



Deventer Montessori Schoolvereniging
Bovenschools Management
Postadres: Postbus 592, 7400 AN Deventer
Bezoekadres: Kon. Wilhelminalaan 9, Deventer
Telefoon: 0570- 638580
Mobiel: 0616208594

KLACHTENREGELING DEVENTER MONTESSORI SCHOOLVERENIGING

PRE-AMBULE

Op de volgende pagina's staat de interne klachtenregeling van de Deventer Montessori Schoolvereniging.

Deze interne klachtenregeling is opgesteld om ongenoegen met bepaalde handelingen of situaties in onze scholen zorgvuldig te behandelen – en zoveel mogelijk binnen de vereniging op te lossen.

In deze regeling sluiten we aan bij de normale omgangsvormen: zo praat je natuurlijk eerst met degene waar je kritiek op hebt. Mocht je er niet uitkomen dan kun je naar diens leidinggevende. We gaan ervan uit dat op die manier in een of meerdere gesprekken een oplossing voor het probleem gevonden wordt.

Mocht dit niet lukken, dan kunt u overwegen om een officiële (schriftelijke) klacht in te dienen. Dan volgt het traject, zoals beschreven in de regeling.

Natuurlijk hopen we dat we deze klachtenregeling niet hoeven te gebruiken. Indien dit onverhoopt toch het geval is, dan wordt met deze regeling een zorgvuldige afhandeling geborgd.

KLACHTENREGELING Deventer Montessori Schoolvereniging 2009.

Vastgesteld in de bestuursvergadering d.d. 11 november 2009, ingestemd door GMR d.d. 16 juni 2010.

R. van der Ploeg
Voorzitter

R. Rietberg
Secretaris

Artikel 1. Begripsbepalingen.

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. *klacht*: een schriftelijke uiting van ongenoegen over de wijze waarop het bestuur of een orgaan of persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het bestuur, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een persoon of groep van personen heeft gedragen.
2. *klager*: degene die een klacht indient.
3. *beklaagde*: degene over wie geklaagd wordt.
4. *klachtencoördinator*: degene die belast is met de taken zoals beschreven in artikel 2 van deze regeling.
5. *rapportage van klachten*: het registratiesysteem, bijgehouden door de klachtencoördinator over de behandeling van klachten.
6. *klachtbehandelaar*: degene die met de behandeling, advisering en afhandeling van een klacht is belast.

Artikel 2. Klachtencoördinator.

De bovenschools directeur wijst een medewerker aan die belast is met:

1. rapportage van klachten;
2. de beoordeling of een klacht valt onder de reikwijdte van deze regeling;
3. het toesturen van klachten aan de klachtbehandelaar;
4. het bewaken van de voortgang van de afhandeling;
5. het jaarlijks rapporteren aan het bestuur over de geregistreerde klachten.

Artikel 3. Klachtenbehandelaar.

Indien de klacht de volgende personen betreft, is *de klachtbehandelaar*:

1. leerkracht, remedial teacher, intern begeleider ondersteunend medewerker of adjunct-directeur van een school: *de directeur van die school*;
2. locatie directeur of directeur van een school: *de bovenschools directeur*;
3. bovenschools directeur: *de voorzitter van het bestuur*.

Artikel 4. Ontvankelijkheid.

1. Klagers als bedoeld in artikel 1 lid 2 kunnen zijn personeelsleden van de DMS en ouders / verzorgers van leerlingen van één van de scholen van de DMS.
2. Een klacht wordt pas in behandeling genomen nadat de klager over de zaak heeft gesproken met de adjunct-directeur of de (locatie) directeur van de school.

Artikel 5. Klachtenbehandeling.

