

Klachtenregeling


fluks

Ook bekend als;

Stichting De Kempen

organisatie voor openbaar en algemeen onderwijs
te Veldhoven



Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Uitleg van begrippen.....	4
1.1. Definities	4
2. Behandeling van een klacht op een Fluks kindcentrum	5
2.1. Kindcentrum interne klachtafhandeling	5
3. Personen die u kunnen ondersteunen bij uw klacht.....	6
3.1 Interne vertrouwenspersoon op het Fluks kindcentrum	6
3.2. De medezeggenschapsorganen.....	7
4. Wat als het niet lukt om het probleem op kindcentrum niveau op te lossen?.....	8
4.1. Indienen van een klacht bij Fluks	8
4.2. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag.....	9
4.3. Intrekking van de klacht	9
4.4. Besluit over de klacht.....	9
5. Externe klachtenbehandeling	10
5.1. Mogelijkheden voor ouders.....	10
5.2. Mogelijkheden voor medewerkers	11
5.3 Informatieverstrekking aan de klachtencommissie (Stichting Onderwijsgeschillen) ...	11
5.4. Beslissing van Fluks na externe klachtbehandeling	11
6. Overige bepalingen	12
6.1. Informatieverstrekking aan GMR en RVT	12
6.2. Openbaarheid van de klachtenregeling	12
6.3. Vertrouwelijkheid.....	13
6.4. Evaluatie en bijstelling regeling	13
6.5. Slotbepalingen	13
Bijlage.....	14

Inleiding

Dit is de klachtenregeling van Stichting De Kempen, ook genoemd Fluks Opvang en Onderwijs, Veldhoven e.o. (hierna afgekort tot Fluks). Deze klachtenregeling is vastgesteld met instemming van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad.

In deze klachtenregeling leest u:

- Hoe u uw klacht op het kindcentrum kenbaar kunt maken en hoe deze behandeld wordt;
- Welke interne en externe professionals u kunnen ondersteunen;
- Op welke manier u een klacht kunt indienen bij Fluks en hoe deze behandeld wordt;
- Bij welke externe organisaties u een klacht in kunt dienen.

In de bijlage van deze klachtenregeling staan bovengenoemde zaken gedetailleerd uitgewerkt.

1. Uitleg van begrippen

1.1. Definities

Dit reglement verstaat onder

1. Het kindcentrum: een kindcentrum, school of afdeling die behoort tot Fluks.
2. Het bevoegd gezag: Stichting Fluks Opvang en Onderwijs, Veldhoven e.o. (Fluks).
3. Directeur: de directeur van een Fluks kindcentrum.
4. Het medezeggenschapsorgaan: de medezeggenschapsraad (MR) van het kindcentrum of de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad (GMR) van Fluks.
5. De voorzitter college van bestuur: de bestuurder van Fluks.
6. De klachtencommissie (Stichting Onderwijsgeschillen): de externe onafhankelijke commissie die de formeel ingediende klachten in behandeling neemt.
7. De Raad van Toezicht: de personen die toezichthouden op de voorzitter college van bestuur.
8. Klacht: een klacht betreft altijd het kindcentrum of een afdeling die behoort tot het bevoegd gezag en kan gaan over de inhoud en de inrichting van het onderwijs, de kindcentrum organisatie, het treffen van voorzieningen en algemene kindcentrum zaken, onderwijskundige zaken, machtsmisbruik, (seksueel) grensoverschrijdend/ ongewenst gedrag en mis)communicatie.
9. De klager: een persoon die een klacht indient. Dit kan zijn: een (ex)leerling, een ouder/verzorger/voogd van een minderjarige (ex)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor het kindcentrum, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van Fluks.
10. De verweerder: een persoon waartegen een klacht is ingediend. Dit kan zijn: een Fluks-medewerker, de kindcentrum directie, de voorzitter college van bestuur of een persoon die anderszins functioneel deel uitmaakt van Fluks.
11. De behandelaar: degene die de klacht in behandeling neemt. Dat kan zijn de directeur van het kindcentrum, de voorzitter college van bestuur, de raad van toezicht of de klachtencommissie.
12. De interne vertrouwenspersoon: een Fluks-medewerker van het kindcentrum die een klager binnen het kindcentrum kan begeleiden bij en kan informeren over de klachtenprocedure.

13. De mediator: een van Fluks onafhankelijk persoon die namens de voorzitter college van bestuur signalen van onvrede en klachten van ouders en (ex) leerlingen oplossingsgericht behandelt.
14. De externe vertrouwenspersoon: een van Fluks onafhankelijk persoon die een klager of verweerder kan informeren, begeleiden, verwijzen en de voorzitter van het bevoegd gezag adviseert.

