



**Wes-Kaapse
Regering**

Onderwys

Klagtehanteringsprotokol en -riglyne, 2017

Inhoud	Bladsy
1. Definisies	3
2. Wetgewende raamwerk	3
3. Doel	4
4. Omvang	4
5. Inleiding	4
6. Klagtehanteringstelsel	5
7. Ondersoek- en besluitproses	5
8. Responsiwiteit	7
9. Assessering en optrede	7
10. Terugvoer	8
11. Implementeringsdatum	8
12. Oorsig	8

1. Definisies

In hierdie protokol, het enige woord of uitdrukking waaraan 'n betekenis geheg is, dieselfde betekenis as wat daaraan geheg is, en tensy dit uit die inhoud anders blyk:

“klaer” beteken 'n persoon met 'n probleem wat 'n klagte indien;

“amptenaar” beteken enige persoon in diens van die Wes-Kaap Onderwysdepartement;

“belanghebber” beteken enigeen wat as die WKOD se vennoot gereken kan word, insluitende ouers, leerders, opvoeders, lede van die gemeenskap, asook sakevennote.

2. Wetgewende raamwerk

Die Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika, 1996

Suid-Afrikaanse Skolewet, 1996 (Wet 84 van 1996)

Wet op Nasionale Onderwysbeleid, 1966 (Wet 27 van 1996)

Wet op die Indiensneming van Opvoeders, 1998 (Wet 76 van 1998)

Child Justice Act, 2008 (Wet 75 van 2008)

Wysigingswet op die Strafwet (Seksuele Misdrywe en Verwante Aangeleenthede), 2007 (Wet 32 van 2007)

Wet op Seksuele Misdrywe, 1957 (Wet 23 van 1957)

Children's Act, 2005 (Wet 38 van 2005)

Wet op Basiese Diensvoorwaardes, 1997 (Wet 75 van 1997)

Die Wet op Arbeidsverhoudinge, 1995 (Wet 66 van 1995)

Wet op Diensbillikheid, 1998 (Wet 55 van 1998)

Skills Development Act, 1998 (Wet 97 van 1998)

Skills Development Act, 1999 (Wet 9 van 1999)

Wet op Beroepsgesondheid en Veiligheid, 1993 (Wet 85 van 1993)

Promotion of Administrative Justice Act, 2000 (Wet 3 van 2000)

Wet op Bevordering van Toegang tot Inligting, (Wet 2 van 2000)

3. Doel

Die doel van hierdie protokol is om:

- a) die doeltreffende hantering van klagtes te verseker;
- b) personeel leiding te gee met die hantering van klagtes; en
- c) WKOD-belanghebbers in te lig oor sy betrokkenheid by die doeltreffende hantering van klagtes.

4. Omvang

Hierdie protokol is op alle distriksamptenare, skoolbestuurspanne, prinsipale van openbare en onafhanklike skole, lede van beheerliggame en ouers van toepassing.

5. Inleiding

5.1 Die Wes-Kaap Onderwysdepartement (WKOD) moet oop, verantwoordbaar en responsief ten opsigte van die publiek se behoeftes wees. 'n Klagtehanteringstelsel, wat ondersteun word deur 'n doeltreffende klagtehanteringsprotokol, is nodig om dit te vermag. Dit behoort vir personeel leiding te gee wanneer hulle klagtes hanteer en belanghebbers in te lig ten opsigte van die WKOD se toewyding om klagtes doeltreffend te hanteer.

5.2 Die WKOD is van mening dat klagtes:

- a) oor verantwoordbaarheid gaan;
- b) 'n belangrike deel van kliëntediens is;
- c) onvermydelik is en doeltreffend hanteer moet word;
- d) die WKOD in 'n swak lig stel as dit nie na behore en betyds hanteer word nie; en
- e) tot verbetering behoort te lei.

5.3 Voorts:

- a) erken die WKOD die reg van die publiek om te kla wanneer hulle ontevrede met 'n diens is en moedig terugvoer van belanghebbers en publiek aan;
- b) wil die WKOD hê dat personeel "klagtevriendelik" en nie verdedigend of negatief oor terugvoer en klagtes wat ingedien is, moet wees nie; en
- c) erken die WKOD dat klagtes wat behoorlik hanteer en ontleed is, asook terugvoer, sal help om verhoudings met belanghebbers te verbeter en daarom is tyd wat op die hantering van klagtes bestee word 'n belegging in beter diens aan die publiek.

