

KLACHTENREGELING



Inhoud

1. Aanhef (3)
2. Begripsbepalingen (4)
3. Behandeling van de klachten (4)
 - 3.1. De contactpersoon (4)
 - 3.2. De externe vertrouwenspersoon (5)
 - 3.3. De voorfase van een klachtenprocedure (5)
 - 3.4. De klachtencommissie (6)
 - 3.5. De procedure bij de klachtencommissies (6)
 - 3.6. Besluitvorming door het bevoegd gezag (8)
4. Slotbepalingen (8)
5. Bijlage: stroomschema klacht en beroep Stichting Fioretti Teylingen (10)

1. Aanhef

Het bevoegd gezag van de Stichting Fioretti Teylingen, gelet op de bepalingen van de Wet op het voortgezet onderwijs; gehoord de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad; stelt de volgende Klachtenregeling vast.

2. Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. school: een school vallend onder Stichting Fioretti Teylingen;
- b. het bevoegd gezag: de bestuurder van de Stichting Fioretti Teylingen;
- c. directeur: de directeur/rector van een school van de Stichting Fioretti Teylingen;
- d. klachtencommissie: de klachtencommissie als bedoeld in artikel 4 en 6;
- e. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, die/dat een klacht heeft ingediend;
- f. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
- g. aangeklaagde: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
- h. externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3.3;
- i. contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3.2;
- j. uit een oogpunt van leesbaarheid is gekozen voor de mannelijke vorm in de tekst. Overal waar de mannelijke vorm wordt gebruikt, moet dus ook de vrouwelijke vorm worden gelezen.

3. Behandeling van de klachten

3.1 De contactpersoon

Artikel 2: Aanstelling en taken contactpersoon veiligheid & kwaliteit

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste twee contactpersonen per school van Stichting Fioretti Teylingen, die functioneren als aanspreekpunt bij klachten van leerlingen, hun ouders en medewerkers van Stichting Fioretti Teylingen;
2. De directeur van een school van de Stichting Fioretti Teylingen draagt een contactpersoon voor aan het bevoegd gezag, het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon van zijn taak.
3. De contactpersoon wijst de klager de weg in de klachtenprocedure van de school:
De contactpersoon zal daartoe:
 - De eerste opvang van de klager verzorgen;
 - De klager informeren over informele en formele oplossingsmogelijkheden;
 - De klager in contact brengen met de externe vertrouwenspersoon voor begeleiding tijdens de klachtenbehandeling;
 - De klager in contact brengen met de functionaris die de klacht kan wegnemen;
 - De klager met een zorgbehoefte desgewenst doorverwijzen naar de leerlingbegeleiding en/of externe hulpverlenende instanties via het zorgteam;
 - De klacht zorgvuldig registreren.
4. De contactpersoon is uit hoofde van zijn taak, uitsluitend verantwoordelijk verschuldigd aan het bevoegd gezag.
5. De contactpersoon kan zich niet beroepen op zwijgplicht, verschoningsrecht of enige andere vorm van geheimhouding.

De taak van de contactpersoon beperkt zich tot het bewaken van klacht behandeling volgens de vigerende regeling. Het is niet aan de contactpersoon om een klacht op te lossen. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde.

3.2 De externe vertrouwenspersoon

Artikel 3: Aanstelling en taken externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten van leerlingen, hun ouders en van medewerkers van Stichting Fioretti Teylingen.
2. Het bevoegd gezag benoemt, schorst en ontslaat de externe vertrouwenspersoon. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De externe 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 externe vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en (na)zorg.
5. Indien de externe vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de interne klachtencommissie of het bevoegd gezag.
6. De externe vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
7. De externe vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding ten opzichte van onbevoegden inzake de klachtbehandeling, van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als externe vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
9. De externe vertrouwenspersoon is uit hoofde van zijn taak, uitsluitend verantwoording verschuldigd Aan het bevoegd gezag.

3.3 De voorfase van een klachtenprocedure

Artikel 4: Reguliere interne procedure

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.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem voor aan de teamleider/ conrector/adjunct-directeur en indien dat contact niet tot een oplossing leidt, aan de rector/ directeur;
3. De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon;
4. Indien de onder 1 en 2 vermelde procedure niet tot het gewenste resultaat leidt, dan kan de klager zich wenden tot het bevoegd gezag of de interne of externe klachtencommissie eventueel met ondersteuning van de externe vertrouwenspersoon.

