

Klachtenprocedure School's cool Delft

Het kan voorkomen dat een cliënt bij School's cool Delft een op- of aanmerking wil maken of een klacht wil indienen over de werkwijze van School's cool Delft, over een medewerker of een vrijwilliger.

Informele afhandeling

In eerste instantie proberen we de klachten en/of opmerkingen naar tevredenheid op te lossen tussen de betrokken partijen, zonder dat een formele procedure noodzakelijk is. De klacht of opmerking wordt als afgehandeld beschouwd als deze naar tevredenheid is opgelost.

De betrokken medewerker kijkt met wie vanuit de organisatie samen een gesprek gevoerd kan worden en neemt hiertoe ook het initiatief. De acties en correspondentie worden altijd vastgelegd.

Het kan zijn dat een klacht niet naar tevredenheid kan worden opgelost op een informele manier. Daarom heeft het bestuur van School's cool Delft besloten een klachtencommissie in het leven te roepen en een klachtenregeling vast te stellen zodat cliënten de gelegenheid wordt geboden hun onvrede over gedragingen van (een medewerker van) School's cool Delft aan een onafhankelijke Klachtencommissie voor te leggen.

Formele afhandeling

Als de klacht informeel niet naar tevredenheid kan worden opgelost, dan kan de klager schriftelijk een klacht indienen bij deze klachtencommissie .

Artikel 1 Begripsbepalingen

Cliënt:	de leerling en/of zijn opvoeder, de wettelijke vertegenwoordiger
Belangenbehartiger	een door cliënt gekozen persoon die ondersteuning biedt bij het opkomen voor de belangen van cliënt;
Dienstverlening:	iedere vorm van hulp, begeleiding of ondersteuning die door School's cool Delft aan een cliënt wordt geboden;
Gedraging:	ieder handelen, nalaten of het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor de cliënt;
Formele klacht:	gemotiveerde schriftelijke of digitale uiting van onvrede over een gedraging van (een medewerker van) School's cool Delft waardoor de klager rechtstreeks in zijn belangen wordt geraakt, met het kennelijke doel dat deze gedraging wordt beoordeeld door de Klachtencommissie;
Klachtencommissie:	de Klachtencommissie van School's cool Delft ingesteld door het bestuur van School's cool Delft met als taak klachten over gedragingen van (een medewerker van) School's cool Delft te onderzoeken en te beoordelen;
Klager:	degene die zijn onvrede uit over een gedraging waardoor hij zelf, of waardoor de jeugdige die hij vertegenwoordigt, rechtstreeks in zijn belangen wordt geraakt;
Medewerker:	de beroepskracht die namens School's cool Delft diensten verleent aan een cliënt, daaronder ook verstaan de vrijwilliger/stagiaire die in opdracht van en onder aansturing van School's cool Delft diensten verleent aan een cliënt;
Wettelijk vertegenwoordiger:	de ouder of de voogd die het gezag uitoefent over een jeugdige die nog geen achttien jaar oud is.
Werkweek	Week waarin geen schoolvakantie is in de regio waar scholen in gemeente Delft onder vallen

Artikel 2 De Klachtencommissie

2.1 Het bestuur stelt een Klachtencommissie in die is belast met het onderzoeken en beoordelen van klachten over gedragingen van (medewerkers van) School's cool Delft.

2.2 De Klachtencommissie bestaat minimaal uit drie leden en een voorzitter.

2.3 De voorzitter en de leden van de commissie worden door het bestuur van School's cool Delft voor drie jaar benoemd, met de mogelijkheid om deze benoeming maximaal tweemaal met een zelfde termijn te verlengen.

2.4 De voorzitter en de leden van de Klachtencommissie zijn niet werkzaam voor of bij School's cool Delft en hebben geen nauwe familie- of vergelijkbare relaties met medewerkers of bestuursleden van de Stichting.

2.5 De Klachtencommissie verricht zijn werkzaamheden conform de bepalingen van dit reglement.

2.6 Aan de behandeling van een klacht nemen minimaal twee leden en de voorzitter van de Klachtencommissie deel. Indien de voorzitter verhinderd is om aan de klachtbehandeling deel te nemen, treedt één van de leden op als plaatsvervangend voorzitter. In dat geval nemen naast de plaatsvervangend voorzitter twee andere leden van de Klachtencommissie deel aan de klachtbehandeling.

