

Klachtenregeling

Taalcentrum Almere

Versie 2023



Inhoudsopgave

Klachtenregeling Taalcentrum Almere	3
Artikel 1 - Begripsbepaling	4
Artikel 2 - Voorfase klachtindiening	4
Artikel 3 - De vertrouwenspersonen	5
Artikel 4 - Informatie over de klachtenregeling	5
Artikel 5 - Het indienen van een klacht	5
Artikel 6 - Behandeling van de klacht door de bestuurder	5
Artikel 7 - De klachtencommissie	6
Artikel 8 - Informatieverstrekking aan de LKC	6
Artikel 9 - Beslissing op advies	6
Artikel 10 - Informeren medezeggenschapsorgaan	6
Artikel 11 - Vertrouwelijkheid	6
Artikel 12 - Wijziging van het reglement	6
Artikel 13 - Overige bepalingen	7
Bijlage Relevante toelichting op artikelen	8
Artikel 1	8
Artikel 2	8
Artikel 3	8
Artikel 5	9
Artikel 11	9
Artikel 12	9

Klachtenregeling Taalcentrum Almere

Soms is er een meningsverschil van dien aard, dat iemand een klacht hierover wil indienen. Taalcentrum Almere maakt gebruik van een klachtenregeling welke in dit document wordt beschreven. Iemand die een klacht wil bespreken, kan dat het beste eerst kenbaar maken bij de bestuurder van Taalcentrum Almere. Mogelijk kan de klacht dan verholpen worden.

Taalcentrum Almere is voor behandeling van klachten aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie: de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Zowel ouders als personeelsleden kunnen een klacht voorleggen aan de LKC. Een secretaris van Onderwijsgeschillen neemt contact op met de klager en de bestuurder of degene waarover is geklaagd en bespreekt welke route het beste gekozen kan worden om de klacht op te lossen. Dit gesprek kan leiden tot een van de volgende routes:

Route 1: Interne klachtbehandeling (op niveau van bestuur)

Als de LKC denkt dat een klacht snel op bestuursniveau kan worden opgelost, wordt - na overleg met de klager en de bestuurder - de klacht doorgestuurd naar de bestuurder. Als de betrokkenen dat al hebben geprobeerd of geen heil zien in interne klachtbehandeling, dan kan worden gekozen voor mediation of de formele klachtprocedure.

Route 2: Mediation

Als interne klachtbehandeling niet tot de mogelijkheden behoort of niet tot een oplossing heeft geleid, dan wordt in het telefoongesprek met de secretaris-mediator de mogelijkheden van mediation en de formele procedure verkend. Als beide partijen een voorkeur hebben om onder begeleiding van een externe zelf tot een oplossing te komen, kan er mediation plaatsvinden.

Route 3: Formele procedure

Als besloten wordt de klacht via de formele procedure af te handelen dan onderzoekt de LKC de klacht en beoordeelt (na een hoorzitting) of deze gegrond is. De LKC brengt advies uit aan de bestuurder en kan aan haar advies aanbevelingen verbinden. De bestuurder neemt over de afhandeling van de klacht en het opvolgen van de aanbevelingen de uiteindelijke beslissing. Een klacht kan bij de bestuurder of rechtstreeks schriftelijk bij de LKC worden ingediend. De externe vertrouwenspersoon kan u daarbij behulpzaam zijn als u dat wenst. De bestuurder van Taalcentrum Almere kan u in contact brengen met deze externe vertrouwenspersoon.

Onderwijsgeschillen biedt ook mediation aan voordat er een officiële klacht bij de LKC is ingediend. U kunt dan tot een oplossing voor een (dreigend) conflict komen met behulp van een mediator van

Onderwijsgeschillen en zo een formele procedure voorkomen. Om te bespreken of mediation tot de mogelijkheden behoort kunt u contact opnemen met de Mediationdesk van Onderwijsgeschillen. U kunt de

Mediatondesk bereiken via telefoonnummer 030-2809590 of email mediation@onderwijsgeschillen.nl

De LKC is te bereiken bij Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD UTRECHT, telefoon 030-2809590, fax 030-2809591. U kunt ook e-mail sturen naar info@onderwijsgeschillen.nl.

Op de website www.onderwijsgeschillen.nl is meer informatie te vinden over klachtbehandeling.

