

## Klachtenregeling

Waar mensen werken gaan wel eens dingen mis of ontstaan misverstanden. Bent u het op bepaalde punten niet eens met de gang van zaken op school of heeft u een klacht, neem dan in eerste instantie contact op met degene waar de klacht over gaat. Het doel van dit contact is om het probleem of het misverstand op te lossen of problemen in de toekomst te voorkomen.

Als dit contact niet tot een bevredigend antwoord leidt, kunt u zich wenden tot de directeur van de school [directie@montessori-azalea.nl](mailto:directie@montessori-azalea.nl), na de inloop of telefonisch op het nummer van de school. Mocht dit ook niet tot een goede oplossing leiden, dan kunt u een officiële klacht indienen. **Innoord** hanteert daartoe onderstaande klachtenregeling:

## Klachtenregeling Primair Onderwijs

Deze klachtenregeling betreft klachten over gedragingen en beslissingen van en over een ieder die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap: ouders, leerlingen, personeel en bevoegd gezag.

- Op iedere basisschool is ten minste één [vertrouwens] contactpersoon die een klager kan verwijzen naar de [extern] vertrouwenspersoon. Deze contactpersoon is formeel benoemd door het bevoegd gezag.
- **Montessorischool Azalea** heeft twee vertrouwenscontactpersonen (VCP) t.w. **Maja Schaap** en **Anouk de Winter**. De VCP kan u helpen met uw klacht. U kunt uw klacht of probleem voorleggen aan de VCP en zij kan u adviseren en ondersteunen bij de te volgen route. **Maja Schaap** en **Anouk de Winter** zijn op school bereikbaar of per mail [m.schaap@innoord.nl](mailto:m.schaap@innoord.nl) / [a.dewinter@innoord.nl](mailto:a.dewinter@innoord.nl).
- Het bevoegd gezag beschikt over een extern vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten. Voor onze scholen is dat **Bianca Vlaar**, te bereiken via [bvlaar@hetabc.nl](mailto:bvlaar@hetabc.nl).
- De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt of dat de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een formele klacht bij de klachtencommissie. Desgewenst begeleidt zij de klager bij de verdere procedure naar klachtencommissie of justitie.
- Het bevoegd gezag is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie.  
Onderwijsgeschillen Postbus 85191 3508 AD Utrecht  
Telefoon: 030 - 280 95 90 Email: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)
- De klacht dient binnen één jaar na het ontstaan van de klacht te worden voorgelegd aan deze commissie.
- Over de wijze waarop u een klacht kunt indienen en de wijze en termijn waarop een klacht wordt behandeld vindt u uitgebreide informatie op de website [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

## Samengevat:

- Scholen hebben een [intern vertrouwens] contactpersoon die voor eventuele doorverwijzing zorgt.
- Een bevoegd gezag heeft een schooloverstijgend [extern] vertrouwenspersoon **Innoord** heeft mevrouw **Bianca Vlaar** daarvoor gecontracteerd.

- Een bevoegd gezag is verplicht zich aan te sluiten bij een klachtencommissie. [Innoord](#) is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie.