

Klachtenregeling van de Stichting Vervangingsfonds en de Stichting Participatiefonds voor het Primair Onderwijs

Artikel 1: Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *Awb*: Algemene wet bestuursrecht;
- b. *Klacht*: uiting van ongenoegen over de wijze waarop het Vervangingsfonds of het Participatiefonds dan wel een persoon die werkzaam is onder verantwoordelijkheid van het Vervangingsfonds of het Participatiefonds zich heeft gedragen;
- c. *Participatiefonds*: de Stichting Participatiefonds voor het Primair Onderwijs;
- d. *Uitvoeringsorganisatie*: de externe uitvoeringsorganisatie van het Vervangingsfonds en het Participatiefonds;
- e. *Vervangingsfonds*: de Stichting Vervangingsfonds voor het Primair Onderwijs.

Artikel 2: Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop het Vervangingsfonds of Participatiefonds, of personen die werkzaam zijn onder verantwoordelijkheid van het Vervangingsfonds of Participatiefonds, zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of jegens een ander hebben gedragen, een klacht in te dienen bij het Vervangingsfonds of Participatiefonds.
2. Het Vervangingsfonds of Participatiefonds draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten.

Artikel 3: Klachtbehandelaar

1. De directie van het Vervangingsfonds of Participatiefonds is belast met de behandeling van klachten.
2. Voor zover het gaat om de behandeling van klachten die gedragingen van de leden van de directie of het bestuur betreffen, handelt de voorzitter van het bestuur de klachten af.
3. Voor zover het gaat om de behandeling van klachten die gedragingen van medewerkers van de uitvoeringorganisatie betreffen, handelt het hoofd van de uitvoeringsorganisatie de klachten af.
4. Voor zover het gaat om de behandeling van klachten die gedragingen van het hoofd van de uitvoeringsorganisatie betreffen, handelt het bestuur de klachten af.

Artikel 4: Indienen van een klacht

1. De klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de indiener;
 - b. de dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
2. Op verzoek van de klager wordt een mondeling ingediende klacht op schrift gesteld. Deze op schrift gestelde klacht wordt na instemming van en ondertekening door de klager behandeld.

Artikel 5: Ontvangstbevestiging

1. De ontvangst van de klacht wordt binnen vijf werkdagen schriftelijk bevestigd.
2. In de ontvangstbevestiging wordt opgenomen:
 - a. een uitleg van de procedure;
 - b. de vraag of de klager wenst te worden gehoord;
 - c. de termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld.
3. Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft wordt een afschrift van de klacht met de daarbij behorende stukken toegezonden.

Artikel 6: Geen verplichting tot klachtbehandeling

1. Het Vervangingsfonds of het Participatiefonds is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een gedraging:
 - a. waarover al eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld;
 - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
 - d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
 - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
 - f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Het Vervangingsfonds of het Participatiefonds is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld. Deze schriftelijke kennisgeving bevat de motivering van het besluit de klacht niet in behandeling te nemen.

Artikel 7: Informele afdoening

1. De klachtbehandelaar gaat na of de klager door middel van een informele behandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden.
2. Indien naar tevredenheid van de klager aan zijn klacht is tegemoetgekomen, vervalt de verplichting deze klachtregeling verder toe te passen.
3. De klachtbehandelaar bevestigt dit schriftelijk aan de klager met een korte omschrijving van de klacht en de wijze waarop de klacht is afgehandeld.
4. Een afschrift van deze bevestiging wordt verzonden aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

Artikel 8: Formele afdoening

1. Indien is gebleken dat een informele afdoening niet mogelijk is, stelt de klachtbehandelaar de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen kan worden afgezien indien:
 - a. de klacht kennelijk ongegrond is,
 - b. de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord, of
 - c. de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.

Artikel 9: Verstrekken van inlichtingen

Indien de klager of degene over wiens gedraging wordt geklaagd niet voldoet aan een verzoek tot het geven van inlichtingen, het verstrekken van documenten of anderszins mee te werken aan het onderzoek, wordt de klacht afgehandeld op basis van de beschikbare gegevens.

Artikel 10: Termijnen

1. De klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
2. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
3. Verder uitstel is mogelijk voor zover de klager daarmee schriftelijk instemt.

Artikel 11: Klachtafdoening

1. Het Vervangingsfonds of Participatiefonds stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
2. Bij deze schriftelijke kennisgeving wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

Artikel 12: Geen beroep

Tegen een besluit inzake de behandeling van een klacht over een gedraging van een bestuursorgaan kan geen beroep worden ingesteld.

Artikel 13: Klachtregistratie

Het Vervangingsfonds of Participatiefonds draagt zorg voor registratie van de ingediende klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

Artikel 14: Vaststelling

Deze regeling is op 26 november 2020 vastgesteld door het bestuur van het Vervangingsfonds en het Participatiefonds.