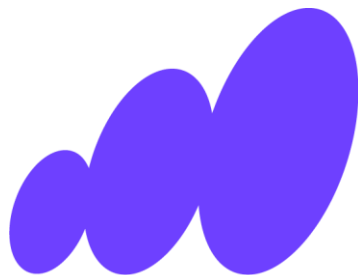


Klachtenregeling Mondiaen

juni 2022

	Datum
Definitief besluit	15-06-2022
Instemming GMR	30-05-2022
Instemming DTO	19-05-2022
Geïnformeerd: RvT	Juli 2022

Aldus vastgesteld door het bevoegd gezag van Mondiaen	
Marcel van den Hoven Voorzitter College van Bestuur	15-06-2022



Inhoud

Inleiding	3
Artikel 1 Definities	3
Artikel 2 Aanstelling en taak intern vertrouwenspersoon.....	4
Artikel 3 Aanstelling en taken extern vertrouwenspersoon.....	5
Artikel 4 Vertrouwensinspecteur	5
Artikel 5 Indienen klacht bij College van Bestuur: procedure	6
Artikel 6 Klacht over het College van Bestuur	6
Artikel 7 Inhoud van de klacht	7
Artikel 8 Beslissing over de ontvankelijkheid klacht	7
Artikel 9 Onderzoek na indiening van een klacht.....	7
Artikel 10 Intrekking van de klacht.....	8
Artikel 11 Landelijke klachtencommissie.....	8
Artikel 12 Beslissing na klachtbehandeling Landelijke klachtencommissie.....	8
Artikel 13 Onvoorziene situaties; toepasselijkheid van de wet	9
Artikel 14 Inwerkingtreding en slotbepaling	9

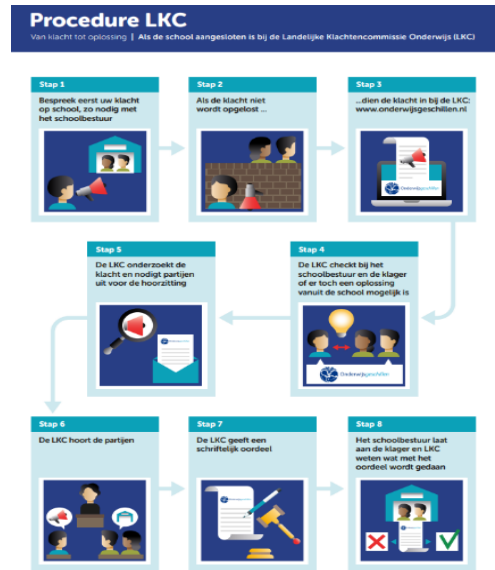
Inleiding

Het kan voorkomen dat ouders of wettelijk vertegenwoordigers (tezamen verder te noemen: ouders), dan wel een medewerker van de school of locatie (tezamen verder te noemen: locatie) een klacht hebben over het gedrag of een beslissing, dan wel het nalaten van gedrag of het niet nemen van een beslissing door een leerkracht, de directie, de bestuurder of andere bij de locatie betrokken personen. Om deze ouders en medewerkers een mogelijkheid te geven te worden gehoord heeft de Mondiaen een klachtenregeling welke van toepassing is voor iedere locatie van de stichting.

In eerste instantie kan een ouder zich met een klacht wenden tot de betrokken persoon, meestal de leerkracht. Daarna, indien dit niet tot een oplossing leidt, kan men zich wenden tot de directeur van de locatie. Hij zal het gesprek met de ouder aangaan en trachten tot een oplossing te komen. Mocht de klacht niet afdoende worden behandeld, dan kan de ouder / medewerker zich mondeling dan wel schriftelijk richten tot het College van Bestuur van de Stichting.

De klager kan rechtstreeks een klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Het LKC stelt en checkt dat een klager eerst de klacht met de locatie, tot en met het bestuur, bespreekt.

Het College van Bestuur van Mondiaen, stelt, gelet op de bepalingen in de Wet op het primair onderwijs en na instemming van de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad van de Stichting, onderstaande Klachtenregeling vast.



