

Klachtenregeling Stichting Schoolleidersregister PO

I. ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. aangeklaagde: de persoon tegen wie de klacht is ingediend en die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van het Schoolleidersregister PO;
- b. bestuur: het bestuur van de Stichting Schoolleidersregister PO;
- c. directeur: de functionaris die aangesteld als directeur van het Schoolleidersregister PO;
- d. klaagschrift: een schriftelijk stuk, waarin een natuurlijk of rechtspersoon zijn klacht uit;
- e. klacht: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen, afkomstig van een klant, opdrachtgever of enige andere belanghebbende over de wijze waarop het Schoolleidersregister PO zich jegens hem of haar heeft gedragen bij de uitvoering van de dienstverlening;
- f. klachtencommissie: de externe klachtencommissie als bedoeld in artikel 9 van deze regeling;
- g. klachtenfunctionaris: degene die namens de directeur bevoegd is tot behandeling van de klacht;
- h. klager: degene die bij het Schoolleidersregister PO een klacht heeft ingediend;
- i. Schoolleidersregister PO: de Stichting Schoolleidersregister PO, gevestigd te Utrecht.

Artikel 2 Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht een klacht in te dienen bij het Schoolleidersregister PO.
2. Een gedraging van een persoon, werkzaam onder verantwoordelijkheid van het Schoolleidersregister PO wordt aangemerkt als een gedraging van het Schoolleidersregister PO.
3. De bevoegdheid tot de interne behandeling van de klacht ligt bij de directeur, onder wiens verantwoordelijkheid de gedraging heeft plaatsgevonden.
4. Indien de klacht betrekking heeft op de directeur, ligt de bevoegdheid tot de interne behandeling van de klacht bij de voorzitter van het bestuur.
5. De bevoegdheid tot het nemen van beslissingen ten aanzien van een door de klachtencommissie behandelde klacht ligt bij het bestuur.

II. MELDING VAN EEN KLACHT

Artikel 3 Indienen van klacht

1. Een klacht wordt ingediend bij de directeur.
Schriftelijk per:
post: Het Schoolleidersregister PO, t.a.v. de directeur, Postbus 470, 3500 AL Utrecht, of
e-mail: M.Creemers@schoolleidersregisterpo.nl
Mondeling per:
telefoon: 030-2347360, of e-mail: M.Creemers@schoolleidersregisterpo.nl

2. Een klaagschrift is opgesteld in de Nederlandse taal en bevat ten minste:
 - a. naam, adres en telefoonnummer van klager;
 - b. de dagtekening;
 - c. een handtekening van klager;
 - d. de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - e. een (summiere) concrete en zakelijke omschrijving van de klacht.
3. Een mondeling ingediende klacht wordt, voor zover mogelijk, direct afgehandeld, onverminderd het recht van klager alsnog een klaagschrift in te dienen.
4. Een per e-mail ingediende klacht die niet aan de vereisten van het tweede lid voldoet, heeft dezelfde status als een mondeling ingediende klacht.

III. INTERNE KLACHTBEHANDELING

Artikel 4 Ontvankelijkheid

1. De directeur bevestigt schriftelijk de ontvangst van het klaagschrift binnen een week na de datum van ontvangst.
2. De directeur beslist binnen uiterlijk twee weken na ontvangst van het klaagschrift of het ontvankelijk is en doet daaromtrent schriftelijk mededeling aan klager.
3. Een klaagschrift is niet-ontvankelijk indien:
 - a. eenduidig vaststaat dat de klacht zich niet richt tegen een gedraging van het Schoolleidersregister PO;
 - b. de klacht (nagenoeg) identiek is aan een klacht die reeds eerder met inachtneming van deze klachtenregeling is behandeld;
 - c. de klacht betrekking heeft op een gedraging die langer dan een jaar voor de indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - d. het belang van klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is;
 - e. de klacht betrekking heeft op een gedraging die aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - f. ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is;
 - g. het klaagschrift niet voldoet aan de vereisten zoals bedoeld in artikel 3, lid 2, waarbij klager gedurende een redelijke termijn de gelegenheid heeft gekregen het klaagschrift aan te vullen.

Artikel 5 Behandeling van klaagschrift

Indien het klaagschrift ontvankelijk is, zendt de directeur:

- a. een afschrift van het klaagschrift en van de daarbij behorende stukken aan aangeklaagde, en
- b. een afschrift van het klaagschrift aan de direct leidinggevende van aangeklaagde.

