

KLACHTENPROCEDURE¹
LANDELIJKE BEROEPSVERENIGING
REMEDIAL TEACHERS

Bunnik

Vastgesteld d.d. 31 maart 2012

¹ Deze klachtenprocedure geldt uitsluitend voor geregistreerde leden. Een klacht tegen overige leden wordt niet door de klachtencommissie in behandeling genomen. Na ontvangst van een klacht tegen een overig lid tracht de contactpersoon, afhankelijk van de ernst van de klacht en in samenspraak met de klager en eventueel met de aangeklaagde, via bemiddeling dan wel doorverwijzing tot een oplossing te komen.

INHOUDSOPGAVE

Artikelen	Pagina
1 Begripsbepaling	3
2 Contactpersoon	4
3 Taken van de contactpersoon	5
4 Klachtencommissie	6
5 Taken van de klachtencommissie	7
6 Het indienen van een klacht	7
7 Niet-ontvankelijkheid	8
8 Intrekking klacht	9
9 Verkorte procedure	9
10 Vooronderzoek getuigen/deskundigen	10
11 Wraking en verschoning commissieleden	10
12 Hoorzitting	10
13 Advies	11
14 Besluitvorming door het bestuur	12
15 Openbaarheid	13
16 Evaluatie	13
17 Wijziging van het reglement	13
18 Overige bepalingen	13

Namen en adressen van de contactpersoon en van de leden van de Commissie 14

BEGRIPSBEPALING

1.1 LBRT

Landelijke Beroepsvereniging Remedial Teachers.

1.2 Gedragscode

De gedragscode voor Remedial Teachers zoals bedoeld in artikel 4.3 sub B van de Statuten van de LBRT.

1.3 ALV

Algemene Ledenvergadering van de LBRT.

1.4 Klacht

Iedere melding dat een **geregistreerd** lid in het beroepsmatig handelen in strijd heeft gehandeld met de gedragscode en/of iedere aan het bestuur ter kennis gebrachte uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten van de LBRT en/of een persoon die op het moment van de gedraging, handeling of nalaten werkzaam is onder de verantwoordelijkheid van de LBRT.

1.5 Geregistreerd lid

Een lid van de LBRT, dat na toetsing voldaan heeft aan de eisen vastgelegd in het LBRT-Reglement voor Registratie en toegelaten is tot het Register.

1.6 Niet-geregistreerde lid

Een lid dat voldoet aan de voorwaarden om lid te worden van de LBRT, maar nog niet heeft voldaan aan de aanvullende eisen om erkend te worden als geregistreerd lid, zoals bedoeld onder 1.5.

1.7 Klager

De indiener van een klacht.

1.8 Aangeklaagde

Degene op wiens gedraging, handeling of nalaten de klacht betrekking heeft.

1.9 Bestuur

Het bestuur van de LBRT.

1.10 Contactpersoon

Een door het bestuur aangewezen persoon als bedoeld in artikel 2 van deze klachtenprocedure.

CONTACTPERSOON

2.1

Het bestuur wijst een contactpersoon aan die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.

2.2

De contactpersoon dient te voldoen aan het taakprofiel zoals opgenomen in artikel 3 van dit reglement.

2.3

De contactpersoon gaat allereerst na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Mocht desondanks de gedraging of handeling aanleiding geven tot het indienen van een klacht, dan begeleidt de contactpersoon de klager desgewenst bij de verdere procedure.

2.4

De contactpersoon geeft gevraagd en ongevraagd advies over de door het bestuur te nemen besluiten en is voor de uitvoering van zijn/haar taken uitsluitend verantwoording schuldig aan het bestuur.

2.5

De contactpersoon neemt bij zijn/haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht en is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij/zij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn/haar taak als contactpersoon heeft beëindigd.

2.6

De contactpersoon brengt op verzoek van het bestuur jaarlijks schriftelijk verslag uit van zijn/haar werkzaamheden.

