

# Klachtenregeling Stichting Fioretti Teylingen

---



|                 |                                                                                                                         |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Expertise:      | BS                                                                                                                      |
| Besluitvorming: | DO voorgenomen besluit 5 februari 2025<br>GMR advies 12 mei 2025<br>Vastgesteld door College van Bestuur op 12 mei 2025 |
| Geactualiseerd  | n.a.v. inwerkingtreding WVO 2020                                                                                        |
| Revisiedatum:   | 12 mei 2029                                                                                                             |

# 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 9.

## 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: 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 in haar advies een gemotiveerd oordeel aan het bevoegd gezag over:
  - a. de (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen.
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, eventueel met adviezen over verbetering van de organisatie en/of het beleid.

#### **Artikel 7: 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. De klachtencommissie wijst uit haar midden een (plaatsvervangend) voorzitter aan. De voorzitter maakt geen deel uit van het bevoegd gezag en is niet werkzaam voor of bij het bevoegd gezag.
5. Het bevoegd gezag wijst een (plaatsvervangend) secretaris aan.

#### **Artikel 8: Zittingsduur**

1. De (plaatsvervangende) leden van de klachtencommissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar tot een totale periode van maximaal 8 jaar.
2. De voorzitter en de leden kunnen op ieder moment ontslag nemen.

#### **Artikel 9: Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht in bij:
  - a. het bevoegd gezag; of
  - b. de klachtencommissie.
2. De klacht dient binnen een half jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie of het bevoegd gezag, waarbij de klacht is ingediend, anders beslist.
3. 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.
4. Na ontvangst van de klacht deelt de klachtencommissie het bevoegd gezag, de klager en de verweerder schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.
5. Klager en verweerder kunnen zich laten bijstaan door een schriftelijke gemachtigde.
6. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging dan wel dient klager de klacht voor akkoord mede te ondertekenen. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.
7. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie bevestigt schriftelijk aan klager de ontvangst van de klacht.

#### **Artikel 10: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag**

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan die de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. 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.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie.

#### **Artikel 11: Intrekken van de klacht**

1. Klager kan bij schriftelijke, gedagtekende en ondertekende kennisgeving of mondeling ter zitting aan de Commissie mededelen dat de klacht wordt ingetrokken.
2. Indien de klager de klacht intrekt, deelt de klachtencommissie dit mee aan verweerder, het bevoegd gezag en de directeur van de betrokken school of instelling mee.

#### **Artikel 12: Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.
2. Indien redelijkerwijs niet van klager gevraagd kan worden de klacht op schrift te stellen, maakt de secretaris van de mondeling ingediende klacht een verslag dat door klager voor akkoord wordt ondertekend en waarvan klager een afschrift ontvangt.
3. De klacht 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 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, bij voorkeur chronologisch geordend of voorzien van een korte samenvatting;
  - e. de dagtekening.
4. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het derde lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen een nader te stellen termijn te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het derde lid, dan kan de klacht door de voorzitter van de klachtencommissie niet-ontvankelijk worden verklaard.

5. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de verweerder, het bevoegd gezag van de betrokken school gemeld.

#### **Artikel 13 Informatieverstrekking aan de klachtencommissie**

1. 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.
2. De klachtencommissie is in verband met de voorbereiding 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.
2. De zittingen van de klachtencommissie zijn niet openbaar.
3. Tijdens de zitting krijgen de klager en de verweerder de gelegenheid om hun zienswijze naar voren te brengen. Van het horen van de klager dan wel de verweerder kan worden afgezien indien de klager dan wel de verweerder heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
4. De hoorzitting vindt in beginsel plaats binnen zes weken na de beslissing om de klacht in behandeling te nemen.
5. Klager en verweerder kunnen naar de zitting iemand meenemen die hen kan ondersteunen .
6. De Commissie hoort klager en verweerder in elkaars aanwezigheid, tenzij zwaarwichtige redenen zich daartegen verzetten.

#### **Artikel 15: Advies**

1. De klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De klachtencommissie stelt het advies vast 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 het bevoegd gezag, de klager, de verweerder.
4. De klachtencommissie kan in haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te treffen maatregelen.

#### **Artikel 16: Vereiste aanwezigheid commissie ter zitting**

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

#### **Artikel 18: 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 19: Mededeling aan medezeggenschapsorgaan**

Het bevoegd gezag informeert de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

**Artikel 20: Vertrouwelijkheid**

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de 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 21: Evaluatie**

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

**Artikel 22: 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 23: 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 13 mei 2025<sup>1</sup>.

De regeling is vastgesteld op 12 mei 2025

---

<sup>1</sup> Deze regeling is niet slechts van toepassing op datgene wat na haar inwerkingtreding voorvalt, doch ook op datgene wat bij haar inwerkingtreding bestaat. Strijdige afspraken in bestaande regelingen worden bij eerste gelegenheid vervangen.