2. Behandeling van een klacht op een Fluks kindcentrum

2.1. Kindcentrum interne klachtafhandeling

1. Een klager die een probleem op of met het kindcentrum ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt en bespreekt dit op een oplossingsgerichte manier.
2. Als dat contact niet tot een oplossing leidt, bespreekt de klager het probleem op een oplossingsgerichte manier met de directeur van het kindcentrum. Wanneer de oorspronkelijke klacht de directeur betreft en er niet tot een gezamenlijke oplossing gekomen kan worden, staat in hoofdstuk 3 en 4 hoe de vertrouwenspersoon of het bestuur mee kan denken.
3. Als het contact tussen betrokkenen niet tot een oplossing leidt, kunnen verschillende professionals ingezet worden om het probleem op te lossen. In hoofdstuk 3 en in de bijlage van de klachtenregeling is uitgelegd welke professional in welke situatie ondersteuning kan bieden.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een formele klacht worden ingediend bij het bevoegd gezag (voorzitter college van bestuur) of de landelijke klachtencommissie (zie onderdeel externe klachtafhandeling).

3. Personen die u kunnen ondersteunen bij uw klacht

3.1 Interne vertrouwenspersoon op het Fluks kindcentrum

1. Er is op ieder kindcentrum ten minste één interne vertrouwenspersoon. Deze Fluks-medewerker is opgeleid of volgt een opleiding tot vertrouwenswerk in het onderwijs.
2. De interne vertrouwenspersoon is eerste aanspreekpunt voor klachten van ouders en leerlingen. De interne vertrouwenspersoon vangt de klager op, luistert naar de klager en onderzoekt met de klager samen welke mogelijkheden er zijn om de klacht binnen het kindcentrum op te lossen.
3. Afhankelijk van het soort klacht en indien het voor de klager wenselijk of voor het proces noodzakelijk is, verwijst de interne vertrouwenspersoon de klager door naar de verweerder, kindcentrum directie of het bevoegd gezag. Daarnaast kan de interne vertrouwenspersoon ook verwijzen naar de ondersteuningsmogelijkheden van de externe vertrouwenspersoon.
4. Indien gewenst informeert de interne vertrouwenspersoon de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt.
5. De interne vertrouwenspersoon gaat vertrouwelijk met de informatie om. Bij een vermoeden van een zedendelict hebben alle medewerkers in het onderwijs meldplicht. Bij het vermoeden van huiselijk geweld of kindermishandeling hanteert de interne vertrouwenspersoon de meldcode.
6. Van gesprekken tussen de interne vertrouwenspersoon en de klager wordt op hoofdlijnen een verslag gemaakt. Dit verslag wordt aan de klager gestuurd. De reactie van de klager op het verslag wordt onverkort aan het verslag toegevoegd. In het verslag staat ten minste:
 - a. de datum van het gesprek;
 - b. de deelnemers van het gesprek;
 - c. een samenvatting van de klacht;
 - d. tegen wie de klacht is gericht;
 - e. wat het vervolg na de bespreking is.

7. Gespreksverslagen worden maximaal twee jaar na dato van het gesprek op een vertrouwelijke wijze bewaard en daarna vernietigd. De verslagen zijn uitsluitend inzichtelijk voor de interne vertrouwenspersoon en de klager.
8. De directeur van het kindcentrum benoemt, schorst en ontslaat, na overleg met het medezeggenschapsorgaan, de interne vertrouwenspersoon.
9. De interne vertrouwenspersoon adviseert de directeur gevraagd en ongevraagd als er signalen zijn die daartoe aanleiding geven.
10. De interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van de taak niet te worden benadeeld.
11. Jaarlijks reflecteren de directeur van het kindcentrum en de interne vertrouwenspersoon op de wijze waarop de taak wordt uitgevoerd.
12. De interne vertrouwenspersoon informeert de medezeggenschapsraad jaarlijks schriftelijk en geanonimiseerd over de aard, de inhoud van de gemelde klachten en signalen en eventuele adviezen voor ontwikkeling op het gebied van sociale en fysieke veiligheid.

3.2. De medezeggenschapsorganen

Wanneer ouders of Fluks-medewerkers problemen hebben met het kindcentrum beleid of met de kindcentrum organisatie en hierover advies willen, kan contact opgenomen worden met de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad. De rol van de medezeggenschapsorganen staat omschreven in de wet medezeggenschap op scholen en in het reglement van het betreffende orgaan.