Artikel 3 Het indienen van een klacht

3.1 Een klacht kan worden ingediend door een mentorleerling, zijn ouder(s) of door zijn wettelijk vertegenwoordiger.

3.2 Een klacht kan worden behandeld door de Klachtencommissie voor zover de klacht een gedraging betreft van (een medewerker van) School's cool Delft waardoor de klager, of de minderjarige cliënt die hij vertegenwoordigt, rechtstreeks in zijn belangen wordt geraakt.

3.3 De klager dient zijn klacht schriftelijk of digitaal in bij de Klachtencommissie, met vermelding van:-zijn naam, zijn (email)adres en woonplaats;-indien de klager optreedt als wettelijk vertegenwoordiger de naam van de cliënt die hij vertegenwoordigt;-de gedraging waarover wordt geklaagd, zo mogelijk de naam van de medewerker(s) die bij de gedraging is of zijn betrokken en zo mogelijk de datum van deze gedraging;-de redenen van de onvrede over deze gedraging;

3.4 Een klacht dient binnen zes maanden, gerekend vanaf de dag nadat de gedraging waarover wordt geklaagd heeft plaatsgevonden, te worden ingediend bij de Klachtencommissie.

3.5 Een na deze termijn ingediende klacht is niettemin ontvankelijk, als blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klager kon worden verlangd.

3.6 Anonieme klachten worden niet-ontvankelijk verklaard. Als hieraan niet is voldaan wordt de klager 14 dagen in de gelegenheid gesteld om aan de gestelde voorwaarden te voldoen.

3.7 Als tijdstip van ontvangst van een klacht geldt de datum waarop de klacht door de Klachtencommissie wordt ontvangen.

3.8 Wordt een formele klacht niet bij de Klachtencommissie maar elders binnen School's cool Delft ingediend, dan draagt de ontvanger van de klacht er zorg voor dat de klacht zo spoedig mogelijk wordt doorgezonden naar de Klachtencommissie. Als tijdstip van ontvangst geldt de datum waarop de klacht de Klachtencommissie bereikt.

3.9 De Klachtencommissie zendt binnen een week na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst naar de klager en een afschrift van de klacht naar de medewerker over wiens gedraging wordt geklaagd, alsmede naar het bestuur.

Artikel 4 Ontvankelijkheid van de klacht

4.1 Na ontvangst van de klacht beslist de Klachtencommissie of de klacht ontvankelijk is, gelet op de hoedanigheid van de klager, de inhoud van de klacht, de termijn waarbinnen deze is ingediend en de gedraging waarop de klacht zich richt.

4.2 Is de commissie van mening dat de klacht niet ontvankelijk is, dan laat zij dit uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd weten aan de klager en aan de medewerker over wiens gedraging is geklaagd.

Artikel 5 Gesprek over de klacht tussen School's cool Delft en de klager

5.1 Voordat de Klachtencommissie tot klachtbehandeling over gaat, beoordeelt de commissie of het, gelet op de inhoud van de klacht en de contacten die tussen School's cool Delft en de klager over de onvrede plaats hebben gevonden, mogelijk en gewenst is dat er een gesprek plaats vindt tussen School's cool Delft en de klager met als doel een gezamenlijke oplossing te vinden voor de onvrede van de klager. Meent de commissie dat een dergelijk gesprek mogelijk en gewenst is, dan vraagt zij de klager of hij een dergelijk gesprek wenst. Wenst de klager dit gesprek, dan wordt de termijn waarbinnen de klacht moet worden afgehandeld, opgeschort tot de datum waarop het resultaat van het gesprek aan de Klachtencommissie bekend is gemaakt. De opschortende werking van dit gesprek is maximaal twee werkweken.