6. **Klagtehanteringstelsel**

Die WKOD het 'n stelsel ontwikkel wat die publiek oor die volgende aspekte van klagtehantering inlig:

- a) Waar u kan kla
- b) Hoe om te kla – die prosedure
- c) Watter inligting nodig is
- d) Hoe die klagte hanteer sal word (tydsraamwerke, vorderingsverslae, terugvoer)

7. **Ondersoek- en besluitproses**

7.1 Klagtes word op verskillende vlakke binne die WKOD ingedien. Daar moet by al hierdie vlakke gehou word. Versuiming daarvan sal daartoe lei dat die klaer na die vlak waar die klagte hanteer en opgelos moes word, terugverwys word. Klaers moenie probeer om 'n vlak oor te slaan omdat hulle dink dat dit hul klagte vinniger sal oplos nie.

7.2 Klagtes moet by aangewese klagtesamptenare, wat gemagtig is om klagtes op te los, ingedien word.

7.3 Indien die klaer nie met die hantering of die uitkoms op skoolvlak tevrede is nie, mag die saak na die kringinspekteur by die tersaaklike distrikskantoor geëskaleer word. Indien die klagte nie op distriksvlak opgelos kan word nie, mag dit na die WKOD Hoofkantoor geëskaleer word. Party klagtes kan dadelik opgelos word, terwyl ander eers deur WKOD-amptenare ondersoek sal moet word.

7.4 **Vlak 1: Hantering van 'n klagte op skoolvlak**

7.4.1 Dit is gevalle wat op skoolvlak hanteer kan word en nie onnodig na 'n hoër vlak geëskaleer behoort te word nie. Voorbeelde van sodanige gevalle is kwessies wat met die volgende verband hou:

- a) Afknouery
- b) Eindeksamenpunte
- c) Minder ernstige gevalle
- d) Klagtes teen opvoeders of ondersteuningspersoneel by die skool
- e) Swak kommunikasie
- f) Bestuur en beheer by die skool
- g) Leerderdissipline
- h) Toelatings

7.4.2 Indien die klaer nie die skool genader het nie, behoort hy of sy na die skool gestuur te word om 'n afspraak te maak om die betrokke amptenaar by die skool te sien (d.w.s. eers die betrokke opvoeder, dan die toesighouer (departementshoof)/adjunk-prinsipaal en dan die prinsipaal). Waar omstandighede

dit toelaat, mag die klaer die prinsipaal direk nader en 'n afspraak behoort met die prinsipaal gemaak te word om die klagte in te dien.

7.4.3 Slegs indien die klaer nie met die hantering of uitkoms van sy of haar klagte by die skool tevrede is nie, mag hy of sy die klagte na die volgende vlak eskaleer.

7.5 **Vlak 2: Hantering van 'n klagte op distrikskantoorvlak**

7.5.1 Die volgende word op distrikskantoorvlak hanteer:

- a) Gevalle wat nie bevredigend op skoolvlak hanteer kon word nie.
- b) Klagtes teen die skool.
- c) Gevalle wat deur die skool verwys is.

7.5.2 In al hierdie gevalle is dit noodsaaklik dat die klaer kan bewys dat hy of sy eers die skool oor die aangeleentheid genader het, maar dat die klagte nie na sy of haar bevrediging opgelos is nie.

7.5.3 Indien dit voorkom asof die klaer nie die skool genader het nie, behoort hy of sy gestuur te word na die skool waar sy of haar klagte eers hanteer moes word. Soms kan die klagte deur iemand anders as die prinsipaal opgelos word en die aanvanklike ontvanger van die klagte kan dit na iemand anders binne die skool verwys.

7.6 **Vlak 3: Hantering van 'n klagte op Hoofkantoorvlak**

7.6.1 Die volgende word op Hoofkantoorvlak hanteer:

- a) Gevalle wat nie bevredigend op distriksvlak hanteer kon word nie.
- b) Klagtes teen die distrikskantoor.
- c) Gevalle wat deur die distrikskantoor verwys word.

7.6.2 In al hierdie gevalle is dit noodsaaklik dat die klaers kan bewys dat hulle eers die skool en toe die distrikskantoor oor die aangeleentheid genader het, maar dat die klagte nie na hul bevrediging opgelos is nie.

7.6.3 Indien die klaer nie die skool of die distrikskantoor genader het nie, moet hy of sy gestuur word om 'n afspraak by die skool of distrikskantoor te maak.