4. Wat als het niet lukt om het probleem op kindcentrum niveau op te lossen?

4.1. Indienen van een klacht bij Fluks

1. Als de klacht na de kindcentrum interne klachtafhandeling (artikel 2) niet opgelost is, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij Fluks. Dit kan per postadres, Provincialeweg 74, 5503 HJ te Veldhoven, per mail info@fluksmail.nl
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en contactgegevens van de klager;
 - b. de naam van de verweerder en de naam van het kindcentrum waarop de klacht betrekking heeft;
 - c. de vermelding van het woord 'klacht';
 - d. een omschrijving van de klacht, zoals deze zich volgens de klager hebben voorgedaan;
 - e. de datum/ periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - f. de datum waarop de klacht wordt ingediend.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of de beslissing te worden ingediend. Over klachten van zaken die ouder zijn dan een jaar, besluit de voorzitter college van bestuur of deze wel of niet in behandeling worden genomen.
4. Fluks bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager, indien de klacht aan de gestelde vereisten onder artikel 4.2 voldoet. Als het klaagschrift niet aan de gestelde vereisten voldoet, neemt Fluks contact op met de klager en kan de klager de ontbrekende gegevens aan het klaagschrift toevoegen.
5. Wanneer de klacht betrekking heeft op Passend Onderwijs, wordt de coördinator Passend Onderwijs bij de klacht betrokken.
6. De klager kan zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een gemachtigde. Fluks ontvangt van de machtiging een schriftelijke bevestiging met ondertekening van de klager. Voor vertegenwoordiging of bijstand door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.

4.2. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. In de ontvangstbevestiging is aangegeven welke stappen de behandelaar zet om de klacht af te handelen.
2. De behandelaar bespreekt met de klager de klacht en de gewenste oplossing. Bij dit gesprek kan de interne of de externe vertrouwenspersoon de klager ondersteunen.
3. De behandelaar bezielt welke oplossing mogelijk is en stelt de klager hiervan uiterlijk binnen vier werkweken op de hoogte. Het is mogelijk dat externe deskundigen worden ingezet om de klachten nader te onderzoeken. Voorbeelden hiervan zijn medewerkers van het stafbureau, de externe vertrouwenspersoon, mediator of een onafhankelijk onderzoeksbureau.
4. De voorzitter college van bestuur en de raad van toezicht kunnen gedurende en na de behandeling van een klacht een voorlopige voorziening treffen. Daarbij wordt ook bepaald tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft. Dit is in beginsel tot het moment dat er een besluit is genomen over de klacht.

4.3. Intrekking van de klacht

1. De klager kan tijdens de behandeling van de klacht op ieder moment de klacht intrekken door dit mede te delen aan de klachtbehandelaar.
2. Bij een intrekking van de klacht deelt de behandelaar dit direct mede aan de verweerder, de directeur van het betrokken kindcentrum en aan de voorzitter college van bestuur.

4.4. Besluit over de klacht

1. Op basis van de klachtbehandeling neemt de behandelaar binnen vier werkweken nadat de ontvangst van de klacht is bevestigd een besluit over de klacht. Indien de klacht is behandeld door externen, adviseert de externe de voorzitter college van bestuur, waarna de voorzitter college van bestuur een besluit neemt.
2. De termijn kan eenmalig met vier werkweken worden verlengd. Deze verlenging meldt de behandelaar met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en aan de directeur van het betrokken kindcentrum.

3. Het besluit wordt schriftelijk aan de klager, de verweerder en de directeur van het betrokken kindcentrum verstrekt. In het besluitschrift staan de overwegingen en het besluit met redenen omkleed. Hierin wordt indien van toepassing ook aangegeven welke maatregelen naar aanleiding van de klacht getroffen worden.
4. Als de klager tevreden is met de geboden oplossing, wordt de interne klachtenprocedure afgesloten.
5. Als er geen oplossing geboden kan worden of wanneer de klager niet tevreden is met de geboden oplossing, kan de klager de externe klachtafhandeling starten (zie hoofdstuk 5). In het besluitschrift staat aangegeven bij welk extern orgaan de klacht ingediend kan worden. De interne klachtenprocedure wordt afgesloten.
6. De schoolvakanties hebben een opschortende werking voor alle in dit reglement genoemde termijnen.

5. Externe klachtenbehandeling

5.1. Mogelijkheden voor ouders

1. Fluks is aangesloten bij de onafhankelijke Stichting Onderwijsgeschillen. Deze commissie behandelt klachten van ouders over: onderwijskundige zaken, communicatie, schorsing en verwijdering, pesten, ongewenste intimiteiten, discriminatie en groepsindeling.
2. De Stichting Onderwijsgeschillen Passend Onderwijs behandelt klachten van ouders met een kind dat extra ondersteuningsbehoeften heeft. Klachten van deze ouders kunnen betrekking hebben op: de toelating tot een kindcentrum, het ontwikkelingsperspectief of verwijdering van hun kind.
3. De klachtencommissie (stichting Onderwijsgeschillen) behandelt verzoeken van ouders die betrekking hebben op schade en aansprakelijkheid.
4. In de bijlage van de klachtenregeling staan de contactgegevens van bovengenoemde organisaties vermeld.
5. De wijze van behandeling is bepaald in de reglementen van de betreffende organisaties.

