

<p style="text-align: center;">2.1 Klachtenprocedure met betrekking tot het Samenwerkingsverband voortgezet onderwijs de Meierij Augustus 2014</p>

Inleiding:

1. Begrippen

Klacht:

Iedere gemotiveerde uiting van ongenoegen over elke gedraging van een medewerker van de Meierij werkzaam voor het samenwerkingsverband.

Gedraging:

Enig handelen of nalaten daarvan alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor een jongere, diens ouder(s)/verzorger(s).

Klager:

Elke jongere, diens ouder(s)/verzorger(s)/voogd, die door een gedraging van een medewerker van de Meierij, zelfstandig in zijn belangen is geschaad, heeft het recht, alleen of met hulp van anderen, een klacht in te dienen.

De ouder(s)/verzoorgers/voogd kan/kunnen een klacht indienen op eigen titel of namens de jongere.

Beklaagde:

De ten behoeve van de Meierij werkzame personen of het team, werkzaam voor de Meierij.

Vertrouwenspersoon:

De klager kan zich bij de indiening en de behandeling van zijn klacht, in eerste en tweede instantie, laten bijstaan door een vertrouwenspersoon naar eigen keuze.

2. Door wie worden klachten behandeld?

De Meierij is een samenwerkingsverband van scholen met medewerkers die soms een dienstverband hebben bij de in het swv participerende instellingen, en soms rechtstreeks in dienst zijn genomen. De kwaliteit van de werkzaamheden die zij ten behoeve van het samenwerkingsverband uitvoeren valt onder de verantwoordelijkheid van de directeur van het samenwerkingsverband. Klachten die betrekking hebben op het beroepsmatig handelen van de individuele medewerkers moeten derhalve terecht komen bij de directeur van de Meierij.

Klachten kunnen ook betrekking hebben op het functioneren van een deel van de organisatie als collectief en de besluiten die in teamverband worden genomen. Ze overstijgen het niveau van het individueel handelen van een medewerker. Klachten van deze aard worden eveneens voorgelegd aan de directeur van de Meierij. Klachten die betrekking hebben op de directeur van de Meierij worden rechtstreeks voorgelegd aan de voorzitter van het bestuur.

3. Procedure bij het indienen en afhandelen van klachten over een individuele medewerker

- Een klacht kan ingediend worden vanaf het eerste moment van contact tussen cliënt (jongere, ouders/verzorgers) en een medewerker.
- Een klacht kan door de klager, eventueel bijgestaan door een vertrouwenspersoon, in eerste instantie mondeling met de directeur van de Meierij besproken worden.
- De directeur bespreekt de klacht met de betrokken medewerker. De directeur vervult een bemiddelende rol tussen klager en beklagde. Uitgangspunt hierbij is het principe van hoor en wederhoor.
- De directeur maakt een verslag van de in bovengenoemd kader gevoerde gesprek(ken) ten behoeve van klager en beklagde.

- Als de klager besluit tot doorgang van de klacht, stelt de directeur voor een mediator in te schakelen om te bemiddelen tussen klager en beklagde. Bij akkoord neemt de directeur hiertoe het initiatief en brengt partijen bij elkaar.
- Als de klager geen mediator wenst maar de klacht wil doorzetten, brengt de directeur hem op de hoogte van naam en adres van de onafhankelijke bezwaaradviescommissie van het samenwerkingsverband, bij wie de klacht schriftelijk ingediend kan worden.
- Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

4. Procedure bij het indienen van klachten over een team.

Klachten die het individueel handelen van Meierij-medewerkers overstijgen, c.q. betrekking hebben op het functioneren van een team, kunnen in eerste instantie besproken worden met de directeur van de Meierij.

De directeur maakt hiervan een verslag ten behoeve van de klager en ten behoeve van het team. Indien het niet lukt de klacht naar bevrediging van de klager te bespreken en af te handelen, kan de klager de klacht schriftelijk indienen bij de onafhankelijke bezwaaradviescommissie van het samenwerkingsverband de Meierij. De directeur verstrekt de klager de naam en adresgegevens van deze.

Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

5. Registratie

Alle klachten die terecht komen bij de directeur van de Meierij worden geregistreerd.

De directeur stelt minimaal ieder kalenderjaar een verslag op. In het verslag wordt vermeld: het aantal klachten; de aard van de klachten; de wijze van behandeling van de klachten; de methodische of beleidsmatige veranderingen die hebben plaats gevonden naar aanleiding van de klachtbehandeling.

Het verslag bevat geen informatie die herleidbaar is tot personen.



de Meierij
swv voortgezet onderwijs