties is eerste aanspreekpunt bij klachten over de schoolsituatie. Hij/zij probeert het probleem helder te krijgen en informeert de klager over mogelijke vervolgstappen: externe vertrouwenspersoon, schoolleiding, bestuur, Landelijke Klachten Commissie stichting onderwijsgeschillen, politie. De contactpersoon vertrouwenskwesaties zorgt dat iedereen binnen de school op de hoogte is van het bestaan van de klachtenregeling en informeert de schoolleiding indien er signalen zijn omtrent ongewenste situaties die aandacht verdienen ondanks het uitblijven van een officiële klacht.
4. De contactpersoon vertrouwenskwesaties verwijst klager desgevraagd naar de externe vertrouwenspersoon.

De externe vertrouwenspersoon

Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over een externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. De contactgegevens zijn: Sonja List, Oetewalerstraat 12, 1093 JR Amsterdam, telefoonnummer 06-16148484, e-mail: sonjalistbv@gmail.com).
2. De bestuurder benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon.
3. De externe vertrouwenspersoon probeert het probleem helder te krijgen en informeert de klager over mogelijke vervolgstappen en de consequenties ervan. Tevens begeleidt hij/zij de klager in deze stappen. De vertrouwenspersoon kan op verzoek van de klager een gesprek organiseren met betrokken partijen en de

klager bij dat gesprek vergezellen. De vertrouwenspersoon kan nagaan of er door bemiddeling een oplossing gevonden kan worden.

Indien de klager een klacht wenst in te dienen begeleidt hij/zij haar desgewenst bij het indienen van de klacht bij de bestuurder of bij het doen van aangifte bij de politie.

4. De externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij/zij deze ter kennis brengen van de bestuurder/ raad van toezicht.
6. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de bestuurder cq de raad van toezicht 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. Doorbreking van deze geheimhoudingsplicht is alleen toegestaan met toestemming van de klager of in gevallen dat het niet-doorbreken van de geheimhouding voor betrokkenen of voor derden aanwijsbare en ernstige schade en/of gevaar zal opleveren.
8. Deze geheimhoudingsplicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
9. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de bestuurder schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

klachtenprocedure

- Een klacht doet zich voor wanneer de klager ernstige bezwaren heeft tegen gedragingen of beslissingen van de aangeklaagde.
- Indien de gedraging of beslissing waarop de klacht betrekking heeft langer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden, wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard.
- De klacht wordt in eerste instantie schriftelijk – per post of per e-mail- ingediend bij de bestuurder. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de 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. de dagtekening.
- De ontvangst en datum van ontvangst wordt schriftelijk – per post of per e-mail – bevestigd.
- De bestuurder neemt contact op met de betreffende school en bekijkt hoe de klacht door de betrokken schoolleiding is afgehandeld. Meent de bestuurder dat de afhandeling van de klacht op schoolniveau afdoende is, dan zal de bestuurder betrokken partijen zelf horen. Is de bestuurder van mening dat er op schoolniveau ontoereikend is gehandeld naar aanleiding van de klacht, dan stuurt de bestuurder de klacht terug naar de betreffende school om te onderzoeken of de school er met de klager samen uit kan komen. De bestuurder informeert de klager als de klacht verder op schoolniveau behandeld wordt.
- Indien de bestuurder van mening is dat de afhandeling van de klacht niet binnen zijn competentie ligt, dan zal hij dit onverwijld aan de klager mededelen.
- De bestuurder onderzoekt of klager en beklagde bereid zijn te proberen het geschil te beslechten door middel van mediation. Indien dit het geval zal de bestuurder een mediator van Onderwijsgeschillen benaderen.
- Wanneer de bestuurder de klacht niet binnen een termijn van twintig werkdagen, kan afhandelen dan wel wanneer de klager niet tevreden is over de afhandeling, dan kan de klacht worden ingediend bij de landelijke klachtencommissie.

- Klager en aangeklaagde kunnen zich te allen tijde laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Landelijke Klachtencommissie (LKC)

Klager kan zich ook direct wenden tot de Landelijke Klachten Commissie.

De MSA is aangesloten bij de Stichting Onderwijsgeschillen. Informatie over deze stichting en de werkwijze van de klachtencommissie is te vinden op de website www.onderwijsgeschillen.nl. Het Adres van de commissie is:

Landelijke Klachtencommissie onderwijs
Postbus 85191, 3508 AD Utrecht
Telefoon 030-2809590
e-mail info@onderwijsgeschillen.nl

Nadat een klacht is ingediend neemt een secretaris van Onderwijsgeschillen contact op met de indiener van de klacht om te bespreken welke route het beste is om de klacht op te lossen. Dit gesprek kan leiden tot één van de volgende routes:

- interne klachtbehandeling: Als een klacht wordt ingediend bij de LKC wordt in overleg met partijen eerst bekeken of de klacht ook intern op school in behandeling kan worden genomen. Als beide partijen ermee instemmen wordt de klacht doorgestuurd naar het schoolbestuur, die de klacht verder in behandeling neemt. De klacht kan dan intern worden opgelost.
- mediation: met mediation lost klager samen met de andere partij het conflict op met behulp van een onafhankelijke neutrale persoon: de mediator.
- formele klachtbehandeling via een procedure bij de LKC.

De klachtafhandeling leidt tot een advies van deze klachtencommissie aan de bestuurder van de MSA.

- Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt de bestuurder aan de klager, aangeklaagde 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.
- Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de bestuurder met reden omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
- De beslissing als bedoeld in het hierboven eerst genoemde punt wordt door de bestuurder niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling of schriftelijk te verweren tegen de door de bestuurder voorgenomen beslissing.
- Klager en aangeklaagde hebben altijd de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen de beslissing van de bestuurder.

In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de bestuurder.