5.2 Wenst de klager geen gesprek, dan volgt onmiddellijke klachtbehandeling door de Klachtencommissie.

5.3 Na het gesprek zoals bedoeld in lid 1, laat de klager de Klachtencommissie weten of hij alsnog klachtbehandeling wenst. Indien dit het geval is volgt klachtbehandeling door de Klachtencommissie.

Artikel 6 Klachtbehandeling

6.1 De Klachtencommissie kan verzoeken schriftelijk of digitale informatie, van belang voor de beoordeling van de klacht, aan de Klachtencommissie te overleggen. Alle informatie die ter kennis komt van de Klachtencommissie is voor de klager en voor de medewerker over wiens gedraging wordt geklaagd ter inzage, tenzij het belang van inzage naar het oordeel van de Klachtencommissie niet opweegt tegen de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van een persoon.

6.2 De Klachtencommissie spreekt geen oordeel over de gegrondheid van de klacht uit voordat de klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd in de gelegenheid zijn gesteld schriftelijk of mondeling te worden gehoord. Over de vorm van het horen –mondeling of schriftelijk –beslist de Klachtencommissie.

6.3 Indien het horen van de klager en degene over wiens gedraging wordt geklaagd, mondeling plaatsvindt, geschiedt dit in beginsel in elkaars aanwezigheid. De Klachtencommissie beslist of er gegronde redenen zijn om de betrokkenen afzonderlijk te horen. Indien zij gescheiden worden gehoord, stelt de Klachtencommissie de klager en de medewerker over wiens gedraging wordt geklaagd hiervan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte.

6.4 De klager en de medewerker over wiens gedraging wordt geklaagd, kunnen zich bij de klachtbehandeling laten bijstaan door een belangenbehartiger. Degene over wiens gedraging wordt geklaagd kan zich ook laten bijstaan door een collega.

6.5 De Klachtencommissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen.

Artikel 7 Oordeel van de Klachtencommissie

7.1 De Klachtencommissie stelt het bestuur van School's cool Delft en de klager, degene over wiens gedraging wordt geklaagd, binnen zes weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht.

7.2 De Klachtencommissie streeft er naar haar oordeel uit te brengen binnen de in lid 1 genoemde termijn van zes weken. Is het voor de Klachtencommissie, ondanks dit streven, niet mogelijk om haar oordeel binnen deze termijn uit te brengen, dan kan de Klachtencommissie deze termijn met maximaal vier weken verlengen. Zij doet daarvan schriftelijk en gemotiveerd mededeling aan de klager, aan de medewerker over wiens gedraging wordt geklaagd en aan het bestuur.

7.3 Geeft de klacht, of het oordeel daar aanleiding toe, dan kan de Klachtencommissie aan haar oordeel één of meer aanbevelingen toevoegen. In haar aanbevelingen richt de commissie zich uitsluitend tot het bestuur van School's cool Delft.

Artikel 8 Reactie van het bestuur van School's cool Delft

8.1 Het bestuur van School's cool Delft deelt de klager, de medewerker over wiens gedraging wordt geklaagd en de Klachtencommissie schriftelijk mee of hij het oordeel van de Klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht overneemt en of zij naar aanleiding van dit oordeel maatregelen zal nemen. Is dit laatste het geval, dan wordt ook kort de aard van de te nemen maatregelen beschreven. Neemt het bestuur het oordeel van de Klachtencommissie niet of maar ten dele over, dan beschrijft zij ook de redenen die tot dit besluit hebben geleid. De mededeling van het bestuur van School's cool Delft zoals in dit lid wordt bedoeld, volgt uiterlijk binnen vier weken nadat de bestuur het oordeel van de Klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht heeft ontvangen.

Artikel 9 Bekendmaking van de regeling

9.1 Het bestuur draagt er zorg voor dat het klachtrecht en deze regeling op passende wijze aan klachtgerechtigden onder de aandacht wordt gebracht.

9.2 Deze regeling is digitaal beschikbaar op de website van School's cool Delft.

Artikel 10 Slotbepalingen10.

10.1 Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2020

10.2 Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling School's cool Delft'.

10.3 Deze regeling kan door het bestuur van School's cool Delft worden gewijzigd of ingetrokken.

Delft, 2 december 2019