2.7

Eén maal per jaar vindt tussen (een lid van) het bestuur en de contactpersoon een functioneringsgesprek plaats. Mede aan de hand van dit gesprek wordt bepaald of verlenging van de benoeming als contactpersoon plaatsvindt.

TAKEN VAN DE CONTACTPERSOON

3.1 De contactpersoon heeft tot taak:

- te functioneren als aanpreekpunt bij klachten;
- na ontvangst van een klacht de klager ondersteuning te verlenen en van advies te dienen;
- door bemiddeling te trachten tot een oplossing van de gemelde problemen te komen;
- de klager, voor zover nodig en gewenst, te ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of een andere instantie;
- de klager te informeren met betrekking tot de consequenties en zich ervan te verzekeren dat de klager akkoord gaat met het volgen van de klachtenprocedure;
- bij een minderjarige klager de ouders/verzorgers hiervan met medeweten van de klager in kennis te stellen, tenzij er naar het oordeel van de contactpersoon zwaarwichtige redenen zijn zulks niet te doen;
- de klager, voorzover nodig en gewenst, te verwijzen naar en te begeleiden bij het inschakelen van gespecialiseerde hulpverleningsinstanties;
- van elke klacht die de contactpersoon bereikt, een verslag op te maken dat door de indiener van de klacht wordt ondertekend. Dit verslag dient, afhankelijk van het feit of de klacht wordt doorgezonden naar de klachtencommissie, als materiaal voor het archief van de contactpersoon of tevens als materiaal voor het onderzoek van de klachtencommissie;
- de klacht onverwijld aan het bestuur te melden als de inhoud van de klacht daartoe, naar de mening van de contactpersoon, aanleiding geeft en/of als het een gegronde klacht inzake een strafbaar feit conform het Wetboek van Strafrecht lijkt te betreffen;
- contact te onderhouden met de klager, nadat deze is doorverwezen naar de klachtencommissie of een andere instantie en toe te zien op een bevredigende afhandeling van de klacht c.q. hulpvraag van de klager en te voorkomen dat het indienen van een klacht tot repercussies leidt voor de klager;

- het gevraagd en ongevraagd adviseren van het bestuur over het beleid ten aanzien van de behandeling van klachten;
- het verzorgen van voorlichting aan en het verspreiden van informatie onder personeelsleden, leden van het bestuur, ouders/voogden/verzorgers en leerlingen/studenten over de klachtenprocedure, het beleid ter preventie en bestrijding van klachten en over de taken en functie van de contactpersoon;
- het registreren van de aard en de omvang van de klachten die bij de contactpersoon worden ingebracht;
- het jaarlijks schriftelijk verslag uitbrengen aan het bestuur en de klachtencommissie over zijn/haar werkzaamheden. Het verslag dient een algemeen karakter te dragen, waarbij de anonimiteit van de betrokkenen is gewaarborgd;
- het signaleren van klachtwaardige handelingen/gedragingen en hiervan melding doen aan het bestuur;
- het leveren van een bijdrage aan de evaluatie van het takenpakket en de werkzaamheden van de contactpersoon en de evaluatie van de geldende klachtenprocedure.

Artikel 4

KLACHTENCOMMISSIE

4.1

De Commissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden, die worden benoemd door de ALV. De benoeming vindt plaats op voorstel van het bestuur.

4.2

Het bestuur benoemt zo nodig maximaal twee plaatsvervangende leden, die in geval van tussentijdse beëindiging van het lidmaatschap van de klachtencommissie de opengevallen plaats innemen tot de eerstvolgende ALV, waarop het bestuur een voordracht doet ter vervulling van de vacature.

4.3

De Commissie is zodanig samengesteld dat de leden over voldoende deskundigheid op het gebied van het onderwijs en/of remedial teaching beschikken. De voorzitter dient bij voorkeur te beschikken over kennis op het juridische vlak.

4.4

Personeelsleden, leden van het bestuur, alsmede ouders/voogden/verzorgers en leerlingen/studenten en contactpersoon kunnen geen zitting hebben in de Commissie.

