

## Klachtenregeling STC-Group

Versie mei 2016

Vastgesteld door College van Bestuur juni 2016

<b>Hoofdstuk 1</b>	<b>Algemeen</b>	<b>2</b>
Artikel 1	Begripsbepalingen	2
Artikel 2	Plaats van indienen klacht	2
Artikel 3	Taken vertrouwenspersoon in het kader van de klachtenregeling.	2
<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>Behandeling van de klachten</b>	<b>3</b>
<i>Paragraaf 1</i>	<i>De Klachtencommissie</i>	<i>3</i>
Artikel 4	Instelling en taken Klachtencommissie	3
Artikel 5	Samenstelling Klachtencommissie	3
Artikel 6	Zittingsduur	4
<i>Paragraaf 2</i>	<i>De procedure bij de Klachtencommissie</i>	<i>4</i>
Artikel 7	Indienen van een klacht	4
Artikel 8	Intrekken van de klacht	5
Artikel 9	Inhoud van de klacht	5
Artikel 10	Vooronderzoek	6
Artikel 11	Hoorzitting	6
Artikel 12	Advies	7
Artikel 13	Quorum	7
<i>Paragraaf 3</i>	<i>Besluitvorming door College van Bestuur en/of Bevoegd Gezag</i>	<i>7</i>
Artikel 14	Beslissing op advies	7
<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>Slotbepalingen</b>	<b>8</b>
Artikel 15	Openbaarheid	8
Artikel 16	Evaluatie en jaarverslag	8
Artikel 17	Wijziging van het reglement	8
Artikel 18	Overige bepalingen	8

## **Hoofdstuk 1 Algemeen**

### **Artikel 1 Begripsbepalingen**

1. In deze regeling wordt verstaan onder:
  - a. STC: het geheel van de stichting STC-Group, alsmede STC-Group Holding B.V., STC B.V., STC-KNRM B.V., en STC- NESTRA B.V.;
  - b. Klachtencommissie: de Klachtencommissie STC als bedoeld in artikel 5;
  - c. klachtencoördinator: de persoon die belast is met de coördinatie van klachtenbehandeling binnen STC, tevens ambtelijk secretaris van de Klachtencommissie;
  - d. klager: een (ex)leerling, (ex-)deelnemer, (ex)student een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex)leerling, (ex)personeelslid, gastdocent, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de instelling, alsmede een persoon of bedrijf die anderszins deel uitmaakt van of betrokken is bij de instelling, die een klacht heeft ingediend;
  - e. klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde, niet zijnde een zaak waartegen bezwaar en/of beroep bij een examencommissie c.q. een beroepscommissie examens of ander vergelijkbaar orgaan mogelijk is;
  - f. vertrouwenspersoon: de persoon die als zodanig is benoemd door het College van Bestuur of Bevoegd Gezag;
  - g. aangeklaagde: degene of het orgaan in een hoedanigheid als genoemd onder c of anderszins deel uitmaakt van de instelling en over wie of over wiens gedraging of beslissing, dan wel het nalaten daarvan, een klacht is ingediend;
  - h. benoemingsadviescommissie: een door het College van Bestuur ingestelde commissie die bestaat uit leden afkomstig uit diverse STC-geledingen;
  - i. Bevoegd Gezag: De (dagelijkse) leiding van de STC dan wel van een van de onder a. genoemde rechtspersonen behorend tot de STC-Group;
  - j. College van Bestuur: College van Bestuur van de stichting STC-Group, tevens het bestuur als bedoeld in de desbetreffende onderwijswetgeving.

### **Artikel 2 Plaats van indienen klacht**

- 1 Een klacht wordt ingediend bij het CvB dan wel de klachtencoördinator. Onverminderd het recht om een klacht direct bij de klachtencoördinator of CvB in te dienen, kan op iedere locatie in beginsel de mentor of leerkracht desgevraagd door de klager optreden als contactpersoon richting klachtencoördinator.
- 2 Onverlet het recht op behandeling van de klacht door de Klachtencommissie, verwijst de mentor, leerkracht, teamleiding of klachtencoördinator de klager, indien de zaak daartoe aanleiding geeft, naar de vertrouwenspersoon.