3.4 De Klachtencommissie

Artikel 5: Interne en externe klachtencommissie

1. Er is een interne zowel als een externe klachtencommissie;
2. Het staat de klager vrij zijn klacht bij de interne dan wel bij de externe klachtencommissie in te dienen.

Artikel 6: Instelling en taken interne klachtencommissie

1. Er is een interne klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt middels hoor en wederhoor, horen van getuigen en wegen van bewijs en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. De interne klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
3. De interne klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle direct betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de klachtencommissie heeft beëindigd.
4. De interne klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Artikel 7: Samenstelling interne klachtencommissie

1. De interne klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijke voorzitter en ten minste twee leden (waarvan één met de functie secretaris), die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag. De voorzitter is op geen enkele wijze verbonden met de organisatie.
2. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
3. De interne klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. De vaste leden van de klachtencommissie zijn de door het bevoegd gezag benoemde voorzitter en secretaris. Indien de klachtencommissie een zaak in behandeling neemt, bepalen de voorzitter en secretaris gezamenlijk welk derde lid wordt gevraagd voor de behandeling van de klacht.
5. Indien er voor de rol van voorzitter/secretaris een vacature ontstaat, stelt het bevoegd gezag een benoemingsadviescommissie in die bestaat uit een lid van de GMR, een lid van de deelraad en een vertegenwoordiger uit de directie. Het streven is om een lid van de GMR of deelraad te betrekken uit de oudergeleding. De BAC is belast met de werving en voordracht van de kandidaat.

Artikel 8: Zittingsduur leden interne klachtencommissie

1. De (plaatsvervangende) leden van de interne klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

Artikel 9: De externe klachtencommissie

1. Stichting Fioretti Teylingen is aangesloten bij de Klachtencommissie voor het bijzonder onderwijs (zie voor adresgegevens laatste pagina).

3.5 De procedure bij de klachtencommissies (intern en extern)

Artikel 10: Indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie;
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
3. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het vierde lid.
4. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.
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 klachtencommissie 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 klachtencommissie 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 van de betrokken school schriftelijk mee dat er een klacht wordt onderzocht door de klachtencommissie.
10. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan door de externe vertrouwenspersoon of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

Artikel 11: Intrekken van de klacht

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

Artikel 12: 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:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. 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 werkweken 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 van de betrokken school gemeld.

Artikel 13: Vooronderzoek

De klachtencommissie 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.

Artikel 14: Hoorzitting

1. De voorzitter 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 werkweken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt.
3. De klachtencommissie 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:
 - a. de namen en de functie van de aanwezigen;
 - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd;
6. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris.

Artikel 15: Advies

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bevoegd gezag, binnen vier werkweken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier werkweken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag.
3. De klachtencommissie 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 van de betrokken school.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

Artikel 16: Quorum

Voor het houden van een zitting is vereist, dat ten minste drie leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter en de secretaris, aanwezig zijn.

Artikel 17: Niet-deelneming aan de behandeling

De voorzitter en de leden van de klachtencommissie nemen niet deel aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn

3.6 Besluitvorming door het bevoegd gezag

Artikel 18: Beslissing op advies

1. Binnen vier werkweken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van de betrokken school en de klachtencommissie 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 van de klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier werkweken worden verlengd. Deze verlenging meldt 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.

4. Slotbepalingen

Artikel 19: Openbaarheid

1. Het bevoegd gezag legt deze regeling op elke school ter inzage en maakt hem digitaal bereikbaar.
2. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 20: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersonen, de externe vertrouwenspersoon, de klachtencommissie en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 21: Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de externe vertrouwenspersoon en de klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 22: Overige bepalingen