Bron: www.onderwijsgeschillen.nl

Artikel 1 Definities

Dit reglement verstaat onder:

1. Locatie: een locatie (school) als bedoeld in de Wet op het Primair Onderwijs vallende onder de Mondiaen.
2. Klachtadviescommissie: interne commissie, die door het College van Bestuur om advies kan worden gevraagd.
3. Landelijke klachtencommissie van Stichting Onderwijsgeschillen, hierna te noemen LKC.
4. College van Bestuur: het bevoegd gezag van Mondiaen.
5. Raad van Toezicht: natuurlijke persoon/personen, belast met het interne toezicht op het College van Bestuur.
6. Klacht: geuite ontevredenheid over gedragingen of beslissingen, dan wel ontevredenheid over het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen.
7. Klager: een (ex)leerling, een ouder/verzorger/voogd van een minderjarige (ex)leerling, een werknemer van de Mondiaen of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de locatie, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van de locatiegemeenschap door wie een klacht is ingediend.
8. Verweerder: een werknemer van de Mondiaen dan wel een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de locatie, tegen wie de klacht is gericht.
9. Intern vertrouwenspersoon: een personeelslid van de locatie die een klager binnen locatie kan begeleiden bij een klacht en kan informeren over de klachtenprocedure, zoals beschreven in artikel 2.
10. Extern vertrouwenspersoon: een van Mondiaen onafhankelijk persoon die een klager kan informeren, begeleiden, verwijzen, voor bemiddeling kan zorgen en het College van Bestuur kan adviseren, zoals beschreven in artikel 3.
11. Vertrouwensinspecteur: inspecteur van het onderwijs die adviseert zoals beschreven in artikel 4.
12. GMR: Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad van Mondiaen
13. Regeling: deze klachtenregeling.

Artikel 2 Aanstelling en taak intern vertrouwenspersoon

1. Er is op iedere locatie ten minste één werknemer die de taak heeft te fungeren als intern vertrouwenspersoon.
2. Het College van Bestuur benoemt, schorst en ontslaat de werknemer in zijn taak als intern vertrouwenspersoon. De directie van de locatie stemt inhoudelijk de taakstelling met de werknemer af.
3. Deze werknemer geniet ontslagbescherming, zodanig dat het College van Bestuur de arbeidsovereenkomst niet kan opzeggen of ontbinden wegens de omstandigheid dat de werknemer de taak heeft te fungeren als intern vertrouwenspersoon.
4. De intern vertrouwenspersoon zorgt voor de eerste opvang van de klager binnen de locatie en eventuele begeleiding naar de directeur.
5. Indien blijkt dat de klager binnen de locatie geen oplossing kan bereiken met de verweerder en/of de directeur van de betrokken locatie, dan informeert de intern vertrouwenspersoon de klager desgewenst over de procedure tot het indienen van een schriftelijke klacht. En/of verwijst de klager door naar de externe vertrouwenspersonen ter ondersteuning.

Artikel 3 Aanstelling en taken extern vertrouwenspersoon

1. Het College van Bestuur beschikt over ten minste één gekwalificeerde extern vertrouwenspersoon.
2. Het College van Bestuur benoemt, schorst en ontslaat de extern vertrouwenspersoon.
3. De extern vertrouwenspersoon hoort klager aan en informeert of de klacht is besproken met de verweerder. Vervolgens gaat de extern vertrouwenspersoon na of door gesprek met de betrokkenen een informele oplossing kan worden bereikt. Dit doet hij alleen als betrokkenen daarmee instemmen.
4. Indien het gestelde in het voornoemde lid van toepassing is en er door bemiddeling geen oplossing gevonden kan worden of één van de betrokkenen geen bemiddeling wenst, dan begeleidt de extern vertrouwenspersoon de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent hij, desgewenst, bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
5. De extern vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
6. Indien de extern vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van het College van Bestuur, met inachtneming van de privacy van betrokkenen.
7. De extern vertrouwenspersoon kan gevraagd of ongevraagd advies geven over de door het College van Bestuur te nemen besluiten.
8. De extern vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De extern vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd, is geschorst of van zijn taak is ontslagen door het College van Bestuur. De extern vertrouwenspersoon is, zonder instemming van het College van Bestuur, gerechtigd tot een melding bij justitie en/of Veilig Thuis.
9. De extern vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het College van Bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden, met inachtneming van de privacy van klagers.

Artikel 4 Vertrouwensinspecteur

1. De in, thans, artikel 6 Wet op het Onderwijstoezicht genoemde klagers die slachtoffer zijn geworden van of geconfronteerd zijn met seksueel misbruik, seksuele intimidatie, fysiek geweld, psychisch geweld, discriminatie of radicalisering kunnen ook bij de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs terecht voor informatie en advies.
2. De Meld-, Overleg- en Aangifteplicht voor het Onderwijs verplicht alle personeelsleden om een gerichtste vermoeden van een zedenmisdrijf jegens een minderjarige door een met taken belast persoon op locatie te melden bij het College van Bestuur. Die is op haar beurt verplicht om te overleggen met de Vertrouwensinspecteur of er sprake is van een redelijk vermoeden. Zo ja, dan wordt het College van Bestuur verplicht om aangifte te doen bij politie/justitie.