1. De klachtenbehandelaar beoordeelt of de klager ontvankelijk is. Indien hij oordeelt dat dit niet het geval is, stuurt hij dit oordeel door naar de bovenschools directeur en de voorzitter van het bestuur. Deze beslissen over de ontvankelijkheid en dragen de klachtencoördinator op om de klacht af te handelen c.q. ter behandeling door te sturen.
2. De klachtencoördinator zendt de klacht naar de klachtenbehandelaar.
3. De klachtencoördinator stuurt een afschrift van de klacht tegelijkertijd naar de bovenschools directeur.
4. Indien de klacht gericht is aan het bestuur, stuurt de klachtencoördinator een afschrift van de klacht tegelijkertijd naar de voorzitter van het bestuur.
5. De klachtenbehandelaar nodigt de klager uit om de klacht mondeling toe te lichten. Daarbij ontvangt de klager een afschrift van deze regeling. De klachtenbehandelaar maakt een verslag van het gesprek met klager. Hij stelt klager in de gelegenheid om dit verslag van zijn op- en aanmerkingen te voorzien.
6. De klachtenbehandelaar nodigt de beklaagde uit om de klacht mondeling toe te lichten. Daarbij ontvangt de beklaagde een afschrift van deze regeling. De klachtenbehandelaar maakt een verslag van het gesprek met beklagde. Hij stelt de beklagde in de gelegenheid om dit verslag van zijn op- en aanmerkingen te voorzien.
7. De klachtenbehandelaar stelt een advies op aan de bovenschools directeur c.q. aan de voorzitter van het bestuur. Het advies geeft gemotiveerd aan of de klacht naar het oordeel van de klachtenbehandelaar geheel, ten dele of niet gegrond is. Het advies bevat een voorstel tot afhandeling van de klacht richting klager en beklagde. Het advies wordt voorzien van de volgende bijlagen: de klacht, de verslagen van hoor en wederhoor en het ontwerp van de berichten ter afhandeling richting klager en beklagde.
8. De klachtenbehandelaar stuurt het advies aan de klachtencoördinator ter doorgeleiding aan de bovenschools directeur c.q. de voorzitter van het bestuur.
9. De bovenschools directeur c.q. de voorzitter van het bestuur neemt een besluit over het advies, en draagt de afhandeling van de klacht richting klager en beklagde op aan de klachtenbehandelaar.
10. Indien de klacht gericht is aan het bestuur, wordt het besluit over het advies genomen door het bestuur. Het bestuur kan het nemen van dergelijke besluiten mandateren aan een vertegenwoordiging uit zijn midden van ten minste drie leden.
11. De klachtenbehandelaar meldt de afhandeling van de klacht aan de klachtencoördinator.
12. De streeftermijn voor de afhandeling van klachten is 40 werkdagen (gerekend vanaf de datum van ontvangst van de klacht tot en met de berichtgeving over het besluit richting klager en beklagde, hierbij worden schoolvakanties niet meegeteld) De bovenschools directeur neemt maatregelen om deze termijn zoveel mogelijk te halen.

Artikel 6. Rapportage van klachten.

1. De rapportage bevat een overzicht van het aantal in het afgelopen schooljaar ingediende klachten, de aard van die klachten, alsmede van de wijze van afhandeling en de maatregelen, die op de betreffende school c.q. verenigingsbreed, zijn getroffen naar aanleiding van de klachtenbehandeling.
2. De bovenschools directeur voegt de rapportage jaarlijks bij het jaarverslag aan het bestuur.
3. De bovenschools directeur stuurt de rapportage jaarlijks aan de onderwijsinspectie.

Artikel 7. Preventie van klachten.

1. De bovenschools directeur doet het bestuur bij de rapportage – of zoveel eerder als hij nodig vindt – voorstellen tot het voorkomen van (soortgelijke) klachten.

2. De bovenschools directeur bevordert hierbij het draagvlak voor deze voorstellen en neemt hierbij de geldende procedures in acht (directiestatuut, medezeggenschapstatuut).

Artikel 8. Onvoorziene omstandigheden.

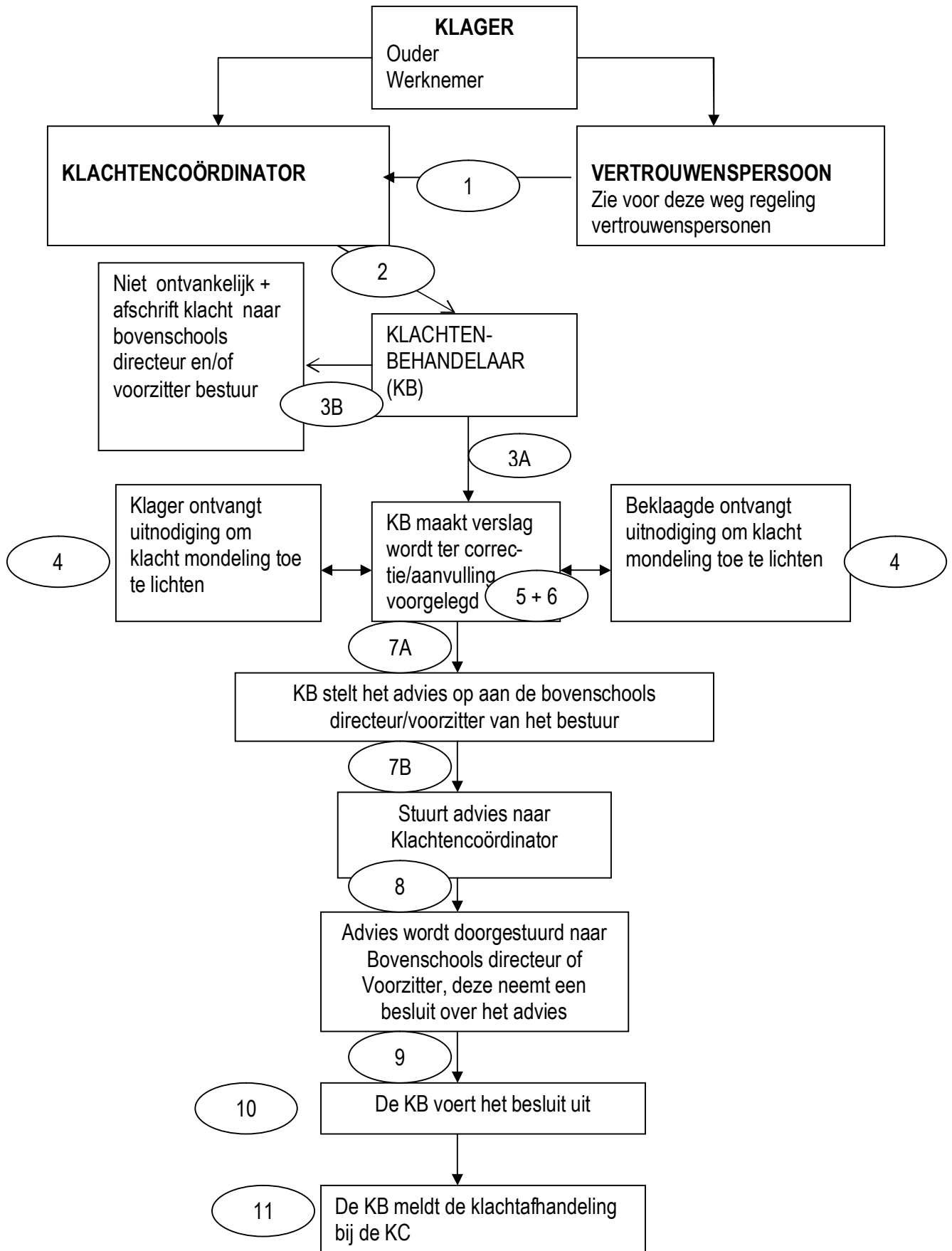
In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur.