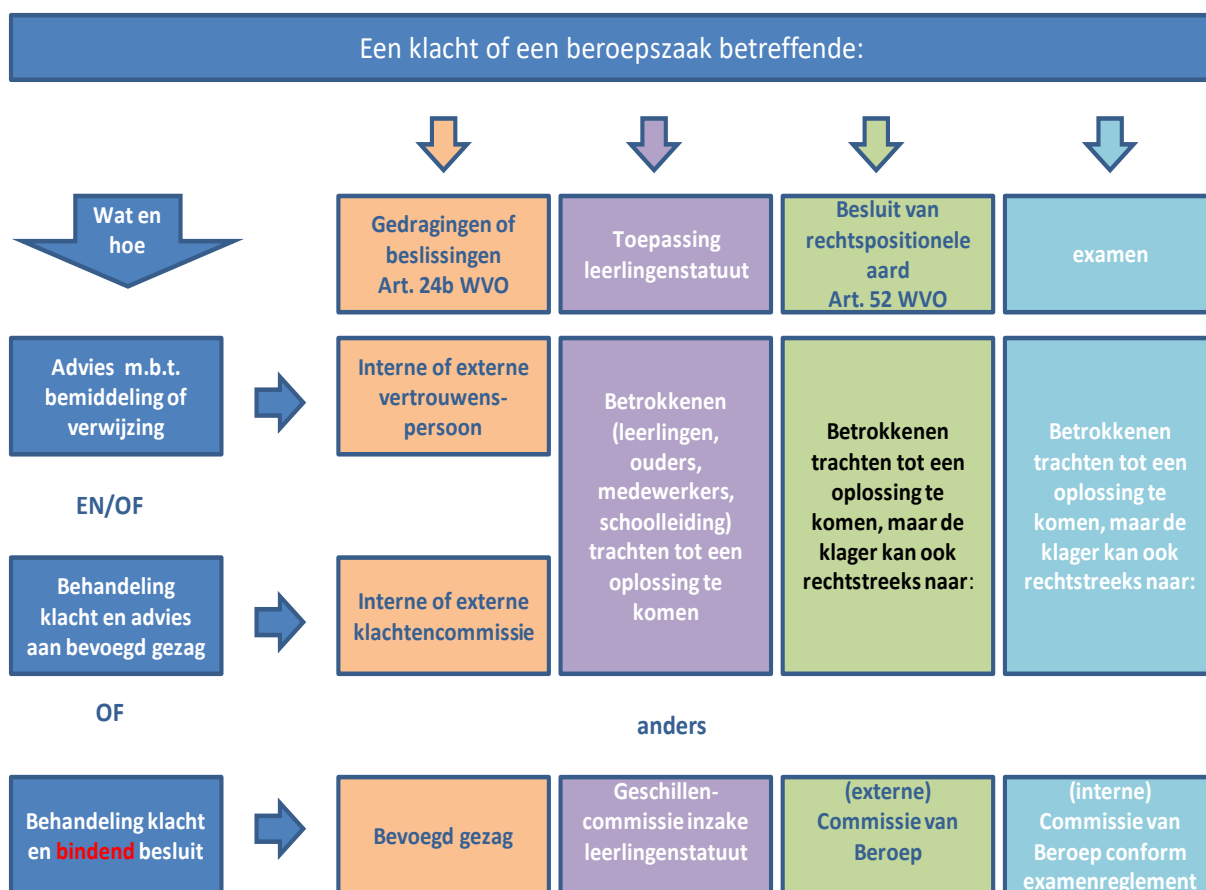
1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling onderwijs'.
3. Deze regeling treedt in werking op

De regeling is vastgesteld op

Interne klachtencommissie Stichting Fioretti Teylingen:
Secretaris drs. H. Wilmink
Postbus 200
2215 ZL Voorhout
hanswilmink@planet.nl

Externe klachtencommissie
Landelijke Klachtencommissie Katholiek Onderwijs
Postbus 82324
2508 EH Den Haag
Tel: 070 – 3925508
Fax: 070 – 3020836
Email: info@gcbo.nl
www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl

STROOMSCHEMA KLACHT EN BEROEP – STICHTING FIORETTI TEYLINGEN



commissie	Samenstelling indien intern	Adres:
Interne Klachtencommissie	Voorzitter: mevr. M. Bouman (onafhankelijk) Secretaris: H. Wilmink Lid:	Postbus 200, 2215 ZL Voorhout Tel: 0252-433491 Email: hanswilmink@planet.nl
Externe klachtencommissie	Landelijke Klachtencommissie Katholiek Onderwijs	Postbus 82324, 2508 EH Den Haag Tel.: 070 – 3861697 (van 9:00-17:00) Email: info@gcbo.nl Website: http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl
Geschillencommissie leerlingenstatuut	Voorzitter: H. Wilmink Lid schoolleiding: (andere school SFT) Medewerker: (idem) Leerling/ouder: (idem)	Postbus 200, 2215 ZL Voorhout Tel: 0252-433491 Email: hanswilmink@planet.nl
Commissie van beroep	Commissie van Beroep voor VO en HBO	Onderwijsgeschillen Postbus 85191 3508 AD Utrecht info@onderwijsgeschillen.nl
Commissie van beroep Examens	Voorzitter: H. Wilmink Docent: andere SFT-school (bij voorkeur parallel) Ouder: idem	Postbus 200, 2215 ZL Voorhout Tel: 0252-433491 Email: hanswilmink@planet.nl