Artikel 6 Horen klager en aangeklaagde

1. De directeur stelt klager en aangeklaagde in de gelegenheid een mondelinge toelichting te geven op de klacht. De directeur nodigt klager en aangeklaagde uit voor een gesprek, al dan niet in elkaars aanwezigheid.
2. Zowel klager als aangeklaagde hebben recht op inzage in alle stukken die betrekking hebben op de klacht. Op verzoek kunnen zowel klager als aangeklaagde kosteloos afschriften van deze stukken krijgen.
3. De klager en aangeklaagde kunnen getuigen en deskundigen naar het gesprek meebrengen.
4. Van het gesprek wordt een verslag opgesteld dat aan klager en aangeklaagde wordt toegestuurd. Klager en aangeklaagde worden daarbij in de gelegenheid gesteld binnen een week op het verslag te reageren.

Artikel 7 Termijn van klachtbehandeling

1. De directeur handelt het klaagschrift af binnen zes weken na ontvankelijk verklaring.
2. Indien de in lid 1 genoemde termijn niet wordt gehaald, stelt de directeur klager, aangeklaagde en de direct leidinggevende van aangeklaagde hiervan schriftelijk op de hoogte onder vermelding van de reden van vertraging in de klachtbehandeling en de nieuwe (redelijke) termijn waarbinnen hij verwacht het klaagschrift te kunnen afhandelen.

Artikel 8 Bevindingen

1. Indien klager of aangeklaagde niet voldoet aan het verzoek van de directeur om te verschijnen, inlichtingen te geven, stukken te overleggen of anderszins mee te werken aan het onderzoek, handelt de directeur de klacht af op basis van de beschikbare gegevens.
2. De directeur stelt klager, aangeklaagde en de direct leidinggevende van aangeklaagde schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, alsmede van de eventuele conclusies die hij daaraan verbindt.
3. De directeur streeft in eerste instantie naar een oplossing die aanvaardbaar is voor betrokkenen.

IV. EXTERNE KLACHTBEHANDELING

Artikel 9 De klachtencommissie

1. Indien de uitkomst van de interne klachtbehandeling voor klager niet aanvaardbaar is, kan klager zijn klacht voorleggen aan de klachtencommissie.
2. Klager kan zich daartoe wenden tot de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) bij de Stichting Onderwijsgeschillen (zie www.onderwijsgeschillen.nl).
3. Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de klachtencommissie is het Reglement Landelijke Klachtencommissie Onderwijs van toepassing.

Artikel 10 Informatieverstrekking aan de LKC

Medewerkers van het Schoolleidersregister PO zijn verplicht de door de LKC gevraagde informatie te verstrekken en daaromtrent vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichting geldt ook voor anderen die werkzaamheden verrichten ten behoeve van het Schoolleidersregister PO.

Artikel 11 Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de LKC deelt het bestuur aan klager, aangeklaagde, de directeur en de LKC 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 bestuur met redenen omkleed aan de klager, aangeklaagde en de LKC.

Artikel 12 Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij de behandeling van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. Deze verplichting blijft bestaan, ook als betrokkene niet meer onder de werking van deze klachtenregeling valt.

V. REGISTRATIE EN BEWAARTERMIJN

Artikel 13 Registratie

1. Het Schoolleidersregister PO draagt zorg voor de registratie van alle ontvangen klachten
2. Het Schoolleidersregister PO stelt jaarlijks een rapport op over het aantal en de aard van de ingediende klachten, alsmede over de in het kader van de klachtbehandeling genomen maatregelen. Dit rapport wordt ter kennis gebracht van het bestuur.

Artikel 14 Bewaartermijn

De dossiers die ten behoeve van de klachtbehandeling zijn gevormd, worden gedurende een termijn van twee jaar na afdoening van de klacht bewaard.

VI. SLOTBEPALINGEN

Artikel 15 Kosten

De door klager en aangeklaagde gemaakte kosten ter zake van de klachtbehandeling zijn voor eigen rekening.

Artikel 16 Niet beschreven gevallen

In gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist het bestuur.

Artikel 17 Inwerkingtreding en publicatie

1. Deze regeling is op 7 februari 2018 vastgesteld door het bestuur van de Stichting Schoolleidersregister PO en treedt in werking op 8 februari 2018. Deze regeling vervangt de eerder op 24 november 2016 vastgestelde klachtenregeling Stichting Schoolleidersregister PO.
2. Deze regeling wordt gepubliceerd op de website www.schoolleidersregisterpo.nl.

Artikel 18 Citeertitel

Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Stichting Schoolleidersregister PO'.