

Klachtenregeling de Ambelt voor ouders en (ex) leerlingen

Het bevoegd gezag van Orthopedagogisch Centrum de Ambelt

Overwegende

- dat van Ambeltzijde gestreefd wordt naar (onderwijs)ondersteuning voor onze leerlingen van optimale kwaliteit;
- dat zich niettemin situaties kunnen voordoen waarin (ex)leerlingen, diens ouder(s), pleegouder(s), stiefouder(s), wettelijk vertegenwoordiger(s) of betrokkenen met een aanmerkelijk belang zich beklagen over gedragingen van de kant van de Ambelt;
- dat het daarbij de voorkeur verdient in een gesprek tussen klager en verweerder en/of diens leidinggevende, de onvrede bij de klager weg te nemen;
- dat bij het uitblijven van een bevredigde oplossing daarvan de klager de gelegenheid geboden dient te worden een klacht in te dienen;

gelet op de bepalingen in artikel 23 van de Wet op de Expertisecentra, gehoord de medezeggenschapsraad, stelt de volgende Klachtenregeling voor de Ambelt voor ouders en (ex) leerlingen vast.

Zwolle, 23 mei 2018

1. Begripsbepaling

Art.1 Regeling

Klager kan bij de klachtencommissie een klacht indienen over gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag of personeel dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door het bevoegd gezag of het personeel.

De volgende (niet limitatieve) aspecten kunnen in het kader van dit artikel onderwerp zijn van een klacht:

- het wel of juist niet handelen;
- het wel of juist niet beslissen;
- gedragingen verband houdende met het nemen van een besluit of het nalaten;
- het onjuist beoordelen van een situatie met gevolgen voor de klager;
- fatsoensnormen en verwachtingspatronen;
- het omgaan met privacygegevens;
- het niet of onvoldoende betrekken van de klager bij realisatie van het ontwikkelingsperspectief van de leerling;
- discriminatie.

Art. 2 Klager

De volgende personen worden als klager beschouwd:

- a. ouders van (ex)leerlingen, pleegouder(s), stiefouder(s), wettelijk vertegenwoordiger(s) of betrokkenen met een aanmerkelijk belang;
- b. (ex) leerlingen aan (voortgezet) speciaal onderwijs die de leeftijd van 13 jaren hebben bereikt;
- c. (ex) leerlingen die ambulantly ondersteund worden die de leeftijd van 13 jaren hebben bereikt;
- d. betrokkenen met een aanmerkelijk belang.

Art. 3 Klacht

Een klacht is ieder gemotiveerd probleem of meningsverschil tussen klager en verweerder, waarover geen overeenstemming is bereikt, die tijdig schriftelijk ingediend is bij de klachtencommissie en bevat tenminste:

- a. naam, adres, handtekening van klager;
- b. datum (dagtekening);
- c. de omschrijving van de klacht.

Art. 4 Tijdig indienen

De klacht wordt uiterlijk binnen een jaar na de dag waarop de klager redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van de gedragingen en beslissingen, dan wel het nalaten hiervan ingediend bij de klachtencommissie. Een na afloop van deze termijn ingediende klacht is niettemin ontvankelijk, indien blijkt dat de klacht is ingediend zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs van de klacht kon worden verlangd.

Art. 5 Klachtencommissie

- a. De klachtencommissie bestaat uit een vaste onafhankelijk voorzitter en twee onafhankelijke leden.
- b. Leden van klachtencommissie zijn niet werkzaam bij het bevoegd gezag van de Ambelt.
- c. De klachtencommissie wordt ondersteund door een ambtelijk secretaris, welke geen lid is van de klachtencommissie.

Art. 6 Bevoegd gezag

Onder bevoegd gezag wordt verstaan het College van Bestuur van de Ambelt.

Art. 7 Verweerder

Een bij de Ambelt werkzame persoon, de functionaris die de Ambelt vertegenwoordigt, inclusief stagiaires en vrijwilligers, over wie de klacht is ingediend.

Art. 8 Bijstaan

De klager en verweerder kunnen zich bij de behandeling van klachten laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Indien een klager zich onvoldoende kan uiten in de Nederlandse taal kan de klager zich tijdens gesprekken met de klachtencommissie laten bijstaan door en beëdigde tolk. De kosten van de tolk komen voor rekening van de Ambelt.

