

Interne klachtenregeling

Klachtenprocedure voor medewerkers m.b.t. de schoolleiding

Doel en reikwijdte

Deze procedure is bedoeld voor medewerkers van Stichting Onderwijs Primair die een klacht hebben over het handelen of nalaten van de schoolleiding (directeur). De procedure biedt een zorgvuldige, veilige en transparante route om dergelijke klachten te bespreken en af te handelen.

Uitgangspunten

- Klachten van medewerkers worden serieus genomen en vertrouwelijk behandeld.
- Er is aandacht voor het herstellen van de werkrelatie en het bevorderen van een veilig werkklimaat.
- Waar mogelijk wordt gezocht naar informele en oplossingsgerichte afhandeling.
- De procedure sluit aan bij de klachtenregeling van de stichting en de cao primair onderwijs.

Informele fase – interne bespreekbaarmaking

De medewerker bespreekt de klacht bij voorkeur eerst met de betrokkene(n), tenzij de aard van de klacht dit niet toelaat. Indien een rechtstreeks gesprek niet mogelijk of wenselijk is, kan de medewerker zich wenden tot:

- een vertrouwenspersoon binnen de stichting
- een vertrouwenspersoon buiten de stichting

Doel van deze fase is om via dialoog en bemiddeling tot een oplossing te komen.

Formele fase – interne klachtmelding

Indien het probleem niet in de informele fase wordt opgelost, kan de medewerker een formele klacht indienen. Dit gebeurt schriftelijk bij het college van bestuur via het bestuursbureau. De klacht bevat in elk geval:

- Naam van de medewerker en diens functie
- Omschrijving van de gedraging of gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft en bijbehorende context (data, situaties, betrokkenen)
- Welke stappen reeds zijn ondernomen
- Relevante bijlagen of onderbouwing

Behandeling van de klacht

- Het college van bestuur bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht binnen 5 werkdagen.
- Indien nodig volgt een gesprek met de medewerker voor nadere toelichting.
- De schoolleiding krijgt de gelegenheid om te reageren (hoor en wederhoor).
- Binnen 4 weken ontvangt de medewerker een gemotiveerde terugkoppeling en, indien van toepassing, een voorstel tot oplossing of maatregel.

Vertrouwelijkheid en bescherming

De melding van een klacht mag geen nadelige gevolgen hebben voor de medewerker. De stichting waarborgt dat klagers geen benadeling ondervinden als gevolg van het melden van een klacht (non-retaliatieprincipe). Vertrouwelijke omgang met informatie is gegarandeerd.

Anonieme klachten kunnen echter niet als officiële klacht worden behandeld, omdat een zorgvuldige en eerlijke procedure anders niet kan worden gewaarborgd.

Wanneer een medewerker om gegronde redenen anoniem wil blijven, kan gebruik worden gemaakt van de klokkenluidersregeling, die voorziet in meldingen onder vertrouwelijkheid en beschermingsmaatregelen voor de melder.

Externe route

Indien de klacht betrekking heeft op:

- de wijze van bejegening of omgangsvormen binnen de schoolorganisatie;
 - het niet correct volgen van de interne procedure,
- een situatie waarin de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid; dan kan de medewerker – rechtsreeks of aanvullend – ook een klacht indienen bij de **Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)**.

Meer informatie: www.onderwijsgeschillen.nl.

De medewerker kan zich bij laten staan door de externe vertrouwenspersoon.

Beslissing bevoegd gezag op het advies van de klachtencommissie

Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie laat het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie schriftelijk en gemotiveerd weten of het, het oordeel van de commissie overneemt en welke maatregelen eventueel worden genomen. Deze termijn kan, met opgave van redenen, eenmaal met maximaal vier weken worden verlengd.

Dossiervorming en evaluatie

Elke formele klacht wordt (geanonimiseerd) vastgelegd en centraal bewaard. Jaarlijks wordt op bestuursniveau gezien of signalen aanleiding geven tot structurele verbetermaatregelen binnen de organisatiecultuur of het HR-beleid.