

Klachtenreglement swv ZOUT

Kader

Per 1 augustus 2014 is de wet passend onderwijs in werking getreden en is de zorgplicht ingevoerd. Bij de invulling van Passend onderwijs speelt ook het samenwerkingsverband een rol, bv. als extra ondersteuning noodzakelijk is of als er een toelating tot het speciaal basisonderwijs of het speciaal onderwijs wordt gevraagd. Daarbij kan het voorkomen, dat ouders of een schoolbestuur niet tevreden zijn over de kwaliteit van de ondersteuning door het samenwerkingsverband Zout. In dat geval hebben ouders of schoolbesturen de mogelijkheid een klacht in te dienen. Het samenwerkingsverband heeft de wens en de verplichting zorgvuldig met de klacht om te gaan. Dit klachtenreglement beschrijft uw rechten als klager en de verplichtingen van het samenwerkingsverband in geval van een klacht.

De klachten binnen dit interne klachtenreglement kunnen alleen betrekking hebben op klachten op de geboden ondersteuning of begeleiding door de samenwerkingsverband.

Bij wie kunt u terecht met uw klacht?

U kunt de weg volgen van de **interne klachtenregeling** of u kunt uw klacht indienen bij de **Landelijke Klachtencommissie**. U bepaalt zelf welke route u volgt.

Als u de weg volgt van de interne klachtenregeling dient u normaal gesproken uw klacht in bij de directeur. Klachten over de directeur worden ingediend bij de voorzitter van het bestuur en klachten over bestuursleden kunnen worden ingediend bij de Algemene Ledenvergadering. Daarnaast kunt u ook terecht bij de (externe) vertrouwenspersoon als de aard van uw klacht daar aanleiding toe geeft.

Het samenwerkingsverband ZOUT wil klachten snel en zorgvuldig afhandelen en liefst oplossen. Daarom heeft afhandeling van klachten via de interne (eigen) procedure met de direct betrokkenen de voorkeur. Mocht die interne procedure niet tot een voor u bevredigende uitkomst leiden, dan staat de weg open naar de Landelijke Klachtencommissie. U heeft het recht direct al uw klacht bij de LKC in te dienen. Het bestuur van het samenwerkingsverband is aangesloten bij de LKC (de landelijke klachtencommissie) Voor reglementen en procedures: www.onderwijsgeschillen.nl

Voor klachten kunt u ook rechtstreeks een externe vertrouwenspersoon inschakelen.

Het swv ZOUT heeft een overeenkomst met het CED Rotterdam die een externe vertrouwenspersoon beschikbaar heeft. Deze is te bereiken onder mailadres:

De taak van de externe vertrouwenspersoon is omschreven in artikel 4:

Wat te doen bij klachten over het samenwerkingsverband swv ZOUT?

De interne klachtenprocedure

- Klacht bij de directeur.
U kunt uw klacht schriftelijk indienen bij het swv ZOUT (directeur@swvzout.nl telnr:)

Er wordt binnen 4 werkdagen contact met u opgenomen om een afspraak te maken om uw klacht toe te lichten en samen met de directeur van swv ZOUT te zoeken naar een oplossing. Is deze oplossing niet mogelijk, of bent u niet tevreden over het resultaat, dan kunt u contact opnemen met het bestuur van swv ZOUT.

- Klacht bij het bestuur van ZOUT.
Indien u met de directeur niet tot een oplossing komt of als de klacht betrekking heeft op de directeur, is het mogelijk om contact op te nemen met het bestuur van swv ZOUT. Het swv ZOUT heeft een onafhankelijk voorzitter die met u naar een oplossing zoekt.
Het bestuur is bereikbaar via : info@swvzout.nl.
Ook het bestuur neemt binnen 4 werkdagen contact met u op om een afspraak te maken en met u te zoeken naar een oplossing.
- Inschakelen van de (externe) vertrouwenspersoon
Als het niet gelukt is om, na stap 1 en/of 2 tot een oplossing te komen of als u dat gezien de aard van uw klacht noodzakelijk vindt, kunt u overwegen de externe vertrouwenspersoon in te schakelen.
De externe vertrouwenspersoon is bereikbaar via:.....
Zie voor taken en verantwoordelijkheden: artikel 4

De externe klachtenprocedure

Als de interne klachtenprocedure voor u niet tot een bevredigend resultaat leidt kunt u zich wenden tot de Landelijke Klachtencommissie. U kunt dat per mail of per brief doen.