Artikel 5 Indienen klacht bij College van Bestuur: procedure

1. Mocht de klacht na bespreking met de verweerder en de directeur van de locatie niet op locatieniveau opgelost kunnen worden, dan kan de klager de klacht schriftelijk indienen in bij het College van Bestuur. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
2. Het College van Bestuur deelt de directeur van de betrokken locatie mede dat er een klacht wordt onderzocht door het College van Bestuur.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het College van Bestuur anders beslist. Indien een klacht na deze termijn wordt ingediend beoordeelt het College van Bestuur of de klacht alsnog in behandeling genomen wordt met inachtneming van de regelgeving van de LKC, zoals genoemd in artikel 11.
4. Het College van Bestuur tracht de klacht zelf af te handelen indien zij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het College van Bestuur meldt, indien de klager tevreden is met de afhandeling, schriftelijk aan klager, verweerder en op verzoek van de klager aan de in- of externe vertrouwenspersoon de wijze van afhandeling.
5. Het College van Bestuur kan, indien gewenst, de externe vertrouwenspersoon, zoals genoemd in artikel 3, inschakelen, voor een advies. De klager ontvangt op voorhand bericht hierover.
6. Het College van Bestuur kan een voorlopige voorziening treffen. Daarbij wordt tevens bepaald tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Dit is in beginsel tot het moment waarop het College van Bestuur heeft beslist over de klacht.
7. Klager en verweerder kunnen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde. Indien de klacht dan wel het verweerschrift wordt ingediend door een gemachtigde, dient het klaagschrift dan wel het verweerschrift vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging, dan wel dient klager of verweerder voor akkoord mede te ondertekenen. Bij indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.
8. Het College van Bestuur doet binnen 4 weken na het indienen van de klacht schriftelijk een uitspraak. Deze gemotiveerde uitspraak wordt gestuurd naar de klager en, indien betrokken, zijn vertrouwenspersoon, de verweerder en de directeur van de betrokken locatie. Tevens wordt vermeld of zij aanleiding ziet om maatregelen te nemen en zo ja welke. De uitspraak gaat vergezeld van het advies van de klachtadviescommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
9. Deze termijn kan met ten hoogste 4 weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het College van Bestuur schriftelijk met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de directeur van de locatie.
10. Het College van Bestuur informeert de GMR per kwartaal over de aard en de inhoud van de gemelde klachten met inachtneming van de regelingen zoals opgesteld in de Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 6 Klacht over het College van Bestuur

In geval er een klacht ingediend wordt tegenover het College van Bestuur wordt deze klacht overgedragen aan de voorzitter van de Raad van Toezicht. Deze zal de behandeling van de klacht zowel in procedurele vorm als inhoudelijk afhandelen. Ook over (een lid van) het College van Bestuur kan een klacht worden ingediend bij het LKC, zie procedure in artikel 11.

Artikel 7 Inhoud van de klacht

1. Een klacht wordt in principe schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
3. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. naam en adres van de klager;
 - b. naam verweerder;
 - c. omschrijving van de klacht, de feiten en omstandigheden, zoals die zich volgens klager hebben voorgedaan;
 - d. dagtekening en ondertekening;
 - e. afschriften van de op de klacht betrekking hebbende stukken.
4. Wanneer een klacht niet geheel voldoet aan de bepalingen van lid 3 van dit artikel, wordt klager daarvan op de hoogte gebracht. Klager wordt in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen 2 weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard.

Artikel 8 Beslissing over de ontvankelijkheid klacht

1. Klager wordt binnen 5 werkdagen nadat de klacht is ingediend, op de wijze zoals voorgeschreven in artikel 7 lid 3, schriftelijk in kennis gesteld van de beslissing of de klacht verder in behandeling wordt genomen.
2. Indien de klacht in behandeling wordt genomen, dan deelt het College van Bestuur dit schriftelijk mede aan klager, verweerder en de directeur van de locatie. Het College van Bestuur stuurt een afschrift van de klacht met alle daarbij van klager ontvangen stukken door aan betrokkenen.
3. Het College van Bestuur is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen als:
 - a. niet tijdig of onvoldoende is voldaan aan een verzoek als bedoeld in artikel 7, vierde lid;
 - b. de klacht betrekking heeft op een gedraging die zich meer dan een jaar vóór indiening van de klacht heeft voorgedaan zonder dat er redenen aanwezig zijn om de verschoonbaarheid van de overschrijding van deze termijn aan te nemen;
 - c. het om een anonieme klacht gaat.
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, dan wel besloten wordt deze niet in behandeling te nemen, wordt de motivatie aan klager, verweerder en de directeur van de betrokken locatie schriftelijk medegedeeld.

