



Arnhem

Klachtenreglement

1. Artikel 1 Algemene begripsbepaling

- 1.1. *Klacht*: een probleem of ongenoegen dat een persoon of een instantie heeft met de organisatie, het bestuur, een medewerker of een vrijwilliger, waarvoor geen oplossing gevonden is.
- 1.2. *Verantwoordelijke*: het bestuur van de stichting School's Cool Arnhem.
- 1.3. *Klager*: de persoon of instantie die een klacht indient.
- 1.4. *Beklaagde*: de persoon of instantie waarover een klacht wordt ingediend. Bij behandeling van een klacht wordt de Stichting als partij beschouwd, niet de medewerker of de vrijwilliger.
- 1.5. *Klachtencommissie*: de Klachtencommissie wordt ingesteld en in stand gehouden door het bestuur van School's Cool Arnhem.

2. Artikel 2 Andere begripsbepalingen

- 2.1 *Reikwijdte*: dit reglement heeft betrekking op School's Cool Arnhem.
- 2.2 *Mentor/Coach*: een vrijwilliger die onder verantwoordelijkheid van het bestuur een leerling ondersteunt.
- 2.3 *Leerling/Kind/Pupil*: een minderjarige die begeleid wordt door een mentor/coach.
- 2.4 *Ouder/verzorger/voogd*: de met het gezag belaste ouder/verzorger/voogd van de School's Cool Arnhem mentorleerling die als wettelijke vertegenwoordiger is benoemd.

3 Artikel 3 Samenstelling en werkwijze Klachtencommissie

- 3.1 De verantwoordelijke benoemt natuurlijke personen op basis van hun deskundigheden tot lid van de Klachtencommissie.
- 3.2 Deze Klachtencommissie bestaat uit drie leden, die zowel in hun oordeelsvorming als in hun positie onafhankelijk zijn van de klager en de beklagde.
- 3.3 Klachtencommissieleden worden door het bestuur benoemd voor de periode van drie jaar. Zij kunnen na het verstrijken van hun zittingsperiode aansluitend worden herbenoemd.
- 3.4 De verantwoordelijke draagt, met inachtneming van hetgeen in dit reglement is voorgeschreven, zorg voor de werkwijze van de Klachtencommissie.
- 3.5 Het lidmaatschap van Klachtencommissie eindigt: doordat een lid zijn lidmaatschap opzegt, door het overlijden van een lid, door het verstrijken van de zittingsperiode of doordat een lid op verzoek van de overige leden van de Klachtencommissie door de verantwoordelijke uit zijn functie wordt ontheven.
- 3.6 De leden van de Klachtencommissie mogen niet persoonlijk betrokken zijn bij het onderwerp of de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft. Als deze regel op één van de leden van toepassing is, dan maakt dit lid gedurende de behandeling van deze klacht geen deel uit van de Klachtencommissie.

4 Artikel 4 Klacht indienen

- 4.1 Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan: ouder(s)/verzorger(s)/voogd, een mentor/coach, een instantie en/of een vertegenwoordiger van deze instantie.
- 4.2 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de verantwoordelijke. Deze leidt de klacht door naar de Klachtencommissie.
- 4.3 Indien de klacht mondeling wordt ingediend, dan neemt een van de leden van de Klachtencommissie contact op met de klager en legt de klacht op schrift vast.
- 4.4 De klager dient de schriftelijke klacht te ondertekenen.
- 4.5 De klager is te allen tijde gerechtigd om de klacht in te trekken. De klager dient hiervan een schriftelijke mededeling te doen aan de verantwoordelijke.
- 4.6 Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de Klachtencommissie bevoegd om onderzoek te doen naar de klacht, de klacht te beoordelen en/of aanbevelingen te doen. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

5 Artikel 5 Nadere bepaling van de klacht

5.1 Een klacht omvat tenminste:

- Naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de klager, voor zover van toepassing: naam en geboortedatum van de leerling/kind/pupil.
- Naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de beklaagde.
- Een beschrijving van de gebeurtenis waarover geklaagd wordt
- De reden waarom de klacht wordt ingediend.
- De beschrijving van de handeling(en) die de klager heeft ondernomen om tot een oplossing te komen.
- Kopieën van overeenkomst, correspondentie of andere documenten met betrekking tot de klacht.
- De bevestiging dat klager akkoord gaat met dit klachtenreglement.
- De ondertekening van de klacht door de klager.

