



Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken binnen MorgenWijzer zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen en personeel op een juiste wijze binnen de basisscholen worden afgehandeld. Mocht dat echter, gelet op de aard van de klacht niet mogelijk zijn, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaats gevonden, kan men een beroep doen op deze klachtenregeling.

Klachtenregeling MorgenWijzer

Het bevoegd gezag van MorgenWijzer stelt, na instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad, de volgende Klachtenregeling primair onderwijs vast.

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs en de Wet op de expertisecentra vallende onder MorgenWijzer;
- b. bevoegd gezag: MorgenWijzer;
- c. directie: degene(n) bij wie de verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust;
- d. LKC: (landelijke klachtencommissie) de commissie als bedoeld in artikel 8;
- e. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige(ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
- f. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
- g. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.

Artikel 2 Voortraject klachtindiening

1. 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). De direct betrokkenen zullen in goed overleg tot een oplossing van de klacht komen.
2. De klager kan de externe vertrouwenspersoon¹ voor bemiddeling of advies inschakelen.
3. Indien de klager niet weet tot wie hij of zij zich moet wenden kan hij advies over de procedure vragen aan de contactpersoon (de directeur van de betreffende school).
4. Indien het overleg tussen klager en direct betrokkenen niet leidt tot een bevredigende oplossing wordt dit gemeld aan de directeur van de school/ leidinggevende, die in overleg met alle betrokkenen naar een oplossing voor de klacht zoekt.

¹ GGD voor leerlingen, voor medewerkers Calluna Coaching

5. Indien het overleg niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan een klacht worden ingediend bij het college van bestuur middels een klachtenformulier.
6. Klager kan ook besluiten de klacht in te dienen bij de klachtencommissie² als bedoeld in artikel 8 . In dat geval zal de directeur en/of het college van bestuur de uitspraak van de klachtencommissie afwachten alvorens verder stappen te ondernemen.
7. Klachten over het college van bestuur worden ingediend bij de voorzitter van de raad van toezicht van MorgenWijzer.
8. Klachten over organisaties die in opdracht van de MorgenWijzer werken, hanteren klachtenregelingen die overeenkomen met de regeling van de MorgenWijzer.

Artikel 3 De contactpersoon

1. De contactpersoon is de directeur van de betreffende school.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de externe vertrouwenspersoon.
3. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon.

Artikel 4 De vertrouwenspersoon

1. MorgenWijzer benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan tenminste één onafhankelijke externe vertrouwenspersoon die kan functioneren als aanspreekpunt bij klachten.
2. Deze vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Deze 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.
3. Deze vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
4. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de klachtencommissie of het bevoegd gezag.
5. Deze vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten, met uitzondering van die gevallen waarin, al of niet op advies van de vertrouwenspersoon, een klacht is ingediend of aangifte is gedaan.
6. Deze vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Deze 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. De verplichting geldt niet tegenover de klachtencommissie en politie/justitie.
7. Deze vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het college van bestuur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

² MorgenWijzer is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie onderwijs (LKC)

Artikel 5 Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de 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 school- of instellingsgids en op de websites van de school of instelling en de website van het bevoegd gezag.

Artikel 6 Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag middels een klachtenformulier³.
2. De klager kan tevens een klacht indienen bij de LKC.
3. 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.
4. De klacht dient binnen een 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.
5. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
6. Het bevoegd gezag (of de LKC) bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
7. Een klacht met betrekking tot het college van bestuur verloopt via de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht treedt in overleg met direct betrokkene. Wanneer dit niet leidt tot een oplossing, kan een klacht worden ingediend bij de klachtencommissie.

Artikel 7 Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan die de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen. Het bevoegd gezag schakelt een onafhankelijke klachtenfunctionaris in voor het onderzoek naar de klacht.
3. 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 LKC.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de LKC.

³ Het klachtenformulier is als bijlage toegevoegd.

