



Klachtenregeling Stichting Windroos Foundation

De Raad van Bestuur van Stichting Windroos Foundation, met locaties in Amstelveen en Leiden, stelt de volgende Klachtenregeling vast:

Artikel 1: Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Instelling zorgaanbieder: Stichting Windroos Foundation
- b. bevoegd gezag: Raad van Bestuur
- c. Directie: zie b
- d. LKC (Landelijke Klachtencommissie): de klachtencommissie als bedoeld in artikel 8;
- e. klager: diegene die een klacht indient, een (ex-)deelnemer, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
- f. verweerder: een (ex-)deelnemer, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bestuur of een anderszins functioneel bij de instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
- g. klacht: uitingen van onvrede over een handeling of het nalaten daarvan, alsmede over het nemen van een besluit, dat gevolgen heeft voor een deelnemer, zorgaanbieder of door een persoon die voor de zorgaanbieder werkzaam is;

Artikel 2: Voorfase klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de instelling ervaart, neemt eerst contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet;
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan een begeleider naar keuze.
3. De klager kan het probleem bespreken met de vertrouwenspersoon;
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 5.

Auteur	Jeannette Koning
Beheerder	Kwaliteitscommissie
Versie	1.0
Datum	20-08-2018
Revisiedatum	20-08-2020
Status	Vastgesteld

Artikel 3: De vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de instelling heeft een externe vertrouwenspersoon benoemd.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
3. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt.
4. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
5. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
6. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk en geanonimiseerd verslag uit van zijn werkzaamheden.
7. De contactgegevens van de vertrouwenspersoon zijn:

Heleen de Jong
06-25024555
023-5271946
info@heleendejongadvies.nl
www.heleendejongadvies.nl

Artikel 4: Informatie over de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren op de website van de instelling.

Artikel 5: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de instelling waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de dagtekening
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist. Hierbij valt te denken aan ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.
3. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde, of door de vertrouwenspersoon.
4. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

Auteur	Jeannette Koning
Beheerder	Kwaliteitscommissie
Versie	1.0
Datum	20-08-2018
Revisiedatum	20-08-2020
Status	Vastgesteld

Artikel 6: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als de klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan deze de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval aan klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie waar de instelling bij is aangesloten (zie artikel 7).
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de klachtencommissie.

Artikel 7: De klachtencommissie

1. Het bevoegd gezag van Stichting Windroos Foundation is aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).
2. De contactgegevens van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs zijn:
Stichting Onderwijsgeschillen
Postbus 85191, 3508 AD Utrecht
030 - 280 95 90
info@onderwijsgeschillen.nl
www.onderwijsgeschillen.nl
3. Op de website www.onderwijsgeschillen.nl is meer informatie te vinden over klachtbehandeling.

Artikel 8 : Informatieverstrekking aan de LKC

Personeelsleden in dienst van Stichting Windroos Foundation zijn verplicht door de LKC 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.

Artikel 9: Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht 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.

Artikel 10: Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 11: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling van Stichting Windroos Foundation'.
3. Deze regeling is in werking getreden op 1 april 2015, en is geactualiseerd op 20 augustus 2018.

Auteur	Jeannette Koning
Beheerder	Kwaliteitscommissie
Versie	1.0
Datum	20-08-2018
Revisiedatum	20-08-2020
Status	Vastgesteld