4.5

De Commissie wijst uit haar midden een voorzitter en een secretaris aan.

4.6

De leden van de Commissie worden benoemd voor de periode van vier jaar en zijn terstond herbenoembaar.

Artikel 5

TAKEN VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

5.1

De Commissie onderzoekt de klacht en adviseert het bestuur hierover.

5.2

De Commissie geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het bestuur over:

- a. (on)gegrondheid van de klacht;
- b. het nemen van maatregelen;
- c. overige door het bestuur te nemen besluiten.

5.3

De Commissie 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 Commissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen.

5.4

Deze verplichting tot geheimhouding geldt onverkort voor de ambtelijke ondersteuning die door het bestuur aan de klachtencommissie ter beschikking wordt gesteld. Deze vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de Commissie heeft beëindigd.

5.5

De Commissie brengt jaarlijks in januari schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden. Het verslag draagt een algemeen karakter. Anonimiteit van de betrokkenen moet gewaarborgd zijn. Dit verslag kan worden opgenomen in het jaarverslag van de LBRT.

HET INDIENEN VAN EEN KLACHT

6.1

De klager dient de klacht in bij het bestuur binnen 6 maanden nadat de gedraging of handeling, waarover de klacht is opgesteld, heeft plaatsgevonden.

6.2

De klacht wordt schriftelijk ingediend en is in de Nederlandse taal opgesteld.

De klacht bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de klager;
- b. een zo volledig mogelijke aanduiding van de naam van de aangeklaagde;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
- d. de dagtekening en de handtekening van de klager;

6.3

Indien de klacht niet voldoet aan de eisen gesteld in lid 2 van dit artikel, wijst **het bestuur** de klager op het verzuim en nodigt hem/haar uit binnen een bepaalde termijn dit verzuim te herstellen.

6.4

Het bestuur zendt de klacht **binnen een week na ontvangst** door naar de contactpersoon.

6.5

De contactpersoon handelt vervolgens conform het in lid 3 van artikel 2 gestelde.

6.6

Indien de klacht wordt doorgestuurd naar de Commissie, deelt de Commissie het bestuur, de klager en de aangeklaagde **binnen een week** schriftelijk mee dat zij een klacht onderzoekt.

6.7

De aangeklaagde wordt in de gelegenheid gesteld binnen een termijn van twee weken een verweerschrift in te dienen met afschriften van de voornaamste op de zaak betrekking hebbende stukken. Slechts na toestemming van de Commissie kan de verweertermijn worden verlengd.

6.8

Na ontvangst van het verweerschrift zendt de Commissie een afschrift hiervan aan de klager.

6.9

Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. De kosten hiervan zijn voor degene die zich laat bijstaan.

6.10

De Commissie kan van een gemachtigde, die geen advocaat is, verlangen dat een schriftelijke machtiging wordt overgelegd.

artikel 7

NIET-ONTVANKELIJKHEID

7.1

Een klacht is niet-ontvankelijk indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld;
- b. die langer dan een half jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
- d. waarover de Commissie niet bevoegd is te oordelen.

7.2

De Commissie **besluit** een klacht, die niet aan het gestelde in **lid 1** van dit artikel voldoet, niet-ontvankelijk te verklaren en vervolgens niet verder te behandelen mits de klager een termijn is gesteld het verzuim te herstellen of de gelegenheid heeft gehad voor een vertaling zorg te dragen.

7.3

Van het niet in behandeling nemen van een klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na indiening van de klacht, gemotiveerd en schriftelijk in kennis gesteld.

artikel 8

INTREKKING KLACHT

8.1

De klager kan te allen tijde, hangende het onderzoek, de klacht intrekken. Van het intrekken van de klacht moeten de contactpersoon en de klachtencommissie op de hoogte worden gesteld.

8.2

De klager die de klacht intrekt ondertekent een door de contactpersoon of klachtencommissie opgestelde verklaring omtrent het intrekken van de klacht.

