

KLACHTENREGELING QUINTUS

1. Begripsbepalingen
 - a. Klager: een leerling, een cursist, een ouder/voogd/verzorger van een leerling of cursist, een lid van het personeel, een lid van het management, een lid van het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden voor Quintus verzorgt
 - b. Klacht:
 - i. Pedagogisch en organisatorisch over nalatigheden en/of maatregelen van personeel, management of bestuur
 - ii. Gedrag van leerlingen, cursisten, personeel, management en bestuur
 - iii. Vermeende intimidatie
 - c. Aangeklaagde: een leerling, cursist, ouder/voogd/verzorger van een leerling of cursist, een lid van het personeel, een lid van het management, een lid van het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden voor Quintus verzorgt
 - d. Vertrouwenspersoon: een lid van het personeel waarbij klagers terecht kunnen bij klachten over gedrag en vermeende intimidatie van leerlingen, cursisten, personeel en bestuur
2. Indienen klacht

Voor het indienen van een klacht kan gebruik worden gemaakt van een klachtenformulier (zie bijlage). Indien mondeling of telefonisch wordt geklaagd kan dit formulier worden toegezonden. Ook staat dit formulier op de website. Het gebruik van het formulier is geen verplichting. Indien een klacht in een 'gewone' brief wordt verwoord, zal ook deze in behandeling worden genomen.
3. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen, wel wordt hiervan met toezending van een kopie melding gedaan bij de bestuurscommissie.
4. Mondelinge en/of telefonische klachten die niet ondersteund worden door een ingevuld klachtenformulier worden niet in behandeling genomen. Wel kan de ontvanger van de klacht de klager aanbieden om de klacht als anoniem te registreren. De ontvanger vult dan zelf het klachtenformulier in en doet hiervan met toezending van een kopie melding bij de bestuurscommissie.
5. Klachten over het gedrag van leerlingen, cursisten, personeel, management en bestuur en over vermeende intimidatie kunnen mondeling of schriftelijk worden gemeld bij de vertrouwenspersoon. Deze is benoemd door het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon
 - a. gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden gevonden
 - b. gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht
 - c. begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand
 - d. verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd is opvang en nazorg
 - e. geeft gevraagd en ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten

- f. neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht; hij is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt; deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd
 - g. hij brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden
6. De ontvangst van een schriftelijke klacht wordt schriftelijk bevestigd. Degene waaraan de klacht geadresseerd is, draagt binnen vijf werkdagen na dagtekening zorg voor de verzending van de ontvangstbevestiging.
7. Schriftelijke klachten dienen door middel van toezending van een kopie gemeld te worden bij de bestuurscommissie. Ingeval van klachten over de bestuurscommissie worden deze door middel van toezending van een kopie gemeld bij de gemeente Kampen
8. Behandeling van een klacht vindt plaats door het direct hogere (hiërarchische) niveau. Dit betekent dat klachten over medewerkers behandeld worden door of namens de directie, klachten over de directie door of namens de bestuurscommissie en klachten over de bestuurscommissie door de gemeente Kampen.
9. Nadat een schriftelijke klacht omtrent het handelen van het bevoegd gezag, het management, het personeel of vrijwilligers is ontvangen, dient de klager uitgenodigd te worden om zijn klacht mondeling toe te lichten (zie ook punt 8).
10. Indien de klacht betrekking heeft op gedrag van management of personeel van Quintus, wordt ook deze daarover gehoord. Afhankelijk van de inhoud van de klacht wordt bepaald of dit al dan niet in aanwezigheid van de klager gebeurt.
11. Het horen dient door of onder verantwoordelijkheid van de directie of bestuurscommissie te geschieden. Degene die hoort zorgt ervoor dat een kort verslag van het horen wordt gemaakt. Het horen dient geen formaliteit te zijn maar een (informele) probleemoplossing.
12. Van het horen kan worden afgezien wanneer de klager aangeeft daaraan geen behoefte te hebben of indien de klacht kennelijk ongegrond is. Van de laatste mogelijkheid zal niet te lichtvaardig gebruik worden gemaakt.
13. Het verslag van het horen wordt de bestuurscommissie (of in het geval het de bestuurscommissie betreft, de gemeente Kampen) in kopie toegezonden.
14. De klager wordt binnen zes weken schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht. In het antwoord wordt vermeld dat indien klager van oordeel is dat de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, deze een klacht kan indienen bij de Nationale Ombudsman of bij de Landelijke Klachtencommissie. Een kopie van het antwoord dient aan de bestuurscommissie gestuurd te worden. In het geval de klacht door de bestuurscommissie zelf wordt afgehandeld wordt het antwoord aan de gemeente Kampen gezonden.