Artikel 8 De klachtencommissie

Het bevoegd gezag heeft zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90 E: info@onderwijsgeschillen.nl, W: www.onderwijsgeschillen.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 van de LKC van toepassing. Dit reglement is te vinden op: <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

Artikel 9 Informatieverstrekking aan de LKC

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de LKC 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 10 Beslissing op advies van de klachtencommissie

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van LKC deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school en de LKC 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 verweerder en de LKC.

Artikel 11 Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapraad van de betreffende school over elk oordeel van de LKC waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 12 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 13 **Wijziging van het reglement**

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

Artikel 14 **Overige bepalingen**

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

De regeling is vastgesteld op 23 mei 2022



Klachtmeldingsformulier

Dit formulier hoort bij de klachtenregeling MorgenWijzer. Wij verzoeken u deze klachtenregeling vooraf te lezen en het formulier zo volledig als mogelijk in te vullen.

I. Gegevens school waar de klacht speelt:

Naam school:

Naam directeur:

Adres school:

Postcode / plaats:

Telefoonnummer:

II. Deze klacht is ingediend door klager:

Naam:

Woonadres:

Postadres:

Postcode / plaats:

Telefoonnummer:

Verdere gegevens klager:

Jongen / meisje / man / vrouw⁴

Positie / functie binnen de school:

⁴ Doorhalen wat niet van toepassing is.

Klas:

Relatie tot verweerder:

III. Deze klacht is ingediend tegen verweerder⁵:

Naam:

Woonadres:

Postadres:

Postcode / plaats:

Telefoonnummer:

⁵ Invullen van deze gegevens voor zover deze bekend zijn.



Verdere gegevens verweerder:

Jongen / meisje / man / vrouw⁶

Positie / functie binnen de school:

Klas:

Relatie tot klager:

IV. Omschrijving klacht

Wilt u de klacht omschrijven in termen van concreet waarneembaar gedrag?

⁶ Doorhalen wat niet van toepassing is.



Periode / datum / tijdstip / plaats

Periode waarin het in de klacht vermelde gedrag plaatsvond:

Datum waarop dit gedrag plaatsvond:

Tijdstip waarop dit gedrag plaatsvond:

Plaats waar dit gedrag plaatsvond:



VI. Gezette stappen

Welke stappen heeft u tot nu toe gezet ten aanzien van de klacht? (zie hiervoor de klachtenregeling van MorgenWijzer)

VII. Materiaal

Is er materiaal beschikbaar dat de feiten uit de klacht kan ondersteunen en zo ja, welk materiaal is dat dan? (Denk bijvoorbeeld aan brieven, doktersverklaring, leerlingdossier enz.)

VIII. Inzage (bewijs)materiaal

Is de klager bereid dit materiaal zonnodig aan de klachtencommissie ter inzage te geven?

- Ja
- Nee
- onder voorwaarden, namelijk

IX. De klager is bij het invullen van dit formulier bijgestaan door:

Naam:

Adres:



Postcode / plaats:

Telefoonnummer:

Positie / functie binnen de school:

Relatie tot klager:

Relatie tot verweerder:

Het bovenstaande is door mij (de klager) naar waarheid ingevuld.

Datum: _____ Plaats: _____

Handtekening klager:



Handtekening ouders / wettelijke vertegenwoordiger⁷:

⁷ Bij kinderen jonger dan 16 jaar.



Bijlage I Contactgegevens

GGD, externe contactpersoon voor ouders, leerlingen en interne contactpersonen

GGD Hollands Midden, Secretariaat Jeugdgezondheidszorg

Telefoon: 088 - 308 33 42

E-mail: externevertrouwenspersoon@ggdhm.nl

Website: www.ggdhm.nl

Landelijke klachtencommissie onderwijs (LKC)

Onderwijsgeschillen

Postbus 85191

3508 AD Utrecht

Telefoon: 030 - 280 95 90

E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl

Website: www.onderwijsgeschillen.nl

De externe vertrouwenspersoon

Erica Elskamp

Calluna-Coaching

Telefoon: 06 309 75 051

E-mail: info@calluna-coaching.nl

Website: www.calluna-coaching.nl