8.3

Als een door de klager ingetrokken klacht verder niet in behandeling wordt genomen, deelt de Commissie dit onverwijld aan de aangeklaagde mede, voor zover deze inmiddels al in kennis was gesteld van een tegen hem/haar ingediende klacht.

artikel 9

VERKORTE PROCEDURE

9.1

Indien, naar het oordeel van de Commissie en na verkregen toestemming van de klager en de aangeklaagde, een klacht zich daartoe leent kan besloten worden tot een verkorte procedure van twee weken. De Commissie grondt de uitspraak uitsluitend op de schriftelijke stukken die door de klager en de aangeklaagde zijn ingediend.

9.2

In overleg met de klager kan worden gekozen voor een verkorte procedure indien er geen bemiddelingsgesprek gewenst wordt of mogelijk is of indien er geen hoorzitting door de klager gewenst wordt.

9.3

Van de termijn van de verkorte procedure kan afgeweken worden in verband met onvoorziene omstandigheden of schoolvakanties.

artikel 10

VOORONDERZOEK/GETUIGEN/DESKUNDIGEN

10.1

De Commissie 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 de hoorzitting. Indien hieraan kosten zijn verbonden is vooraf goedkeuring van het bestuur vereist.

10.2

Desgewenst kunnen de klager of aangeklaagde, op eigen kosten, getuigen of deskundigen oproepen. De Commissie ontvangt de namen van opgeroepen getuigen of deskundigen minstens een week voor de hoorzitting.

artikel 11

WRAKING EN VERSCHONING COMMISSIELEDEN

11.1

Op verzoek van de klager of de aangeklaagde kan elk van de leden van de Commissie worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden waardoor de onpartijdigheid van de Commissie schade zou kunnen lijden.

11.2

De voorzitter en de leden van de Commissie nemen zelf de beslissing niet deel te nemen aan de behandeling van een klacht, indien daarbij hun onpartijdigheid in het geding kan zijn.

11.3

Het wrakingsverzoek wordt zo spoedig mogelijk nadat de feiten of omstandigheden hen bekend zijn, doch uiterlijk vóór de datum van de hoorzitting, door de klager of de aangeklaagde aan het bestuur toegezonden.

artikel 12

HOORZITTING

12.1

De voorzitter bepaalt plaats en tijdstip van de zitting waarin de klager en de aangeklaagde in een niet-openbare vergadering in de gelegenheid worden gesteld te worden gehoord. De hoorzitting vindt plaats **binnen 6 weken na ontvangst van de klacht. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de Commissie met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en het bestuur.**

12.2

Voor het houden van een zitting is vereist dat ten minste twee leden van de Commissie, waaronder de voorzitter, aanwezig zijn.

12.3

Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klager heeft verklaard geen gebruik willen maken van het recht te worden gehoord.

12.4

Op verzoek van de klager, de aangeklaagde of de klachtencommissie kan bij het horen van de klager of aangeklaagde de contactpersoon aanwezig zijn.

12.5

Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. **De Commissie wijst hiervoor een ambtelijk secretaris aan.**

Het verslag bevat:

- a. de namen en de functie van de aanwezigen;
- b. een zakelijke weergave van wat over en weer is gezegd.

12.6

Het verslag wordt ondertekend door de voorzitter en de secretaris alsmede door de gehoorde. Weigert een gehoorde ondertekening dan wordt daarvan in het verslag met vermelding van reden, melding gemaakt. Het verslag van het horen van een minderjarige wordt door de ouders, voogden of verzorgers mede ondertekend als zij bij het horen aanwezig zijn geweest.

artikel 13

ADVIES

13.1

De Commissie beraadslaagt en beslist achter gesloten deuren over het advies.

13.2

De Commissie rapporteert haar bevindingen schriftelijk aan het bestuur, binnen zes weken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden.

13.3

De Commissie geeft in haar advies een gemotiveerd oordeel over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.

