

KLACHTENREGLEMENT School's cool Nijmegen

Artikel 1 Algemene begripsbepaling

- a. 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.
- b. Verantwoordelijke: bestuur van de stichting.
- c. Klager: persoon of instantie die een klacht indient.
- d. Beklaagde: de instantie of persoon waarover een klacht wordt ingediend. Bij behandeling van een klacht wordt de stichting als partij beschouwd, niet de medewerker.
- e. Klachtencommissie: de klachtencommissie wordt ingesteld en in stand gehouden door de verantwoordelijke ten behoeve van de behandeling van een klacht.

Artikel 2 Begripsbepalingen m.b.t. School's cool

- a. Huishoudelijk reglement: beschrijft de programma's, functies, taken en verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de medewerkers en vrijwilligers binnen de stichting.
- b. Reikwijdte: dit reglement heeft betrekking op de stichting.
- c. Mentor: vrijwilliger die volgens de programmabeschrijvingen en onder verantwoording van de verantwoordelijke een leerling ondersteunt.
- d. Leerling: minderjarige die volgens de programmabeschrijving begeleid wordt door een mentor.
- e. Ouder: de met het gezag belaste ouder, voogd of verzorgende van de leerling die als wettelijke vertegenwoordiger is benoemd.

Artikel 3 Klachtencommissie

- a. De verantwoordelijke benoemt natuurlijke personen op basis van hun deskundigheden tot lid van een klachtencommissie.
- b. Per klacht wordt een behandelende klachtencommissie samengesteld. Deze klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en twee leden, die zowel in hun oordeelsvorming als hun positie onafhankelijk zijn van de klager en de beklagde.
- c. De verantwoordelijke draagt zorg voor de werkwijze van de klachtencommissie, met inachtneming van hetgeen in dit reglement is voorgeschreven.
- d. Het lidmaatschap van de klachtencommissie eindigt na afloop van de behandeling van de klacht naar aanleiding waarvan de commissie is ingesteld.
- e. De leden van klachtencommissie mogen niet persoonlijk betrokken zijn bij het onderwerp of de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft.

Artikel 4 Klacht indienen

- a. Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan: leerling, ouder(s), een betaalde of onbetaalde medewerker, een school van de mentorleerling.
- b. Een klacht dient schriftelijk, waaronder ook e-mail wordt verstaan, te worden ingediend bij het bestuur van de stichting. Het adres is 1. Bestuur Stichting School's cool, Wezenlaan 71, 6531 MK Nijmegen of 2. info@schoolscoolnijmegen.nl t.a.v. het bestuur.
- c. Indien de klacht mondeling wordt ingediend, neemt een van de leden van het bestuur contact op met de klager en legt de klacht op schrift vast.
- d. De klager dient de schriftelijke klacht te ondertekenen.
- e. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. De klager dient hiervan een schriftelijke mededeling te doen aan het bestuur.
- f. Bij intrekking van de klacht door de klager blijft de klachtencommissie bevoegd onderzoek te doen naar de klacht, de klacht te beoordelen en/of aanbevelingen te doen. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.

Artikel 5 Nadere bepaling van de klacht

- a. Een klacht omvat tenminste: -
 - naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de klager, voor zover van toepassing: naam en geboortedatum van de leerling.
 - naam, adres, telefoon, e-mailadres van de beklagde.
 - een beschrijving van de gebeurtenis waarover geklaagd wordt.
 - de reden waarom de klacht wordt ingediend.
 - de beschrijving van de handelingen die de klager reeds heeft ondernomen om tot een oplossing te komen.
 - kopieën van overeenkomst, correspondentie of andere documenten met betrekking tot de klacht.
 - de bevestiging dat de klager akkoord gaat met dit klachtenreglement.
 - ondertekening van de klacht door de klager.
- b. De Klachtencommissie is niet verplicht een klacht te onderzoeken of onderzoek voort te zetten indien zij van mening is dat:
 - de klacht, na overleg, niet voldoet aan de vereisten in lid a.
 - de klager bericht niet akkoord te gaan met de bepalingen van dit klachtenreglement.
 - de termijn tussen de gedraging waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht onredelijk lang is.
 - het belang van de klager of het gewicht van de gedraging waarover wordt geklaagd, kennelijk onvoldoende is.
 - 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.
 - een klacht over een gedraging die al eerder is voorgelegd of afgedaan door de klachtencommissie.
 - 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.
 - 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.
- c. 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.
- d. Partijen kunnen om bemiddeling of mediation verzoeken door benoemde vertrouwenspersonen van de stichting, voorafgaand of gedurende de klachtbehandeling. Ook de klachtencommissie kan bemiddeling of mediation voorstellen aan de partijen. Indien een lid van de klachtencommissie hiermee wordt belast, neemt dit lid niet meer deel aan de behandeling van deze klacht, indien de behandeling alsnog wordt voortgezet.
- e. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Anonieme klachten worden wel gearchiveerd.