### **Artikel 3 Taken vertrouwenspersoon in het kader van de klachtenregeling.**

- 1 Onverminderd zijn andere taken, eigen aan een vertrouwenspersoon, fungeert deze in het kader van de klachtenregeling als aanspreekpunt en klankbord indien een deelnemer dit wenst .

- 2 Indien de vertrouwenspersoon aanwijzingen of omstandigheden bekend zijn, waarvan hij nader onderzoek nuttig of gewenst acht, kan hij deze ter kennis brengen aan de Klachtencommissie.  
De Klachtencommissie kan een zodanige kennisgeving in behandeling nemen als klacht.

## **Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten**

### **Paragraaf 1 De Klachtencommissie**

#### **Artikel 4 Instelling en taken Klachtencommissie**

- 1 Er is een Klachtencommissie die de klacht onderzoekt en het Bevoegd Gezag hierover adviseert.  
De Klachtencommissie is niet bevoegd in zaken waartegen bezwaar en/of beroep bij een examencommissie c.q. een beroepscommissie examens of ander vergelijkbaar orgaan binnen STC mogelijk is.
- 2 De Klachtencommissie kan subcommissies instellen en daaraan bevoegdheden mandateren.
- 3 Deze regeling laat onverlet de bevoegdheid van een eventuele externe geschillencommissie, klachtencommissie en soortgelijke instellingen waar STC of een van de instellingen van STC zich bij heeft aangesloten, zoals de Klachtencommissie BVE of VO of het CAOP in verband met melding van misstanden.
- 4 De Klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het Bevoegd Gezag over:
  - a. (on)gegrondheid van de klacht;
  - b. het nemen van maatregelen;
  - c. overige door het Bevoegd Gezag te nemen besluiten.
- 5 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.
- 6 De Klachtencommissie brengt jaarlijks aan het Bevoegd Gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

#### **Artikel 5 Samenstelling Klachtencommissie**

1. De Klachtencommissie bestaat uit tenminste drie leden. Voor elk van de leden wordt een plaatsvervanger benoemd.

De leden en plaatsvervangende leden worden benoemd, geschorst en ontslagen door het College van Bestuur. De benoeming vindt plaats op voordracht van de benoemingsadviescommissie.

2. De Klachtencommissie is zodanig samengesteld dat zij voldoende deskundig en representatief voor de instelling moet worden geacht voor de behandeling van klachten.
3. De Klachtencommissie en zijn leden zijn onafhankelijk in hun functioneren als (lid van de) Klachtencommissie en oordelen onafhankelijk zonder last of ruggespraak.
4. Leden van het College van Bestuur of een Bevoegd Gezag en de vertrouwenspersoon kunnen geen zitting hebben in de Klachtencommissie.
5. Een lid van de Klachtencommissie verschoont zich van deelname aan de klachtbehandeling ten aanzien van aangelegenheden dan wel personen indien zijn objectiviteit in het desbetreffende geval beperkt moet of kan worden geacht.
6. De Klachtencommissie wijst uit haar midden een voorzitter en tenminste een plaatsvervangend voorzitter aan.
7. Het College van Bestuur wijst een ambtelijk secretaris aan. In beginsel is deze tevens de klachtencoördinator, tenzij het College van Bestuur daartoe een ander aanwijst.

#### **Artikel 6 Zittingsduur**

1. De leden van de Klachtencommissie worden benoemd voor een periode van drie jaar en zijn een maal terstond herbenoembaar.
2. De leden en plaatsvervangende kunnen op ieder moment ontslag nemen.

#### **Paragraaf 2 De procedure bij de Klachtencommissie**

##### **Artikel 7 Indienen van een klacht**

1. De klager dient de klacht schriftelijk in bij:
  - a. het Bevoegd Gezag; of
  - b. de Klachtencommissie door tussenkomst van de klachtencoördinator. Hij/zij kan dit tevens doen door tussenkomst van mentor of vertrouwenspersoon.
2. Een via digitale middelen ingediende klacht wordt als schriftelijk beschouwd indien deze in volledige vorm en voldoende onderbouwd en ondersteund door eventuele bewijsmiddelen is ingediend bij de klachtencoördinator en deze de ontvangst daarvan heeft bevestigd.
3. De klacht dient binnen drie maanden na de gedraging of beslissing te worden ingediend. De Klachtencommissie kan een later ingediende klacht toch in behandeling nemen indien hij van oordeel is dat de omstandigheden de late indiening rechtvaardigen.