Art. 9 Privacy

- a. Het privacyprotocol zoals gepubliceerd op de internetsite van de Ambelt, is van toepassing op klachten.
- b. Functionarissen die bij de klacht zijn betrokken hebben een geheimhoudingsplicht met uitzondering van situaties waarin een medewerker van de Ambelt uitvoering geeft aan toepasselijke wettelijke bepalingen, zoals de meldplicht.
- c. Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden door de klachtencommissie bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de klachtencommissie.
- d. Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden door het bevoegd gezag bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor het bevoegd gezag.

Art. 10 registratie

Van alle klachten registreert de Ambelt de aard van de klacht en de wijze waarop deze is afgehandeld ten doel periodiek informatie te genereren voor het jaarverslag en procesverbetering.

2. Klachtenproces

Art. 11 Signalering

Bij een klacht kan de klager een signaal afgeven bij de klachtencontactpersoon van de locatie.

Art. 12 Verhelderen en doorverwijzen

De klachtencontactpersoon:

- a. stelt in gesprek(ken) met de klager vast wat de klacht is, zodat de klacht bij de juiste persoon of instantie neergelegd kan worden;
- b. kan, op verzoek, klager begeleiden bij gesprekken met verweerder en/of diens leidinggevende ten doel de klacht op te lossen;
- c. volgt of afspraken nagekomen worden;
- d. verwijst, als onvrede niet is weggenomen, de klager intern door naar de klachtenvertrouwenspersonen. Deze is tevens te bereiken via klachten@ambelt.nl

Art. 13 Indienen klacht

De klachtenvertrouwenspersoon:

- a. onderzoekt in het belang van de klager, of de klacht langs de weg van bemiddeling opgelost kan worden;
- b. begeleidt de klager bij het formeel schriftelijk indienen van de klacht bij de klachtencommissie;
- c. begeleidt, indien gewenst, de klager bij het gesprek met de klachtencommissie;
- d. volgt of afspraken worden nagekomen.

De klacht wordt schriftelijk door de klager ingediend bij de klachtencommissie en bevat minimaal de naam, het adres en de handtekening van klager, de datum en de omschrijving van de klacht. De klacht wordt ingediend bij
Koerhuis Kersten familierechtadvocaten en scheidingsmediators
t.a.v. Klachtencommissie de Ambelt mw. mr. A.C.W. Duiveman
Dr van Lookeren Campagneweg 12
8025 BX Zwolle

Klager kan er voor kiezen de schriftelijke klacht te mailen naar acw.duiveman@koerhuis-kersten.nl

Art. 14 Ontvankelijkheid klacht

De voorzitter van de klachtencommissie bepaalt binnen acht werkdagen na dagtekening of de klacht ontvankelijk is. De klacht is in ieder geval niet ontvankelijk als de klacht niet tijdig is ingediend. De voorzitter van de klachtencommissie informeert de klager over de ontvankelijkheid van de klacht. Tevens informeert de voorzitter van de klachtencommissie het bevoegd gezag en verweerder over de ontvangen klacht.

Art. 15 Bemiddeling

Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard, onderzoekt de klachtencommissie in eerste instantie of de klacht in het belang van de klager langs de weg van de bemiddeling opgelost kan worden, alvorens de formele procedure te starten.

Art. 16 Opschorten

De klachtencommissie kan adviseren de uitvoering van de beslissing op te schorten gedurende de behandeling van de klacht.

Art. 17 Getuigen

De klachtencommissie is bevoegd getuigen op te roepen.

Art. 18 Zienswijze

Verweerder krijgt de gelegenheid schriftelijk zijn zienswijze op de klacht te geven.

Art. 19 Hoorzitting

De klachtencommissie nodigt de klager en verweerder uit om de klacht en/of de reactie hierop mondeling toe te lichten. Beiden kunnen zich laten begeleiden door een vertrouwenspersoon. De gesprekken met de klachtencommissie vinden in besloten zitting plaats.

Art. 20 Oordeel

- a. De klachtencommissie vormt zich binnen dertien weken na ontvangst van de klacht een oordeel over de gegrondheid van de klacht en deelt aansluitend dit oordeel, al dan niet vergezeld van aanbevelingen, schriftelijke mede aan de klager, de verweerder en het bevoegd gezag.
- b. Het bevoegd gezag deelt de klager, de verweerder en de klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.

Art. 21 Vervolg

Wanneer de klager het oneens is met het oordeel van de klachtencommissie of de beslissing van het bevoegd gezag, dan is het aan de klager om mogelijke verdere (juridische) procedure(s) te starten.