route bestuurlijk klachtproces STWT

Volgorde	Acties	Omschrijving
1.	Klacht/zorg komt binnen bij info@stwt.nl of telefonisch	Management assistent stuurt ontvangst bevestiging binnen een week
2.	Triage	Bestuurssecretaris registreert klacht en neemt binnen een week contact op met klager (hoor) en maakt inschatting of informele klachtenbehandeling (zorg/signaal) of formele klachtenbehandeling nodig is (route klachtenbehandelaar)
3.	Informele route bij signaal of zorg	a. Bestuurssecretaris haalt reactie van beklaagde partij op b. Bestuurssecretaris beoordeelt wat nodig is om klacht, signaal, zorg op andere manier dan formeel af te handelen (bestuur interventie, gesprek, mediation etc) c. Bestuurssecretaris coördineert afhandeling klacht d. Bestuurssecretaris registreert afhandeling en sluit klacht
4.	Formele klachten route: Ontvangstbevestiging versturen (z.s.m.)	Bestuurssecretaris stuurt klacht naar klachtenbehandelaar. Deze stuurt binnen een week bevestiging naar klager en slaat deze op in het dossier
5.	Klacht wordt in behandeling genomen	De betrokken schooldirectie wordt geïnformeerd door behandelaar over de klacht
6.	Hoor-wederhoor	Klachtenbehandelaar houdt: • Gesprek met klager • Gesprek met verweerder
7.	Gespreksverslagen	De behandelaar maakt een verslag naar aanleiding van de gesprekken wat hij/zij heeft gevoerd met klager en verweerder en slaat dit op in het dossier
8.	Het gespreksverslag wordt gedeeld met de partij met wie is gesproken	Feitelijke onjuistheden worden aangepast Eventuele andere zienswijze opgenomen en opnieuw gedeeld met de betrokken partij
9.	Opstellen concept oordeel	Concept-oordeel wordt opgesteld met advies van klachtenbehandelaar aan de bestuurder
10.	Definitief besluit bestuurder	De bestuurder maakt het concept oordeel definitief
11.	Het oordeel wordt gedeeld	De behandelaar verstuurt het besluit aan de klager en directie, zowel per e-mail als post (excl. gespreksverslag en mogelijke op- en aanmerkingen). Hierin wordt opgenomen dat het klager vrijstaat zich te wenden tot de Landelijke Klachten Commissie Onderwijs (LKC). Daarnaast is het mogelijk dat er een advies voor herstel wordt meegegeven (bv mediation)
12.	Klacht afsluiting	Bestuurssecretaris registreert de afhandeling en sluit klacht. Het opvolgen van de adviezen wordt gemonitord. Het streven is om binnen 4 weken een klacht te behandelen.