De Klachtencommissie is niet verplicht om een klacht te onderzoeken of voort te zetten, als zij van mening is dat:

- a. De klacht, na overleg, niet voldoet aan de vereisten in artikel 5.1.
 - b. De klager bericht niet akkoord te gaan met de bepalingen van dit klachtenreglement
 - c. De termijn tussen de gedragingen waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht onredelijk lang is.
 - d. Het belang van de klager of het gewicht van de gedraging waarover wordt geklaagd, kennelijk onvoldoende is.
 - e. De klacht dezelfde gedraging betreft of een gedraging die hiermee nauw verband houdt, als een gedraging die bij een andere klachtinstantie of aan een rechter is voorgelegd.
 - f. Een klacht over een gedraging die al eerder is voorgelegd of afgedaan door de Klachtencommissie.
 - g. De klager geen gegevens aan de Klachtencommissie verstrekt, dan wel geen toestemming verleent om informatie bij derden in te winnen, terwijl de Klachtencommissie van mening is dat deze informatie noodzakelijk is om een oordeel te kunnen geven over de klacht.
 - h. De klager om schadevergoeding of beslechting van een financieel geschil verzoekt en het gewicht van de claim of de complexiteit van de rechtsvraag te groot is.
- 5.2 De Klachtencommissie kan op ieder moment partijen voorstellen de behandeling van de klacht op te schorten om gedurende de opschorting partijen in de gelegenheid te stellen de klacht alsnog in gezamenlijk overleg op te lossen. Partijen kunnen de klachtencommissie om bemiddeling of mediation verzoeken. Ook de Klachtencommissie kan bemiddeling of mediation voorstellen aan de partijen. Indien een lid van de betreffende Klachtencommissie hiermee wordt belast, dan neemt dit lid niet meer deel aan de behandeling van deze klacht, indien de behandeling alsnog wordt voortgezet.
- 5.3 Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Anonieme klachten worden wel gearchiveerd.

6 Artikel 6 Behandeling van een klacht

- 6.1 Binnen 5 werkdagen wordt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager bevestigd en wordt de klacht aan de beklaagde toegestuurd.
- 6.2 De verantwoordelijke wijst binnen 10 werkdagen een Klachtencommissie aan.
- 6.3 Als de Klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, dan deelt de Klachtencommissie dit binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed mee aan beide partijen.
- 6.4 Klager en beklaagde ontvangen binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk bericht of de klacht ontvankelijk is verklaard.
- 6.5 De Klachtencommissie roept, indien zij dit wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge toelichting en bepaalt daartoe plaats, dag en uur. Partijen worden afzonderlijk, dan wel gezamenlijk gehoord. De Klachtencommissie maakt dit bij de uitnodiging bekend. Indien de Klachtencommissie mondelinge toelichting niet nodig acht, dan worden beide partijen hiervan op de hoogte gesteld.
- 6.6 Als tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, dan zal de Klachtencommissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad om te reageren, tenzij bij wijze van uitzondering de Klachtencommissie van oordeel is dat er voldoende belang aanwezig is om de informatie niet bekend te maken maar wel mee te wegen.

7 Artikel 7 Bijstand en vertegenwoordiging

- 7.1 Klager en beklaagde kunnen zich laten bijstaan door een door hem/haar/hen aan te wijzen persoon. Een gemachtigde dient een door de vertegenwoordigende partij ondertekende volmacht te overleggen.
- 7.2 Partijen dienen bij een hoorzitting altijd in persoon aanwezig te zijn overminderd hun recht zich te doen bijstaan.

8 Artikel 8 Het inwinnen van inlichtingen

- 8.1 De Klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij partijen, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijke toestemming nodig van betrokkene(n), voor zover het hun privacy betreft.