Artikel 9 Onderzoek na indiening van een klacht

1. Behoudens wanneer de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard of wanneer er sprake is van een dringende reden, vangt het College van Bestuur zo spoedig mogelijk aan met de behandeling van de klacht door een onderzoek naar de feitelijke toedracht en andere relevante omstandigheden te openen.
2. Ten behoeve van het onderzoek wint het College van Bestuur mondeling en/of schriftelijk inlichtingen in bij de betrokkenen. Schriftelijk verkregen inlichtingen bevatten ten minste: naam, dagtekening en ondertekening, beschrijving van feitelijke toedracht en omstandigheden. Van mondeling verkregen inlichtingen wordt ter plekke een verslag gemaakt en voor akkoord ondertekend door de persoon die de inlichtingen verstrekt.

3. Het College van Bestuur kan ter verkrijging van de benodigde informatie deskundigen inschakelen. Hierbij wordt de klacht anoniem en in vertrouwelijkheid besproken.
4. Op basis van het onderzoek, eventueel met tussenkomst van de klachtadviescommissie, wordt een beslissing genomen over de gegrondheid van de klacht en de eventueel te nemen vervolgstappen.

Artikel 10 Intrekking van de klacht

1. De klager kan tijdens de procedure op ieder moment de klacht intrekken door dit schriftelijk mede te delen aan het College van Bestuur.
2. Het College van Bestuur deelt dit vervolgens onverwijld mede aan de verweerder, de directeur van de betrokken locatie en eventuele andere betrokkenen.

Artikel 11 Landelijke klachtencommissie

1. Mondiaen is aangesloten bij de Landelijke klachtencommissie (LKC), onderdeel van Stichting Onderwijsgeschillen te Utrecht.
2. Indien er sprake is van een klacht, dan wordt deze in principe in eerste instantie behandeld door de directeur met behulp van een vertrouwenspersoon en daarna, volgens artikel 5 van deze regeling, door het College van Bestuur. Indien de klager zich ook dan nog niet voldoende gehoord vindt, dan kan hij een klacht indienen bij de LKC.
3. Een klacht dient binnen een jaar nadat hetgeen over geklaagd wordt is voorgevallen te worden ingediend, tenzij er redenen zijn om de verschoonbaarheid van de overschrijding van de jaartermijn aan te nemen.
4. Indien blijkt dat er geen of onvoldoende pogingen zijn gedaan om de klacht op het niveau van de locatie of het bestuur aan de orde te stellen of te behandelen, kan de Commissie de klacht toezenden aan het College van Bestuur.
5. De Commissie kan partijen aanbieden om door middel van mediation tot een oplossing van de klacht te komen.
6. Indien de klacht bij de LKC wordt ingediend, dan is daarop het reglement van de LKC van toepassing. Het reglement is gepubliceerd op de website van Stichting Onderwijsgeschillen: www.onderwijsgeschillen.nl.

Artikel 12 Beslissing na klachtbehandeling Landelijke klachtencommissie

1. Binnen 4 weken na ontvangst van het advies van de landelijke klachtencommissie deelt het College van Bestuur aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken locatie, eventuele andere betrokkenen en de LKC schriftelijk gemotiveerd mee of zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke. De mededeling gaat vergezeld van het advies van de LKC en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Het College van Bestuur informeert de GMR conform artikel 8, onderdeel e, van de Wet medezeggenschap op scholen over het oordeel van de LKC op gegrond verklaarde klachten en over de eventuele maatregelen die het College van Bestuur op grond van dat oordeel gaat nemen met inachtneming van de regelingen zoals opgesteld in de Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 13 Onvoorziene situaties; toepasselijkheid van de wet

1. In gevallen waarin dit reglement, dan wel het reglement van de LKC niet voorziet, beslist het College van Bestuur.
2. Deze klachtenregeling strekt niet ter vervanging van, maar is een aanvulling op andere voorzieningen die op grond van een (wettelijke) regeling en/of CAO openstaan voor klager.
3. Onderwijspersoneel kan via www.onderwijsgeschillen.nl (Klachtrecht voor onderwijspersoneel) bekijken voor welke klachten zij wel/niet terecht kan bij de LKC.

Artikel 14 Inwerkingtreding en slotbepaling

1. Deze regeling vervangt de vorige klachtenregeling en treedt in werking op 1 augustus 2022. De regeling heeft directe werking.
2. Deze regeling kan door het College van Bestuur worden gewijzigd of ingetrokken na instemming van de GMR.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling Mondiaen 2022".
4. Dit reglement wordt op de websites van de scholen alsmede op de website van de Mondiaen gepubliceerd.
5. Alle betrokkenen worden door het College van Bestuur op een daartoe geëigende manier geïnformeerd over dit reglement.