4. Indien de klacht bij het Bevoegd Gezag of elders in de organisatie van STC wordt ingediend, geleiden deze de klacht door naar de Klachtencommissie. De ontvanger is tot geheimhouding verplicht.
5. De Klachtencommissie kan het Bevoegd Gezag adviseren om, en in zodanig geval mag het Bevoegd Gezag, de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat aan de klacht gehoor kan worden gegeven en deze op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld.
6. De Klachtencommissie kan een klacht, zonder nader horen, kennelijk ongegrond verklaren indien naar objectieve maatstaven bezien op voorhand in redelijkheid geen twijfel mogelijk is dat de klacht niet tot toewijzing van de klacht kan leiden. De beoordeling of sprake is van een kennelijk ongegronde klacht is afhankelijk van de inhoud van de klacht bezien in het licht van de zaken waarover wordt geklaagd en de voorschriften en normen die daarop van toepassing zijn.
7. De Klachtencommissie kan een klacht terugverwijzen naar een functionaris of orgaan van STC indien de commissie van mening is dat eerst voldoende en serieus overleg tussen klager en aangeklaagde gevoerd had dienen te worden alvorens een klacht in te dienen. De Klachtencommissie kan de klacht alsnog in behandeling nemen indien dit overleg niet leidt tot een billijke oplossing.
8. Het Bevoegd Gezag kan, op advies van de Klachtencommissie, een voorlopige voorziening treffen.
9. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
10. Na ontvangst van de klacht deelt de Klachtencommissie het Bevoegd Gezag, de klager en de aangeklaagde binnen twee weken schriftelijk mee dat een klacht ontvangen is en of zij de klacht onderzoekt.
11. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
12. De klachtenregeling laat onverlet het recht van de klager om tegen de uitspraak van de Klachtencommissie STC in beroep gaan bij het desbetreffende externe regionale of landelijke orgaan voor klachten, bezwaar of beroep, zoals de Klachtencommissie BVE of VO of CAOP.

#### **Artikel 8 Intrekken van de klacht**

Indien de klager tijdens de procedure bij de Klachtencommissie de klacht intrekt, deelt de Klachtencommissie dit aan de aangeklaagde en het Bevoegd Gezag van de betrokken instelling mee. Het Bevoegd Gezag en de aangeklaagde worden uiterlijk twee weken na het intrekken van klacht daarvan op de hoogte gesteld zijn door de Klachtencommissie.

#### **Artikel 9 Inhoud van de klacht**

1. De klacht wordt schriftelijk ingediend en ondertekend.

2. De klacht bevat tenminste:
  - a. de naam en het adres van de klager,
  - b. de dagtekening,
  - c. een omschrijving en motivering van de klacht en
  - d. zo mogelijk de documenten die betrekking hebben op de klacht.
3. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het tweede lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
4. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard wordt dit binnen twee weken aan de klager, de aangeklaagde en het Bevoegd Gezag van de betrokken instelling gemeld.

#### **Artikel 10 Vooronderzoek**

De Klachtencommissie is in verband met de voorbereiding van de behandeling van de klacht bevoegd alle gewenste inlichtingen in te winnen. Zij kan daartoe deskundigen inschakelen en hen zo nodig uitnodigen voor een hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden, is vooraf machtiging van het Bevoegd Gezag of College van Bestuur vereist.

#### **Artikel 11 Hoorzitting**

1. De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting of zittingen waarin de klager en de aangeklaagde tijdens een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting(en) vindt plaats binnen vier weken na ontvangst van de klacht.
2. De klager en de aangeklaagde worden buiten elkaar aanwezigheid gehoord, tenzij de Klachtencommissie anders bepaalt.
3. De Klachtencommissie kan bepalen, al dan niet op verzoek van de klager of de aangeklaagde, dat de vertrouwenspersoon bij het horen aanwezig is.
4. De Klachtencommissie kan de klager en/of aangeklaagde in staat stellen om, in plaats van de in het eerste lid bedoelde zitting, telefonisch of op vergelijkbare wijze gehoord te worden indien deze daar mee instemt.
5. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
6. Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt.  
Het verslag bevat:
  - a. de namen en de functies van de aanwezigen;
  - b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.
7. Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris, gearhiveerd en ter kennis gebracht van de aanwezigen, het Bevoegd Gezag en het College van Bestuur.

