

Klachtenprocedure RSV Breda eo

1. Begrippen

Klacht:	Iedere gemotiveerde uiting van ongenoegen over elke gedraging van een medewerker werkzaam bij het samenwerkingsverband RSV Breda eo.
Gedraging:	Enig handelen of nalaten daarvan dat gevolgen heeft voor een jongere, diens ouder(s)/verzorger(s).
Klager:	Elke jongere, diens ouders(s)/verzorger(s)/voogd, die door een gedraging van een medewerker van RSV Breda eo, zelfstandig in zijn belangen is geschaad, heeft het recht, alleen of met hulp van anderen, een klacht in te dienen. De ouder(s)/verzorgers/voogd kan/kunnen een klacht indienen op eigen titel of namens de jongere. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
Beklaagde:	De ten behoeve van RSV Breda eo werkzame personen of het team, werkzaam voor RSV Breda eo.
Vertrouwens-Persoon:	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?

Het RSV Breda eo is een samenwerkingsverband van schoolbesturen met medewerkers die een dienstverband hebben bij de in het RSV Breda eo participerende instellingen. 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 terechtkomen bij de directeur van RSV Breda eo.

Klachten die betrekking hebben op de directeur van het RSV Breda eo worden rechtstreeks voorgelegd aan het dagelijks bestuur (t.a.v. de secretaris).

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 het RSV Breda eo 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 bovengenoemde 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 Klachtencommissie van de Stichting Onderwijsgeschillen, bij wie de klacht schriftelijk ingediend kan worden.

4. Procedure bij het indienen van klachten over een team

Klachten die het individueel handelen van het RSV Breda eo-medewerkers overstijgen, c.q. betrekking hebben op het functioneren van een team, kunnen in eerste instantie besproken worden met de directeur van het RSV Breda eo. 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 het dagelijks bestuur van het RSV Breda eo (t.a.v. de secretaris).

5. Registratie

Alle klachten die terecht komen bij de directeur van het RSV Breda eo worden geregistreerd. De directeur stelt ieder kalenderjaar een verslag op. In het verslag wordt vermeld: het aantal klachten; de aard van de klachten; de wijze van behandeling van 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.