

## Klachtenregeling

---

De Wittenberg streeft naar een open en veilige cultuur voor alle interne betrokkenen (medewerkers, vrijwilligers, studenten, leden van de leefgemeenschap en huurders) en voor een transparante verantwoording jegens externe betrokkenen (zoals donateurs).

De open en veilige cultuur wordt mede bevorderd door:

- a) het onderschrijven door medewerkers en vrijwilligers van het Protocol ongewenst gedrag;
- b) het regelmatig bespreekbaar maken van dit protocol binnen de organisatie;
- c) het creëren van een veilige wijze van melding van ongewenst gedrag.

Transparantie m.b.t. het omgaan met de aan de organisatie ter beschikking gestelde middelen wordt bevorderd door publicatie van beleidsplannen, begrotingen, jaarrekeningen en jaarverslagen op de website van de organisatie en een integere wijze van communiceren in de overige communicatiekanalen die de organisatie gebruikt.

### Doel klachtenregeling

Deze klachtenregeling is bedoeld om

1. klachten over beslissingen van functioneel betrokkenen bij en over ongewenst gedrag binnen de Wittenberg serieus te nemen;
2. klachten op een eenduidige en transparante manier zorgvuldig te behandelen,
3. lering uit de klachten te kunnen trekken;
4. maatregelen te kunnen nemen die herhaling zo veel mogelijk voorkomen.

Voor de in dit document gebruikte mannelijke vorm kan ook de vrouwelijke vorm worden gelezen.

### Artikel 1: Definities:

aangeklaagde:	een personeelslid, vrijwilliger; bestuur of anderszins functioneel bij de Wittenberg betrokken persoon of orgaan;
bestuur:	het bestuur van Stichting de Wittenberg, dan wel één of meerdere door het bestuur aangewezen bestuursleden voor het behandelen van de klacht;
directeur:	de directeur van De Wittenberg;
externe klachtencommissie:	AN-i ( <a href="http://www.beroepsregeling.nl">www.beroepsregeling.nl</a> );
gemachtigde:	een persoon die namens de klager of aangeklaagde optreedt in een klachtenprocedure;
klacht:	een klacht over een gedraging van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan; een klacht over een beslissing of het niet nemen van een beslissing van een medewerker van De Wittenberg of over de wijze waarop beleidsbeslissingen door deze worden uitgevoerd;
klager:	een student, of in geval van minderjarigheid diens ouders, deelnemer aan de leefgemeenschap, personeelslid of vrijwilliger;
vertrouwenspersoon:	een onafhankelijke, door het bestuur aangestelde vertrouwenspersoon;

### Artikel 2: Indienen van een klacht

1. Klachten dienen binnen één jaar nadat de gedraging of beslissing heeft plaats gevonden, te worden ingediend, tenzij sprake is van een verschoonbare termijnoverschrijding.
2. Klachten worden in eerste instantie voorgelegd aan en besproken met degene tegen wie de klacht zich richt.
3. Indien de klacht tussen de betrokkenen niet kan worden opgelost, wendt de klager zich tot de directeur van de Wittenberg.

4. Klachten over een gedraging, handelwijze of beslissing van de directeur, worden voorgelegd aan het bestuur.
5. Klachten kunnen ook, voorafgaand aan het indienen van een klacht, worden voorgelegd aan de vertrouwenspersoon.

#### Artikel 3: Formele vereisten

1. Klachten worden schriftelijk of per e-mail bij de directeur / de secretaris van het bestuur ingediend.
2. De klacht bevat de naam en de hoedanigheid van de klager en van de aangeklaagde, en een omschrijving van de gedraging/handeling/beslissing waartegen de klacht zich richt.
3. De directeur/secretaris van het bestuur bevestigt de ontvangst van de klacht binnen één week na ontvangst, eveneens schriftelijk/elektronisch aan klager.
4. De directeur/secretaris van het bestuur stuurt de klacht binnen één week na ontvangst van de klacht door naar de aangeklaagde.

#### Artikel 4: Reactie aangeklaagde

1. De aangeklaagde kan binnen een termijn van twee weken schriftelijk een reactie op de klacht bij de directeur/secretaris van het bestuur indienen.

#### Artikel 5: Het onderzoek

1. De directeur dan wel het bestuur stelt een onderzoek in naar de klacht.
2. De directeur/het bestuur kan in het kader van het onderzoek inzage verlangen in documenten en digitale media, die in het kader van de activiteiten van De Wittenberg tot stand zijn gekomen.
3. De directeur/het bestuur is bevoegd in het kader van het onderzoek bij studenten, medewerkers, vrijwilligers, leden van de leefgemeenschap informatie op te vragen en/of deze te horen.
4. Van de op grond van lid 2 of 3 van dit artikel ontvangen informatie wordt een afschrift aan klager en aangeklaagde verstrekt.
5. Indien de directeur/het bestuur daartoe aanleiding ziet, worden klager en aangeklaagde in elkaars aanwezigheid gehoord.
6. Partijen worden uiterlijk 1 week voorafgaand aan de hoorzitting schriftelijk uitgenodigd.
7. De directeur/het bestuur kan op een gemotiveerd verzoek van klager/aangeklaagde beslissen dat het horen buiten elkaars aanwezigheid zal plaatsvinden.
8. De directeur kan zich bij het horen van partijen laten bijstaan door een lid van het bestuur.
9. De directeur/het bestuur doet binnen zes weken na ontvangst van de klacht een uitspraak.
10. Indien het onderzoek niet binnen zes weken na ontvangst kan worden afgerond, doet de directeur/het bestuur hiervan onverwijld mededeling aan klager en aangeklaagde, en vermeldt daarbij de datum waarop uitspraak kan worden verwacht.