- 8.2 Van het inwinnen van nadere informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden. Deze aantekening wordt opgenomen in het dossier en bevat datum, inhoud en eventueel plaats of bron van de verkregen informatie. Op verzoek wordt vertrouwelijke informatie buiten het dossier gelaten.
- 8.3 Van alle verkregen informatie wordt zo spoedig mogelijk een kopie gezonden aan betrokkenen. Hierbij wordt, indien nodig, aangegeven dat de informatie vertrouwelijk is en de ontvanger is gehouden aan een geheimhoudingsplicht.
- 8.4 De Klachtencommissie is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren ten opzichte van de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene(n) van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig is/zijn.

9 Artikel 9 Inzagerecht

- 9.1 Partijen worden in de gelegenheid gesteld om alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door een van de partijen wordt ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzage mag hebben, worden geretourneerd.

10 Artikel 10 Uitspraak

- 10.1 De klachtencommissie neemt met meerderheid van stemmen een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht en de aanbevelingen. De Klachtencommissie verzendt haar uitspraak binnen vier maanden na ontvangst van de klacht of zoveel eerder als mogelijk is.
- 10.2 Bij afwijking van de in 10.1 genoemde termijn, doet de Klachtencommissie daarvan met redenen omkleed mededeling aan klager en beklaagde onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen.
- 10.3 De Klachtencommissie is niet aansprakelijk voor de gevolgen van haar uitspraken of aanbevelingen.
- 10.4 De Klachtencommissie kan een klacht gegrond of ongegrond verklaren. De uitspraak van de Klachtencommissie bestaat uit haar bevindingen van het onderzoek naar de klacht met daaraan toegevoegd haar oordelen en eventuele aanbevelingen. Beide partijen ontvangen schriftelijk de uitspraak. Daarnaast ontvangt de beklaagde een versie die openbaar gemaakt kan worden, waarin de gegevens van de klager geanonimiseerd zijn.

11 Artikel 11 Reactie beklaagde

- 11.1 Beklaagde deelt aan de klager en aan de Klachtencommissie binnen een maand na verzending van het in artikel 10 bedoelde oordeel schriftelijk mede of hij/zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.
- 11.2 Bij afwijking van de in 11.1 genoemde termijn, doet beklaagde daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de Klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de houder zijn/haar standpunt aan hen kenbaar zal maken.

12 Artikel 12 Termijnen

- 12.1 De Klachtencommissie is te allen tijde bevoegd van de in dit reglement opgenomen termijnen af te wijken. Zij doet hiervan schriftelijk met redenen omkleed mededeling aan betrokken partijen, onder vermelding van een nieuwe termijn.
- 12.2 Indien de Klachtencommissie van oordeel is dat de behandeling van de klacht een spoedeisend karakter heeft, dan kan zijn de in dit reglement genoemde termijnen bekorten. De Klachtencommissie deelt dit betrokkenen schriftelijk en met opgave van reden mee.

13 Artikel 13 Verslagen

- 13.1 Indien er in een jaar klachten zijn ontvangen, dan maakt de verantwoordelijke geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport waarin aantal, aard en inhoud van de ingediende klachten, het oordeel van de Klachtencommissie en de eventuele aanbevelingen worden vermeld.

14 Artikel 14 Bekendmaking klachtenreglement

- 14.1 De Stichting brengt de klachtenreglement via de website onder de aandacht van de ouder(s)/verzorger(s)/voogd en mentoren/coaches.

15 Artikel 15 Geheimhouding

15.1 Elk lid van de Klachtencommissie is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens en informatie die hem/haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.

15.2 Een ieder die bij de behandeling van de klacht is betrokken, is eveneens tot geheimhouding verplicht.

15.3 Stukken, behorende bij de klachtbehandeling worden gedurende 5 jaar op een centrale plaats bewaard. Daarna worden zij vernietigd.

16 Artikel 16 Vaststelling en wijziging van dit reglement

16.1 Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de verantwoordelijke in één van haar bestuursvergaderingen.

17 Artikel 17 Slotbepaling

17.1 De verantwoordelijke beslist in alle gevallen waarin de wet, de Stichtingsstatuten of dit Klachtenreglement niet voorzien.

17.2 Aldus vastgesteld in de bestuursvergadering van de Stichting School's Cool Arnhem op

28 april 2015

Frits Roelofs (voorzitter)

Petra Selten-Bos (secretaris)