

Klachtenprocedure Portvolio

1. Begrippen

Klacht:	Iedere gemotiveerde uiting van ongenoegen over elke gedraging van een medewerker werkzaam bij het samenwerkingsverband Portvolio.
Gedraging:	Enig handelen of nalaten daarvan dat gevolgen heeft voor een jongere, diens ouder(s)/verzorger(s)/voogd.
Klager:	Elke jongere, diens ouders(s)/verzorger(s)/voogd, die door een gedraging van een medewerker van Portvolio, 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 Portvolio werkzame personen of het team, werkzaam voor Portvolio.
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?

Portvolio is een samenwerkingsverband van schoolbesturen met medewerkers die een dienstverband hebben bij de in het SWV Portvolio participerende instellingen. De kwaliteit van de werkzaamheden die zij ten behoeve van het samenwerkingsverband uitvoeren, valt onder de verantwoordelijkheid van de directeur-bestuurder van Portvolio. Klachten die betrekking hebben op het beroepsmatig handelen van de individuele medewerkers moeten derhalve terecht komen bij de directeur-bestuurder van Portvolio. Klachten die betrekking hebben op de directeur-bestuurder van Portvolio worden rechtstreeks voorgelegd aan het bestuur (t.a.v. de voorzitter).

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-bestuurder van het Portvolio besproken worden.
- De directeur-bestuurder bespreekt de klacht met de betrokken medewerker. De directeur-bestuurder vervult een bemiddelende rol tussen klager en beklagde. Uitgangspunt hierbij is het principe van hoor en wederhoor.
- De directeur-bestuurder 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-bestuurder voor een mediator in te schakelen om te bemiddelen tussen klager en beklagde. Bij akkoord

- neemt de directeur-bestuurder hiertoe het initiatief en brengt partijen bij elkaar.
- Als de klager geen mediator wenst maar de klacht wil doorzetten, brengt de directeur-bestuurder hem op de hoogte van naam en adres van de onafhankelijke Landelijke Klachten Commissie 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 Portvolio-medewerkers overstijgen, c.q. betrekking hebben op het functioneren van een team, kunnen in eerste instantie besproken worden met de directeur-bestuurder van Portvolio. De directeur-bestuurder 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 bestuur van Portvolio (t.a.v. de voorzitter).

5. Registratie

Alle klachten die terecht komen bij de directeur-bestuurder van Portvolio worden geregistreerd. De directeur-bestuurder 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.