Artikel 6 Behandeling van een klacht

- a. Binnen 5 werkdagen wordt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan klager en beklagde gestuurd.
- b. De verantwoordelijke wijst binnen 10 werkdagen een klachtencommissie aan.
- c. Indien de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, deelt de klachtencommissie dit binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht schriftelijk en met redenen omkleed aan beide partijen mee.
- d. Klager en beklagde ontvangen binnen 15 werkdagen na ontvangst van de klacht een bericht of de klacht ontvankelijk verklaard is.
- e. De klachtencommissie roept, indien zij dat wenselijk acht, beide partijen op voor een mondelinge toelichting en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Partijen worden afzonderlijk, dan wel gezamenlijk gehoord. De klachtencommissie maakt dit bij de uitnodiging bekend. Indien de

klachtencommissie mondelinge toelichting niet nodig acht, worden beide partijen hiervan op de hoogte gesteld.

- f. Indien tot afzonderlijk horen van de partijen wordt overgegaan, zal de klachtencommissie alleen die informatie bij haar overwegingen betrekken waarop de wederpartij de gelegenheid heeft gehad 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.

Artikel 7 Bijstand en vertegenwoordiging

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

Artikel 8 Het inwinnen van inlichtingen

- a. De klachtencommissie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij partijen, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkene(n), voor zover het hun privacy betreft.
- b. 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.
- c. 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 gehouden is aan een geheimhoudingsplicht.
- d. De klachtencommissie is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbende 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 degenen van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig zijn/is.

Artikel 9 Inzagerecht

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

Artikel 10 Uitspraak

- a. De klachtencommissie neemt met meerderheid van stemmen een beslissing over de gegrondheid van de klacht en de aanbevelingen. De klachtencommissie verzendt haar uitspraak binnen zes weken na ontvangst van de klacht of zoveel eerder als mogelijk is.
- b. Bij afwijking van de in lid a. 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.
- c. De klachtencommissie is niet aansprakelijk voor de gevolgen van haar uitspraken of aanbevelingen.
- d. De klachtencommissie kan een klacht gegrond of ongegrond verklaren. De uitspraak van de Klachtencommissie bestaat uit de bevindingen van het onderzoek naar de klacht met daaraan toegevoegd haar oordeel en eventuele aanbevelingen. Beide partijen ontvangen de uitspraak. Daarnaast ontvangt de beklaagde een versie die openbaar gemaakt kan worden, waarin de gegevens van de klager geanonimiseerd zijn.

Artikel 11 Reactie beklagde

- a. 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 naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
- b. Bij afwijking van de in lid a. genoemde termijn, doet beklagde daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen de houder zijn standpunt aan hen kenbaar zal maken.

Artikel 12 Termijnen

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

Artikel 13 Verslagen

Indien er in een jaar klachten zijn ontvangen, 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.

Artikel 14 Bekendmaking klachtenregeling

Dit klachtenreglement is opvraagbaar via het bestuur. Een aankondiging daarvan is gepubliceerd op de website.

Artikel 15 Geheimhouding

- a. Elk lid van de klachtencommissie is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens en informatie die hem of haar bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.
- b. Iedereen die bij de behandeling van de klacht is betrokken is tot geheimhouding verplicht.
- c. Stukken, behorende bij de klachtbehandeling worden gedurende 5 jaar op een centrale plaats bewaard. Daarna worden zij vernietigd.

Artikel 16 Vaststelling en wijziging van dit reglement

Dit reglement wordt vastgesteld en gewijzigd door de verantwoordelijke.

Artikel 17 Slotbepalingen

- a. De verantwoordelijke beslist in alle gevallen waarin de wet, de stichtingsstatuten, het managementstatuut, huishoudelijk reglement of het klachtenreglement niet voorzien.
- b. Aldus vastgesteld in de bestuursvergadering van xx yy 2022.

Namens het bestuur van School's cool Nijmegen,

De voorzitter:

De secretaris:

J.W. Lackamp

L.C. van den Broek