7.6.4 Daar moet ook op gelet word dat, indien die klaer nie met die hantering of uitkoms van die klagte tevrede is nie, hy of sy ingelig moet word van sy of haar reg om op die Provinsiale Minister van Onderwys 'n beroep te doen.

7.7 **Vlak 4: Hantering van klagtes deur die Provinsiale Minister van Onderwys**

7.7.1 Die Ministerie van Onderwys hanteer die volgende:

- a) Gevalle wat nie bevredigend by Hoofkantoor hanteer kon word nie.

- b) Klagtes teen Hoofkantoor.
- c) Gevalle wat deur Hoofkantoor verwys word.

7.7.2 Indien die klaer nie die skool, die distrikskantoor of Hoofkantoor genader het voordat die saak na die Ministerie verwys is nie, moet hy of sy teruggestuur word om die klagte eers by die toepaslike vlak in te dien.

8. Responsiwiteit

Dit is noodsaaklik dat:

- a) ontvangs van alle skriftelike klagtes erken en 'n tydsraamwerk vir besluit gegee sal word;
- b) alle belanghebbers van die inhoud van hierdie protokol en die toepaslike prosedures bewus gemaak word;
- c) alle klagtes tydig hanteer word volgens die tydlyne wat in die prosedures neergelê is;
- d) 'n paar klagtekategorieë vinniger as ander hanteer word (waar dit noodsaak is);
- e) klagtes nagespoor word;
- f) tydsraamwerke vir besluit gemonitor word; en
- g) klaers van redelike vorderingsverslae voorsien word.

9. Assessering en optrede

Wanneer op klagtes gereageer word, vereis die WKOD dat by die volgende gehou word:

- 9.1 Die amptenaar wat op 'n klagte reageer, moet die volgende aandui:
 - a) Hoe die klagte geassesseer sal word, bv. dringendheid, erns van die saak, regverdigheid, ens. of 'n kombinasie van faktore.
 - b) Hoe die klagte erken en ondersoek sal word.
 - c) Die basiese stappe wat gedoen sal word, bv. natuurlike geregtigheid (om te verseker dat albei kante van die storie aangehoor word).
 - d) Hoe uitkomst opgeteken sal word.
 - e) Hoe privaatheid en vertroulikheid gehandhaaf sal word.
 - f) Hoe 'n anonieme klagte hanteer sal word.
- 9.2 Die ondersoekvlak moet met die erns en aard van die klagte ooreenstem. Dit sluit in om:
 - a) die ware aard van die klagte en kwessies wat ondersoek moet word te identifiseer (dit behels om die klaer te kontak);
 - b) die toepaslike wetgewing en beleide te verstaan;
 - c) potensieële inligtingsbronne te identifiseer;
 - d) inligting en bronne onpartydig te assesser (asook om enige botsing van belange te vermy);

- e) die tersaaklike inligting wat tydens die ondersoek verkry is, behoorlik op te teken;
- f) partye 'n geleentheid te gee om inligting, wat hul saak kan benadeel, te bespreek;
- g) seker te maak dat die bevindings behoorlik gegrond is;
- h) bevooroordeelings en die kies van kante te vermy;
- i) genoegsame redes vir besluite te bied;
- j) oplossings, waar van toepassing, te bied;
- k) die klaer weekliks van 'n (skriftelike) vorderingsverslag te voorsien (die lynbestuurder moet by alle korrespondensie ingesluit word); en
- l) alle partye op 'n professionele en sensitiewe manier te hanteer.

10. Terugvoer

- a) Tydens die ondersoek, behoort die klaers weekliks van 'n skriftelike vorderingsverslag voorsien te word (die lynbestuurder behoort by alle korrespondensie ingesluit te word).
- b) Nadat 'n besluit geneem is, behoort die klaer binne vyf werksdae in 'n skriftelike verslag oor die finale uitkoms ingelig te word.
- c) Redes behoort vir die besluite wat geneem is, gegee te word.

11. Implementeringsdatum

Hierdie protokol tree op 01 Augustus 2017 in werking.

12. Oorsig

Hierdie protokol moet hersien word wanneer die behoefte ontstaan of in die geval van veranderde omstandighede, insluitende veranderings aan wetgewing en/of ander regulasies en begrotingsomstandighede.

Ek,, Hoof van die Onderwysdepartement in die Wes-Kaap, keur hiermee die bogenoemde protokol en riglyne goed.

.....(handtekening)

.....(datum)