

# KLACHTENREGELING



## Inhoud

1. Aanhef (3)
2. Begripsbepalingen (4)
3. Behandeling van de klachten (4)
  - 3.1. De voorfase van een klachtenprocedure (4)
  - 3.2. De contactpersoon (5)
  - 3.3. De externe vertrouwenspersoon (5)
  - 3.4. De klachtencommissie (6)
  - 3.5. De procedure bij de klachtencommissie (7)
  - 3.6. Besluitvorming door het bevoegd gezag (8)
4. Slotbepalingen (9)
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 paragraaf 3.4;
- 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/verweerder: (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. contactpersoon: de persoon als bedoeld in paragraaf 3.2;
- i. externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in paragraaf 3.3;
- j. Benoemingsadviescommissie: een door het bevoegd gezag ingestelde commissie die bestaat uit leden aangewezen door de geledingen ouders/leerlingen, personeel en bevoegd gezag;
- k. uit het 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 voorfase van een klachtenprocedure

#### Artikel 2: 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 klachtencommissie eventueel met ondersteuning van de externe vertrouwenspersoon.

## **3.2 De contactpersoon**

### **Artikel 3: 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;
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.
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 desgewenst 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 verantwoording 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 controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt. 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 verweerder.

## **3.3 De externe vertrouwenspersoon**

### **Artikel 4: 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.

### **3.4 De Klachtencommissie**

#### **Artikel 5: Instelling en taken klachtencommissie**

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. De 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 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 klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

#### **Artikel 6: Samenstelling klachtencommissie**

1. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden, die worden benoemd, geschorst en ontslagen door het bevoegd gezag. De benoeming vindt plaats op voorstel van de benoemingsadviescommissie.
2. Het bevoegd gezag benoemt overeenkomstig het eerste lid de plaatsvervangende leden.
3. De klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
4. Leden van het personeel van het bevoegd gezag, alsmede ouders/voogden/verzorgers en leerlingen/studenten/deelnemers van de scholengemeenschap, de vertrouwenspersoon en contactpersoon kunnen geen zitting hebben in de klachtencommissie.
5. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan.
6. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

#### **Artikel 7: Zittingsduur leden klachtencommissie**

1. De (plaatsvervangende) leden van de 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.

### **3.5 De procedure bij de klachtencommissie**

#### **Artikel 8: 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 verweerder 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 verweerder kunnen zich laten bijstaan door de externe vertrouwenspersoon of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.

#### **Artikel 9: Intrekken van de klacht**

Indien de klager tijdens de procedure bij de klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit aan de verweerder, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school mee en stuurt de klager een kopie van deze mededeling.

#### **Artikel 10: 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 8, 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 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 verweerder, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school gemeld.

#### **Artikel 11: 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 12: Hoorzitting**

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de verweerder 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 verweerder 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 verweerder, dat de externe 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 13: 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 weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de klachtencommissie met redenen omkleed aan de klager, de verweerder 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 verweerder 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 14: 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 15: 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 16: Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, 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 weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.
3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de verweerder in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

## **4. Slotbepalingen**

### **Artikel 17: 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 18: 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 19: 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 het instemmingsrecht van de (G)MR.

### **Artikel 20: 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 23 juni 2020.

De regeling is vastgesteld op 20 november 2019 door de directie en goedgekeurd door de GMR op 23 juni 2020.

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