



De Rotterdamse
Montessorischool
kindcentrum

Klachtenregeling De Rotterdamse Montessorischool

september 2022

Het bevoegd gezag van Vereniging De Rotterdamse Montessorischool stelt met instemming van de medezeggenschapsraad de volgende klachtenregeling vast.

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: De Rotterdamse Montessorischool vallende onder Vereniging De Rotterdamse Montessorischool;
2. bevoegd gezag: bestuur van Vereniging De Rotterdamse Montessorischool;
3. directie: degene(n) bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
4. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 8
5. klager: een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan die een klacht heeft;
6. contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
7. vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;
8. beklagde: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
9. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de beklagde.

Artikel 2: Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling ervaart, neemt eerst contact op met degene die betrokken is bij hetgeen waarover wordt geklaagd, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad een contactpersoon.
2. Deze contactpersoon is het loket en de wegwijzer bij klachten. De contactpersoon draagt zorg voor de eerste opvang van de klager. Deze contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en beklagde. Indien de klager inhoudelijk ondersteuning wil bij het afhandelen van de klacht, wijst de contactpersoon de klager op de mogelijkheid van het inschakelen van een vertrouwenspersoon. Deze vertrouwenspersoon kan de klager verder helpen in het proces.



Artikel 4: Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad ten minste één vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
3. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische (afhankelijkheids)relatie tot een medewerker van de school.
4. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
5. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
6. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van de problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
7. De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
8. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
9. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
2. Het klaagschrift bevat ten minste;
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van beklagde en de naam van het adres van de school 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.
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist, dan wel het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend en het bevoegd gezag de klacht zelf afhandelt.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. Als de school of instelling niet bij de klachtencommissie waarbij de klacht is ingediend is aangesloten, stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift zo spoedig mogelijk aan de bevoegde klachtencommissie.

Artikel 6: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Een klacht over het (persoonlijk) optreden van de uitvoerend bestuurder kan worden ingediend bij de voorzitter van het (toezichthoudend) bestuur. Een klacht over het



- (persoonlijk) optreden van (een lid van) het toezichthoudend bestuur kan uitsluitend worden ingediend rechtstreeks bij de klachtencommissie.
2. Als de klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan het de klacht zelf afhandelen.
 3. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en beklagde welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
 4. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.
 5. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie waarbij de school is aangesloten en op de mogelijkheid van ondersteuning bij deze procedure door de vertrouwenspersoon.

Artikel 7: De klachtencommissie

Er is een externe, onafhankelijke klachtencommissie, die kan worden ingeschakeld voor het adviseren over het afhandelen van klachten, waar de school zelf niet uitkomt.

Het bevoegd gezag heeft de school aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs, die is ondergebracht bij de GCBO, Postadres: Postbus 82324, 2508 EH Den Haag, T: 070-3861697 E: info@gcbo.nl

Op de samenstelling van de commissie, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Commissie en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO van toepassing. Dit reglement is te vinden op:

https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf

Artikel 8: Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Artikel 9: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de beklagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk en 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.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de beklagde en de klachtencommissie.



Artikel 10: Informeren medezeggenschapsraad

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraad terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 11: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) 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 klachtenregeling valt.

Artikel 12: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat deze klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de website van de school.

Artikel 13: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de school geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 15: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling De Rotterdamse Montessorischool'
3. Deze regeling treedt in werking op 9 september 2022.

De regeling is vastgesteld op 8 september 2022.



Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1, vijfde lid

Ook een ex-leerling kan een klacht indienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Daarom is in artikel 6, derde lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Artikel 1, achtste lid

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel geen klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling. Een ouder of een leerling kan slechts als beklagde worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij de school (bijvoorbeeld als hulpouder of lid van de medezeggenschapsraad).

Artikel 2

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding worden afgehandeld. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die betrokken is bij hetgeen waarover wordt geklaagd. 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 formele klacht indienen.

Artikel 3

De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De contactpersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en beklagde. De contactpersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

Artikel 4

Hoewel de functie van vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht.

De vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zicht in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren. Als



er geen sprake is van een externe, maar van een interne vertrouwenspersoon, valt deze onder de meld- en aangifteplicht bij een vermoeden van een zedenmisdrijf (artikel 4a WPO, artikel 3 WPO).

Daarnaast is de “meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling” op zowel de interne als externe vertrouwenspersoon van toepassing.

Een vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

Artikel 4, eerste lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag.

Artikel 4, vierde lid

De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de beklagde of met de directie op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor worden gekozen.

De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. De vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan het bevoegd gezag en de klachtencommissie. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de schoolgemeenschap verzwakken.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 4, vijfde lid

Een klager kan voorafgaand aan een procedure bij de klachtencommissie zich tot de vertrouwenspersoon wenden, maar dit kan ook in een later stadium in de klachtprocedure.

Artikel 5, eerste lid

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de klachtencommissie. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen.



Als de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten de klacht door te sturen naar het bevoegd gezag en die de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van de school of het bevoegd gezag op te lossen.

Artikel 9, eerste lid

Deze termijn is voor het primair onderwijs vastgelegd in artikel 14, zevende lid WPO.

Artikel 11

Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.

Artikel 14

Op grond van artikel 10 onder g Wms heeft de medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.



**De Rotterdamse
Montessorischool**
kindcentrum

Contactgegevens jaarlijks vastgesteld

vastgesteld op 5 december 2023

Contactpersoon klachtenregeling:

Mandy Kouwenhoven

klachtenregeling@montessoribasisschool.nl

Interne vertrouwenspersoon:

Judith van Os

j.vanos@montessoribasisschool.nl

Externe vertrouwenspersoon:

Meta Marzquioui-de Zeeuw

MMCBV@kpnmail.nl

06-22448564

Klachtencommissie

GCBO

Postadres: Postbus 82324, 2508 EH Den Haag,

info@gcbo.nl

070-3861697

Bevoegd gezag:

Bestuur Vereniging De Rotterdamse Montessorischool

bestuur@montessoribasisschool.nl

Directeur-bestuurder:

Jennyfer van Leeuwen

j.vanleeuwen@montessoribasisschool.nl