Klachtenregeling
Stichting Fioretti Teylingen

Expertise	Bestuurssecretariaat
Revisiedatum	Juni 2030

Directieteam	Voorgenomen besluit	27 mei 2026
Gemeenschappelijke medezeggenschapsraad	Adviesrecht	9 juni 2026
College van Bestuur	Vastgesteld	15 juni 2026

Klachtenregeling SFT

Het bevoegd gezag van Stichting Fioretti Teylingen stelt met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad de volgende klachtenregeling vast.

Artikel 1: Begrippen
In deze regeling wordt verstaan onder:
1. school of instelling: een school vallend onder Stichting Fioretti Teylingen;
2. bevoegd gezag: College van Bestuur Stichting Fioretti Teylingen;
3. directie: de rector of directeur van een school van Stichting Fioretti Teylingen;
4. klachtencommissie: de commissie als bedoeld in artikel 6;
5. klager: een (ex-)leerling/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
6. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en/of beslissingen van de verweerder.
7. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van het) het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
8. contactpersoon: persoon als bedoeld in artikel 3;
9. externe vertrouwenspersoon: persoon als bedoeld in artikel 4;

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.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan een leidinggevende van degene tegen wie de klacht gericht is en indien dat contact niet tot een oplossing leidt aan de directie, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem contact opnemen met de contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag of de klachtencommissie als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3: Benoeming en taken van de contactpersoon
1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan op iedere vestiging ten minste één contactpersoon.
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 en/of de klachtenregeling.

Artikel 4: Benoeming en taken van de externe vertrouwenspersoon
1. Het bevoegd gezag van Stichting Fioretti Teylingen beschikt over één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten van leerlingen en ouders en één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten van werknemers.
2. De externe vertrouwenspersoon is benoemd door het bevoegd gezag.
3. De externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
4. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtenprocedure als de klager daarom verzoekt.

5. De externe vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
6. De externe vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een huiselijk geweld of kindermishandeling (artikel 5.2.6. Wet maatschappelijke ondersteuning 2015).
7. De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
8. De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5: Openbaarheid van de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het mailadres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de externe vertrouwenspersonen voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren op de website van de scholen en van het bevoegd gezag. De scholen zorgen ervoor dat de namen en de bereikbaarheid van de contactpersonen voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de website van de school.

Artikel 6: Indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.
2. 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.
3. De klacht dient binnen één jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag als de klacht daar is ingediend, anders beslist.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie (afhankelijk van waar de klacht is ingediend) bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.
6. 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

Artikel 7: Het indienen van een klacht bij het bevoegd gezag

1. Een klacht kan schriftelijk of via email worden ingediend bij:
   College van Bestuur SFT, t.a.v. de bestuurssecretaris, Leidsevaart 4, 2215 RE Voorhout;
   Email: collegevanbestuur@stichtingfiorettiteylingen.nl
2. De bestuurssecretaris is de contactpersoon voor het behandelen van klachten en verantwoordelijk voor de afhandeling.
3. Na ontvangst van de klacht informeert het bevoegd gezag de directeur/rector van de school (verweerder).
4. In het geval een klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, handelt het bevoegd gezag de klacht af, tenzij het bevoegd gezag - na overleg met de directeur van de school - van mening is dat op schoolniveau nog mogelijkheden bestaan om de klacht daar af te handelen.
5. Het bevoegd gezag kan nadat een klacht is ingediend een voorlopige voorziening treffen, waaronder begrepen het schorsen van medewerkers of leerlingen. Indien aangeklaagde weigert,

dan wel geen gehoor geeft aan de uitnodiging tot gesprek, kan het bestuur een voorlopige voorziening treffen zonder overleg.

6. De klacht wordt niet-ontvankelijk verklaard, indien
   a. Na een verzoek om een nadere toelichting niet voldaan is aan de eisen in artikel 6.2
   b. De klacht is ingediend na afloop van de in artikel 6.3 genoemde termijn.
7. Klager kan de klacht schriftelijk of per email intrekken.

Artikel 8: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Het bevoegd gezag meldt klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
2. Indien een hoorzitting deel uitmaakt van de procedure, wordt daar een verslag van gemaakt waarin de datum van de zitting, de namen van de aanwezigen en een beknopte, zakelijke weergave van wat is besproken wordt vastgelegd. Het verslag wordt per email toegestuurd aan de klager c.q. de beklaagde. De klager c.q. de beklaagde kan binnen vijf werkdagen na de datum van ontvangst diens opmerkingen indienen bij het bevoegd gezag.
3. Indien het bevoegd gezag dit nodig acht, hoort het tevens direct of indirect bij de klacht betrokken derden.
4. Het bevoegd gezag is bevoegd om in verband met de behandeling van een klacht alle gewenste inlichtingen in te winnen.
5. Het bevoegd gezag beslist binnen acht weken (schoolvakanties en vrije dagen buiten beschouwing gelaten) over het al dan niet gegrond zijn van de klacht en deelt dit gemotiveerde besluit en zijn overige bevindingen en conclusies schriftelijk mee aan de klager en de beklaagde. Indien nodig kan het bevoegd gezag deze termijn met vier weken (schoolvakanties en vrije dagen niet meegerekend) verlengen, op voorwaarde dat dit met redenen omkleed wordt meegedeeld aan de betrokkenen.
6. Het bevoegd gezag kan in zijn besluit tevens een aanbeveling dan wel een aanwijzing doen over door de directeur/rector te treffen maatregelen of te nemen besluiten.
7. Als het bevoegd gezag een klacht (gedeeltelijk) gegrond heeft verklaard, informeert het hierover de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad. In het geval van personele aangelegenheden hebben de leden van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad een geheimhoudingsplicht.
8. 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 alsnog de klacht indienen bij de klachtencommissie.

Artikel 9: Het indienen van een klacht bij de klachtencommissie

1. Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert.
2. 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-achtencommissie-onderwijs-lkc/reglement.
3. Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag verstrekken door de klachtencommissie gevraagde informatie en nemen daarbij vertrouwelijkheid in acht. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Artikel 10: Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

~~1.~~ Binnen vier weken na ontvangst van het advies van klachtencommissie deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie 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 klachtencommissie.

Artikel 11: Mededeling aan medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij een 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 een 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: Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de externe vertrouwenspersonen en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 14: Wijziging van de klachtenregeling

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

Artikel 15: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Stichting Fioretti Teylingen'.
3. Deze regeling treedt in werking op 15 juni 2026.

De regeling is vastgesteld op 15 juni 2026