

Klachten en geschillen



Montessorischool Wassenaar
Peutergroep en basisschool

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	pagina 3
Klachtenregeling.....	pagina 3
Interne klachtenregeling	pagina 3
Externe klachtenregeling	pagina 4
Taken vertrouwenspersoon.....	pagina 5
De procedure bij een klacht	pagina 5
Intrekken van een klacht	pagina 5
Inhoud van de klacht	pagina 6
Vooronderzoek	pagina 6
Hoorzitting	pagina 6
Advies	pagina 6
Beslissing op advies	pagina 7
Aantal en aard van de behandelde klachten in 2020.....	pagina 8

Inleiding

Voor u ligt de klachtenregeling met daarin het Openbaar Klachtenverslag 2020 van Montessorischool Wassenaar. Het gaat om een openbaar verslag van de klachten van ouders.

Klachtenregeling

Bij Montessorischool Wassenaar doen wij er alles aan om het best mogelijke onderwijs en opvang te bieden aan uw kind.

Toch kan het voorkomen dat ouder(s)/verzorger(s) niet tevreden zijn over het onderwijs of de opvang van hun kind of de organisatie. Een goede klachtenregeling zorgt voor een goede bijdrage aan de continue verbetering van onze school. Montessorischool Wassenaar neemt klachten altijd serieus en zal er naar streven deze op een vlotte en correcte manier af te handelen. U zult uiterlijk binnen een termijn van zes weken schriftelijk een met redenen omkleed oordeel op de klacht krijgen. Waarin we eventuele maatregelen zullen noemen.

Interne Klachtenregeling

Wanneer u niet tevreden bent over onze school/organisatie dan heeft het onze voorkeur om dit in eerste instantie met de betrokken medewerker(s) te bespreken. Misschien gaat het om een misverstand en kan het probleem door overleg worden verholpen. Wanneer u vindt dat het probleem niet is opgelost dan is er de mogelijkheid om met de eerstvolgende verantwoordelijke, de directeur, contact op te nemen. Wanneer dit niet wenselijk is of niet het gewenste resultaat oplevert, kunt u een beroep doen op (de voorzitter van) het bestuur of met de interne vertrouwenspersoon (Walter Westgeest 06 50647334)

Behandeling van de interne klacht

1. De klachtenfunctionaris, de directeur, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Hij/zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
2. Montessorischool Wassenaar zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.
3. Montessorischool Wassenaar houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
5. De klachtenfunctionaris bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Hij/zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
6. De klager ontvangt van Montessorischool Wassenaar een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:
 - Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
 - De redenen waarom Montessorischool Wassenaar tot dit oordeel is gekomen;
 - Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Montessorischool Wassenaar neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

7. Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht met betrekking tot de peutergroep voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang . Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Met betrekking tot de basisschool kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillen Commissie Basis Onderwijs of bij de externe vertrouwenspersoon Vrijmoet & Maatman.

Externe klachten commissie

Wij gaan ervan uit dat veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school kunnen afgehandeld in goed onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding. Als dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of als de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op de externe klachtenregeling.

Met deze regeling wordt bedoeld een zorgvuldige behandeling van klachten, waarmee het belang van de betrokkenen wordt gediend, maar ook het belang van de school (een veilig schoolklimaat). Deze klachtenregeling is alleen van toepassing als men met zijn klacht niertergens anders terecht kan.

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht over de peutergroep indienen. Neem hiervoor contact op met het Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, wij dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen. In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van montessorischool Wassenaar te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van montessorischool Wassenaar heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij montessorischool Wassenaar indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden. Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

Voor de basisschool kunt u terecht bij onze externe vertrouwenspersoon, Vrijmoet & Maatman, Oostduinlaan 103, 2596 JJ Den Haag.

Wanneer ouders en werknemers niet met hun klacht naar de desbetreffende medewerker, de directeur, de voorzitter van het bestuur of de vertrouwenspersoon willen/kunnen gaan, dan zijn de ouders vrij om ten allen tijden met hun klacht direct naar Vrijmoet en Maatman te stappen.

Meer informatie over Vrijmoet & en Maatman kunt u vinden

op: www.vrijmoetenmaatman.nl

Ook zijn wij aangesloten bij de geschillencommissie bijzonder onderwijs GCBO:

<https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/commissies/klachten/landelijke-klachtencommissie-voor-het-algemeen-bijzonder-onderwijs>

Taken vertrouwenspersoon

- 1 Het bevoegd gezag beschikt over een vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
- 2 Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van het bestuur.
- 3 De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
- 4 De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
- 5 Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
- 6 De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
- 7 De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De 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.
- 8 De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

De procedure bij een klacht

- 1 De klager dient de klacht in bij:
 - de directeur; of
 - het bevoegd gezag (bestuur).
- 2 De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend.
- 3 Wanneer wordt ingediend, wordt de klager verwezen naar de vertrouwenspersoon, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
- 4 Het bevoegd gezag en/ de directeur kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag/directeur meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager op de bestuursvergadering.
- 5 Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan de in het eerste lid genoemde, verwijst de ontvanger de klager aanstonds door naar de directeur of naar het bevoegd gezag. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
- 6 Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
- 7 Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
- 8 Na ontvangst van de klacht deelt de directeur, het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
- 9 Het bevoegd gezag deelt de directeur schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht.
- 10 Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Intrekken van de klacht

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de directeur dit aan de aangeklaagde en het bevoegd gezag mee.

Inhoud van de klacht

- 1 De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
- 2 Van een mondeling ingediende klacht wordt terstond door de ontvanger als bedoeld in artikel 7, eerste lid een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan hij een afschrift ontvangt.
- 3 De klacht bevat ten minste:
 - de naam en het adres van de klager;
 - de dagtekening;
 - een omschrijving van de klacht.
- 4 Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
- 5 Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de directeur gemeld.

Vooronderzoek

De directeur/ het bevoegd gezag is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het bevoegd gezag vereist.

Hoorzitting

- 1 De directeur bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
- 2 De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij anders bepaalt.
- 3 De directeur kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het verhoor aanwezig is.
- 4 Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
- 5 Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Het verslag bevat:
 - de namen en de functie van de aanwezigen;
 - een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
 - Het verslag wordt ondertekend door de aanwezigen.

Advies

- 1 De directeur/ bevoegd gezag beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
- 2 De directeur/ bevoegd gezag rapporteert haar bevindingen schriftelijk, binnen vier weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging wordt gemeld, met redenen omkleed, aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
- 3 De directeur/ bevoegd gezag geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit oordeel schriftelijk mee aan de

- klager, de aangeklaagde en de directeur.
- 4 De directeur/ bevoegd gezag kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de te treffen maatregelen.

Beslissing op advies

- 1 Binnen vier weken na ontvangst van het advies deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde en de directeur 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 en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
- 2 Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meld het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.
- 3 De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de aangeklaagde in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Aantal en aard van de behandelde klachten in 2020

In 2020 zijn er bij de directie en het bestuur geen klachten binnengekomen. Het Klachtenloket Kinderopvang, de geschillencommissie kinderopvang, CGBO en Vrijmoet en Maatman hebben in 2020 geen officiële klachten doorgegeven.