Artikel 9. Inwerkingtreding, bekendmaking, attenderen en wijziging.

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van de dag na de dag waarop zij is bekendgemaakt op de website van de vereniging.
2. De regeling wordt op eerste verzoek beschikbaar gesteld aan eenieder die daarom vraagt. Daartoe is een afschrift van deze regeling op iedere schoollocatie aanwezig.
3. In de schoolgids en in de jaarkalender worden een verwijzing naar en de vindplaats van deze regeling opgenomen.
4. Personen, die mondeling hun ongenoegen over een gedraging als bedoeld in artikel 1 van deze regeling uiten, worden actief gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen.
5. Het bestuur is bevoegd tot het wijzigen van deze regeling. Artikel 9 lid 1 tot en met 3 van deze regeling is van toepassing op zulke wijzigingen.

Artikel 10. Citeertitel.

Deze regeling kan worden aangehaald als "Regeling klachtbehandeling DMS 2009".



TERMIJNEN	TOTAAL¹
STAP 1 Van vertrouwenspersoon naar klachtencoördinator binnen 5 werkdagen ² overeengekomen weg.	2 werkdagen
STAP 2 Van klachtencoördinator naar klachtenbehandelaar binnen 5 werkdagen	7 werkdagen
OF STAP 3A Klacht ontvankelijk plus uitnodiging naar klager en beklaagde binnen 5 werkdagen	stap 3a of 3b 12 werkdagen
OF STAP 3B Klacht niet ontvankelijk bericht naar klager, bovenschoolse directie en/of voorzitter idem binnen 5 werkdagen.	
STAP 4 Horen beklaagde en klager, afhankelijk van agenda van betrokkenen	-----geen termijn (streven binnen 15 werkdagen)
STAP 5 Na horen van klager/beklaagde verslag klaar binnen 5 werkdagen	17 werkdagen
STAP 6 Retour verslag door Klager/beklaagde binnen 3 werkdagen	20 werkdagen
STAP 7A EN 7B Opstellen advies en verzenden naar klachtencoördinator binnen 5 werkdagen	25 werkdagen
STAP 8 Advies van klachtencoördinator naar bovenschoolse directie en/of bestuur binnen 2 werkdagen	27 werkdagen
STAP 9 Besluit op advies door bovenschoolse directie of voorzitter verzenden naar klachtenbehandelaar binnen 5 werkdagen	32 werkdagen
STAP 10 Uitvoering (doen) geven aan het besluit,, 8 werkdagen	40 werkdagen
STAP 11 Afmelden klacht bij klachtencoördinator binnen een maand	

¹ Met de werkdagenplanning wordt aangegeven hoeveel tijd er maximaal gebruikt mag worden per stap. Indien dit door dwingende omstandigheden onverhoopt niet gehaald kan worden, worden alle betrokkenen op de hoogte gebracht,

² Onder werkdagen worden alle dagen van de week bedoeld, uitgezonderd de zaterdag en de zondag. De officiële vakantiedagen gelden niet als werkdagen.