Artikel 1 - Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

Taalcentrum	Stichting Taalcentrum (PO en VO)
Almere	
LKC	De commissie als bedoeld in artikel 7
Klager	Een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij een school of instelling betrokken persoon of orgaan
Verweerder	Een lid van het personeel, de directeur-bestuurder of anderszins functioneel bij het samenwerkingsverband betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend
Klacht	Klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder

Artikel 2 - Voorfase klachtindiening

1. Een klager die een probleem met Taalcentrum Almere ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de bestuurder van Taalcentrum Almere.
3. Indien het probleem de bestuurder betreft, kan het probleem worden voorgelegd aan de voorzitter van de raad van toezicht van Taalcentrum Almere.
4. De klager kan het probleem ook bespreken met de externe vertrouwenspersonen.
5. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 5.

Artikel 3 - De vertrouwenspersonen

1. De bestuurder stelt externe vertrouwenspersonen beschikbaar.
2. De vertrouwenspersonen gaan na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
3. De vertrouwenspersonen kunnen de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt.
4. De vertrouwenspersonen informeren de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
5. De vertrouwenspersonen kunnen de bestuurder gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
6. De vertrouwenspersonen brengen jaarlijks aan de bestuurder schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 4 - Informatie over de klachtenregeling

De bestuurder zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de naam en de bereikbaarheid van de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren op de website van Taalcentrum Almere.

Artikel 5 - Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de LKC of bij de bestuurder.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van verweerder;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de dagtekening.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. De bestuurder of de LKC bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

Artikel 6 - Behandeling van de klacht door de bestuurder

1. Als de klager zijn klacht indient bij de bestuurder, kan deze de klacht zelf afhandelen.
2. De bestuurder meldt in dat geval de klager en verweerder welke stappen hij gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. Als de behandeling van de klacht door de bestuurder naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de LKC.

4. Als de bestuurder de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst de bestuurder de klager naar de LKC.

Artikel 7 - De klachtencommissie

1. Taalcentrum Almere is aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90;

E: info@onderwijsgeschillen.nl; W: www.onderwijsgeschillen.nl

2. Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het Reglement van de Commissie van toepassing. Dit reglement is te vinden op:

<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

Artikel 8 - Informatieverstrekking aan de LKC

Personeelsleden in dienst van Taalcentrum Almere zijn verplicht door de LKC gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor de bestuurder.

Artikel 9 - Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van LKC deelt de bestuurder aan de klager, de verweerder, en de LKC schriftelijk en gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of naar aanleiding van dat oordeel maatregelen worden genomen en zo ja welke.

2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de bestuurder met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de LKC.

Artikel 10 - Informeren medezeggenschapsorgaan

De bestuurder informeert het toezichthoudend orgaan (Raad van Toezicht) en de ondernemingsraad (OR) over elk oordeel van de LKC waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die de bestuurder naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 11 - Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 12 - Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door de bestuurder worden gewijzigd met inachtneming van het advies van de ondernemingsraad (OR).

Artikel 13 - Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de bestuurder.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling'.

Bijlage Relevante toelichting op artikelen

Artikel 1

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij Taalcentrum Almere betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel niet een klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling. Een ouder of een leerling kan slechts als verweerder worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij Taalcentrum Almere.

Artikel 2

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken zullen in onderling overleg tussen ouders, personeel en de bestuurder worden afgehandeld. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een formele klacht indienen.

Artikel 3

Hoewel de functie van vertrouwenspersoon een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht. De vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren. Indien de vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan de bestuurder.

De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor worden gekozen.

De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij de bestuurder, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

De vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat zijn taak te buiten en is voorbehouden aan de bestuurder en de klachtencommissie.

Welke rol de vertrouwenspersoon ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij de bestuurder en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

De vertrouwenspersoon kan de bestuurder adviseren over beleidskwesties, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

Artikel 5

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij de bestuurder of rechtstreeks bij de LKC. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door de bestuurder niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de LKC voorleggen. Als de klacht rechtstreeks bij de LKC wordt ingediend, kan deze besluiten de klacht door te sturen naar de bestuurder om de mogelijkheid te bieden de klacht op niveau van het bestuur op te lossen (artikel 4a Reglement LKC).

Artikel 11

Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.

Artikel 12

Op grond van artikel 27 onder j WOR heeft de ondernemingsraad (OR) instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.