13.4

Indien er naar het oordeel van de klachtencommissie sprake is van een gegronde klacht, doet de Commissie in haar advies tevens een aanbeveling over de door het bestuur te treffen maatregelen.

artikel 14

BESLUITVORMING DOOR HET BESTUUR

14.1

Voordat het bestuur naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie tot besluitvorming overgaat, stelt zij de klager en de aangeklaagde binnen 14 dagen na ontvangst van het advies van de Commissie op de hoogte van het advies van de klachtencommissie.

14.2

De klager en de aangeklaagde kunnen schriftelijk bezwaar aantekenen tegen het oordeel van de klachtencommissie. Dit bezwaar dient, met redenen omkleed, te worden ingediend bij het Bestuur binnen twee weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie.

14.3

Het Bestuur beslist binnen 30 dagen na ontvangst van het bezwaarschrift of er voldoende aanleiding is om het onderzoek te heropenen. Van haar besluit doet het Bestuur terstond schriftelijk mededeling aan de indiener van het bezwaarschrift. Indien er sprake is van heropening van het onderzoek, wordt tevens de andere partij hiervan, met redenen omkleed, terstond door het Bestuur op de hoogte gesteld.

14.4

Nadat de termijn voor het indienen van een bezwaarschrift tegen het oordeel van de klachtencommissie is verstreken, zonder dat het Bestuur een bezwaarschrift heeft ontvangen, gaat het Bestuur over tot het nemen van een beslissing omtrent te treffen maatregelen ten aanzien van de klacht.

14.5

Het Bestuur neemt deze beslissing binnen 14 dagen nadat de termijn voor het indienen van bezwaarschriften is verlopen. Deze termijn kan met ten hoogste 2 weken worden verlengd. Van deze verlenging wordt schriftelijk melding gemaakt aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.

14.6

Ten aanzien van de voorgenomen maatregelen zijn, indien het een geregistreerd-, buitengewoon- of erelid betreft, de bepalingen zoals neergelegd in de statuten van toepassing.

14.7

Tegen het besluit van het Bestuur kunnen de klager en de aangeklaagde binnen een termijn van 14 dagen na dagtekening verzending schriftelijk en met redenen omkleed, bezwaar aantekenen. Indien er een bezwaarschrift is ingediend, dienen de wederpartij, de contactpersoon en de klachtencommissie hiervan op de hoogte te worden gebracht.

14.8

Binnen 30 dagen na ontvangst van het bezwaarschrift besluit het Bestuur of en in welke zin zij op grond van het bezwaar haar maatregelen wijzigt. De indiener van het bezwaarschrift, de wederpartij, de contactpersoon en de klachtencommissie worden terstond schriftelijk van dit besluit door het Bestuur op de hoogte gesteld.

artikel 15

OPENBAARHEID

15.1

Het bestuur legt deze klachtenprocedure ter inzage op het bureau van de LBRT.

15.2

Het bestuur draagt er tevens zorg voor dat alle belanghebbenden op de hoogte zijn of worden gesteld van het bestaan van deze klachtenprocedure.

artikel 16

EVALUATIE

16.1

De klachtenprocedure wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bestuur, de contactpersoon en de Commissie geëvalueerd.

artikel 17

WIJZIGING VAN HET REGLEMENT

17.1

Deze klachtenprocedure kan door het bestuur worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de contactpersoon en de Commissie, met inachtneming van de vigerende bepalingen.

artikel 18

OVERIGE BEPALINGEN

18.1

In gevallen waarin de klachtenprocedure niet voorziet, beslist het bestuur.

18.2

Deze klachtenprocedure treedt in werking op de **eerste ALV van 2012**.

Namen en adressen van de contactpersoon en van de leden van de Commissie:

Contactpersoon: mevr. mr. drs. S. Banens

Voorzitter Commissie: vacant

Lid: mevr. drs. K. te Mebel

Lid: mevr. mr. Drs. M.Y. Klik

Ambtelijk secretaris mevr. A.H. Tempelman