## **Artikel 12 Advies**

1. De Klachtencommissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.
2. De Klachtencommissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het Bevoegd Gezag en het College van Bestuur, 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 aangeklaagde 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 de klager en de aangeklaagde, het Bevoegd Gezag en het College van Bestuur.
4. De Klachtencommissie kan bij haar advies tevens een aanbeveling doen over de door het Bevoegd Gezag en/of College van Bestuur te treffen maatregelen.

## **Artikel 13 Quorum**

Voor het houden van een zitting is vereist, dat tenminste twee leden van de Klachtencommissie, waaronder de (plaatsvervangend) voorzitter, aanwezig zijn.

## **Paragraaf 3 Besluitvorming door College van Bestuur en/of Bevoegd Gezag**

### **Artikel 14 Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de Klachtencommissie deelt het Bevoegd Gezag casu quo het College van Bestuur aan de klager de aangeklaagde en de Klachtencommissie schriftelijk 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. De mededeling is gebaseerd op de bevindingen, het advies van de Klachtencommissie en het verslag van de hoorzitting, tenzij zwaarwegende belangen zich daartegen verzetten.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het Bevoegd Gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de Klachtencommissie.
3. Het Bevoegd Gezag besluit binnen drie weken omtrent het advies. Indien het Bevoegd Gezag c.q. College van Bestuur voornemens is van het oordeel of advies van de Klachtencommissie af te wijken wordt een zodanige beslissing niet eerder genomen dan nadat de klager en aangeklaagde gedurende twee weken in de gelegenheid is gesteld mondeling en/of schriftelijk zijn/haar visie te geven te verwerpen tegen de voorgenomen afwijkende beslissing.

### **Hoofdstuk 3 Slotbepalingen**

#### **Artikel 15 Openbaarheid**

1. Het Bevoegd Gezag legt deze regeling ter inzage.
2. Het Bevoegd Gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

#### **Artikel 16 Evaluatie en jaarverslag**

1. De Klachtencommissie brengt jaarlijks verslag uit aan het College van Bestuur en het Bevoegd Gezag van de tot STC-Group behorende instellingen.
2. De klachtenregeling wordt binnen een jaar na inwerkingtreding door het College van Bestuur, Bevoegd Gezag, contactpersoon, vertrouwenspersoon, Klachtencommissie en de Ondernemingsraad geëvalueerd.

#### **Artikel 17 Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het College van Bestuur c.q. Bevoegd Gezag, indien het een separate rechtspersoon binnen de instelling betreft, worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon en de Klachtencommissie, met inachtneming van de vigerende wetgeving of collectieve arbeidsovereenkomst.

#### **Artikel 18 Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het Bevoegd Gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling STC-Group'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 juli 2016

De regeling is, gehoord de Ondernemingsraad, vastgesteld op .. .. juni 2016



Annex Tijdslijn klachtbehandeling

**Indiening:** drie maanden tenzij verschoonbaar: afhankelijk van omstandigheden

**Bevestiging ontvangst en mededeling behandeling:** twee weken.

**Vooronderzoek:** Twee weken (kan aanleiding geven tot verlenging behandelingstermijn met vier weken, zoals hierna vermeld).

**Hoorzitting:** binnen vier weken na ontvangst klacht.

**Rapportage bevindingen aan Bevoegd Gezag en aan CvB:** binnen vier weken na hoorzitting. Een maal met vier weken te verlengen.

**Besluit Bevoegd Gezag** omtrent advies Klachtencommissie: drie weken.

**Bij eventuele afwijking** door CvB van en Advies, **visie geven door klager/aangeklaagde:** twee weken.

**Totale doorlooptijd maximaal vijftien weken:**

- Hoorzitting binnen vier weken na ontvangst klacht
- rapportage aan bevoegd gezag en CvB vier weken na hoorzitting
- eventuele verlenging vier weken
- Besluit Bevoegd gezag drie weken

De overige termijnen bevinden zich binnen deze behandeltermijn.