5.2. Mogelijkheden voor medewerkers

1. De Stichting Onderwijsgeschillen behandelt klachten van medewerkers met betrekking tot bejegening.
2. De Commissie van beroep in het funderend onderwijs (onderdeel van de Stichting Onderwijsgeschillen) behandelt zaken van medewerkers die het niet eens zijn met een besluit dat betrekking heeft op: een disciplinaire maatregel, een schorsing, promotie, overplaatsing of een periodieke verhoging.
3. De Commissie van beroep in het funderend onderwijs (onderdeel Stichting Onderwijsgeschillen) behandelt verzoeken van medewerkers van zaken die betrekking hebben op: non-actiefstelling, ontslag, bedrijfsongevallen en schade en aansprakelijkheid.
4. In de bijlage van de klachtenregeling staan de contactgegevens van bovengenoemde organisaties vermeld.
5. De wijze van behandeling is bepaald in de reglementen van de betreffende organisaties.

5.3 Informatieverstrekking aan de klachtencommissie (Stichting Onderwijsgeschillen)

1. Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

5.4. Beslissing van Fluks na externe klachtbehandeling

1. Na de externe klachtbehandeling door Stichting Onderwijsgeschillen ontvangt de voorzitter college van bestuur het besluit of het advies van de organisatie. Binnen vier werkweken na ontvangst van dit schrijven geeft de voorzitter college van bestuur aan de betrokkenen en de klachtencommissie schriftelijk en met redenen omkleed op welke manier Fluks met het besluit omgaat.

2. Indien noodzakelijk wordt deze termijn ten hoogste met vier werkweken verlengd. Deze verlenging meldt de voorzitter college van bestuur met redenen omkleed aan de betrokkenen.

Wanneer de klacht betrekken heeft op de voorzitter College van Bestuur, zal de klacht altijd via de externe klachtenbehandeling verlopen. Voor ouders betekent dit een stap naar de Stichting Onderwijsgeschillen, voor medewerkers is er een tussenstap mogelijk via de externe vertrouwenspersoon. De contactgegevens zijn beschikbaar voor medewerkers via SharePoint en de informatie op de website van Fluks.

6. Overige bepalingen

6.1. Informatieverstrekking aan GMR en RVT

1. Fluks informeert de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad en de raad van toezicht jaarlijks schriftelijk en geanonimiseerd over de aard, de inhoud van de klachten die bij Fluks zijn ingediend en wie de behandeling van de klacht heeft uitgevoerd.
2. Uitspraken van de Stichting Onderwijsgeschillen worden, zodra deze bij de voorzitter college van bestuur bekend zijn, besproken met de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad en de raad van toezicht. Daarbij geeft de voorzitter college van bestuur aan, indien van toepassing, en welke maatregelen getroffen worden.

6.2. Openbaarheid van de klachtenregeling

Fluks zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de vertrouwenspersonen voldoende bekend zijn, door deze in ieder geval te publiceren in de schoolgids en op de website van Fluks. De interne vertrouwenspersonen zijn verantwoordelijk voor de bekendheid van alle aspecten van de klachtenregeling op schoolniveau.

6.3. 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.

6.4. Evaluatie en bijstelling regeling

1. De klachtenregeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door de voorzitter college van bestuur, de interne en externe vertrouwenspersonen, de mediator en de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.
2. Bijstelling van de klachtenregeling vindt alleen plaats na overleg met de externe vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor het kindcentrum of het bevoegd gezag geldende bepalingen op het gebied van medezeggenschapsraad.

6.5. Slotbepalingen

1. In gevallen waarin deze klachtenregeling niet voorziet, beslist de voorzitter college van bestuur.
2. Deze regeling vervangt de Fluks-klachtenregeling d.d. december 1998.
3. De bijlage maakt onderdeel uit van de regeling.
4. Deze regeling kan worden aangehaald als "Klachtenregeling".

Bijlage

Adresgegevens:

Stichting Fluks
Provincialeweg 74
5503 HJ Veldhoven

Externe vertrouwenspersonen:

Vertrouwenswerk.nl
Annelies Spitz (06-33646887)
Roy Ploegmakers (06-48088774)

Email: info@vertrouwenswerk.nl

Stichting Onderwijsgeschillen

Zwarte Woud 2
3524 SJ Utrecht
Tel: 030-2609590

Email: info@onderwijsgeschillen.nl
Website: www.onderwijsgeschillen.nl

Link: [Landelijke Klachtencommissie Onderwijs \(LKC\) - Onderwijsgeschillen](#)

Commissie van beroep in het funderend onderwijs
Zie adresgegevens stichting Onderwijsgeschillen

Geschillencommissie Passend Onderwijs (GPO)
Zie adresgegevens stichting Onderwijsgeschillen