#### Artikel 6: De beslissing

1. De directeur/het bestuur verklaart de klacht niet-ontvankelijk indien:
  - klager of aangeklaagde niet beantwoordt aan de definitie van artikel 1 van deze regeling;
  - de klacht niet binnen de termijn als bedoeld in artikel 2 lid 1 is ingediend;
  - de klacht niet voldoet aan de formele vereisten van artikel 4;
  - de klacht kennelijk ongegrond is.
2. De directeur/het bestuur kan de klacht na onderzoek gegrond of ongegrond verklaren.
3. De beslissing wordt deugdelijk gemotiveerd, zodat voor klager en aangeklaagde duidelijk is welke argumenten aan de beslissing ten grondslag zijn gelegd.
4. Naast de beslissing kan de directeur/het bestuur het bestuur/de directeur adviseren over te nemen maatregelen naar aanleiding van de klacht.
5. Het advies wordt in kopie aan de klager en aangeklaagde verstrekt.

#### Artikel 7: Aanmelding externe klachtencommissie

1. Indien de interne procedure doorlopen is en klager of aangeklaagde zich niet in de beslissing van de directeur/het bestuur kunnen vinden, bestaat de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen de beslissing, de uitkomst van de behandeling van de klacht of anderszins. Daarvoor geldt de beroepsregeling van AN-i, welke als onafhankelijke partij het beroep onderzoekt en daarover een bindend advies geeft. Deze beroepsregeling en contactgegevens zijn te raadplegen op de website [www.beroepsregeling.nl](http://www.beroepsregeling.nl).

#### Artikel 8: Geheimhouding

1. De personen die bij de behandeling van een klacht zijn betrokken, zijn ten aanzien van al hetgeen zij in verband met de behandeling van een klacht vernemen, verplicht tot geheimhouding, met uitzondering van de wettelijke meldingsplicht bij een strafbaar feit dan wel andere wettelijke meldingsplichten, waaronder de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld. De geheimhoudingsplicht vervalt niet nadat betrokkene zijn/haar taak bij de organisatie heeft beëindigd.

#### Artikel 9: Vertrouwenspersoon

1. Het bestuur stelt een onafhankelijke vertrouwenspersoon van buiten de organisatie aan.
2. De directeur draagt er zorg voor dat naam, email-adres en telefoonnummer van de vertrouwenspersoon bekend is bij de medewerkers, vrijwilligers, studenten en leden van de leefgemeenschap.
3. De vertrouwenspersoon fungeert als aanspreekpunt voor medewerkers, vrijwilligers, studenten en leden van de leefgemeenschap die
  - een klacht hebben over een gedraging van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan of
  - een klacht hebben over een beslissing of het niet nemen van een beslissing van een medewerker van De Wittenberg of over de wijze waarop beleidsbeslissingen door deze worden uitgevoerd.De vertrouwenspersoon onderzoekt of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost of anderszins.
4. De vertrouwenspersoon behartigt uitsluitend de belangen van de klager.

#### Artikel 10: Registratie

1. De directeur houdt een registratie van de klachten bij en rapporteert per verslagjaar geanonimiseerd aan het bestuur over:
  - a) het aantal klachten, onderverdeeld naar hoofdgroepen;
  - b) afhandeling van de klachten.
2. De directeur verstrekt deze rapportage aan de medewerkers. In het jaarverslag wordt melding gemaakt van het al dan niet voorkomen van klachten.

#### Artikel 11: Overige bepalingen

1. De directeur/het bestuur draagt er zorg voor dat de klager en andere betrokkenen niet worden benadeeld in zijn/hun positie in De Wittenberg vanwege het feit dat hij/zij een klacht heeft ingediend of anderszins bij de klachtbehandeling is/was betrokken.
2. De directeur/het bestuur draagt er zorg voor dat de aangeklaagde niet wordt benadeeld in zijn positie in De Wittenberg wanneer een tegen hem ingediende klacht ongegrond bleek.
3. De klachtenregeling is een openbaar document dat voor alle bij De Wittenberg betrokken partijen beschikbaar is en onder andere op de website van De Wittenberg gepubliceerd wordt.
4. Indien er zich omstandigheden voordoen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directeur, dan wel - als de klacht de directeur betreft - het bestuur). Deze uitspraak is bindend.
5. De klachtenregeling wordt ten minste iedere drie jaar geëvalueerd.

#### **Inwerkingtreden van de klachtenregeling**

Deze klachtenregeling is vastgesteld in de bestuursvergadering van 20 november 2018.