De LKC is bereikbaar via: www.onderwijsgeschillen.nl

Vul uw persoonlijke gegevens nauwkeurig in: deze zijn ook van belang voor de LKC om met u in contact te kunnen treden;

- Geef aan wat de kern is van de klacht;
- Licht toe tegen wie precies uw klacht is gericht;
- Geef aan over welke gedraging of beslissing u klaagt;
- Licht kort de omstandigheden toe (waar, wanneer, hoe);
- Geef aan met wie u op school of bij het bestuur of het schoolondersteuningsteam over een oplossing heeft gesproken;

Stuur alleen essentiële documenten mee en verwijst daar in uw klacht naar.

De klacht moet binnen drie maanden na de gebeurtenis waar de klacht over gaat worden ingediend.

Als u de klacht indient per brief, moet deze zijn **ondertekend**.

Klachtenregeling swv ZOUT.

artikel 1: terminologie

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. Aangeklaagde

Het orgaan of de persoon waartegen respectievelijk tegen wie de klacht van de klager is gericht.

b. Bestuur

Het bestuur van het samenwerkingsverband ZOUT.

c. Toelaatbaarheidsadviesdeskundigen:

De deskundigen die in opdracht van swv ZOUT de toelaatbaarheidsadviezen opstellen voor toelating so en sbo

d. Klacht

Een klacht over gedragingen dan wel het nalaten daarvan binnen het samenwerkingsverband ZOUT en vallend onder verantwoordelijkheid van het samenwerkingsverband.

e. Externe Klachtencommissie:

Het swv ZOUT is aangesloten bij de Landelijke klachtencommissie

f. Klager:

- de ouders/verzorgers van de leerling die is ingeschreven bij een instelling waarvan het bevoegd gezag is aangesloten bij het samenwerkingsverband, die zich met een klacht over

een gedraging waaronder discriminatie, wenden tot het bestuur van het samenwerkingsverband, de directeur van het samenwerkingsverband of de externe vertrouwenspersoon;

- het bevoegd gezag dat is aangesloten bij het samenwerkingsverband, dat zich met een klacht over een gedraging en/of beslissing, waaronder discriminatie, dan wel over het nalaten van een gedraging en/of het niet nemen van een beslissing door de directeur van swv ZOUT, een lid van het bestuur of een lid van de Algemene Ledenvergadering wendt tot de het bestuur, de vertrouwenspersoon, of de Landelijke klachtencommissie;

g. Ondersteuningsplan:

Het ondersteuningsplan van het swv ZOUT

h. Ouder:

De ouder(s)/verzorger(s)/voogd(en) van een leerling van een school waarvan het bevoegd gezag is aangesloten bij het samenwerkingsverband

i. Directeur:

De functionaris die namens het bestuur leiding geeft aan het samenwerkingsverband binnen de kaders van het ondersteuningsplan en overeenkomstig het voor deze functie geldende profiel.

j. Samenwerkingsverband:

Het samenwerkingsverband swv ZOUT voor primair en speciaal onderwijs.

l. School

Onderwijsinstituut zoals bedoeld in de Wet primair onderwijs en de Wet educatieve centra (voor zover het speciaal onderwijs betreft) zoals bedoeld in de WPO;

artikel 2: reikwijdte klachtenregeling

1. Deze regeling is van toepassing op klachten over gedragingen en/of beslissingen, waaronder discriminatie, dan wel over het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen door het bestuur en de personeelsleden. Onder de in de eerste volzin bedoelde gedragingen en/of beslissingen moeten mede worden begrepen de gedragingen zoals bedoeld in artikel 4, tweede lid jo artikel 1, derde lid, onderdeel e. en f. van de Arbeidsomstandighedenwet 1998.

2. Deze regeling strekt ter vervanging van klachtenregelingen op grond van andere voorschriften dan die in artikel 14 van de WPO bedoeld en strekt niet ter vervanging van een andere voorziening die op grond van een wettelijke regeling, niet zijnde een klachtenregeling, voor de klager openstaat of heeft opengestaan.

artikel 3: vertrouwenspersoon

1. Het bestuur benoemt een externe vertrouwenspersoon.

2. De benoeming geldt, behoudens tussentijdse opzegging van de overeenkomst, voor twee jaar en kan telkens met twee jaar worden verlengd.

3. Het in het tweede lid genoemde tussentijdse opzegging behoeft de toestemming van het bestuur na voorafgaande goedkeuring van de Algemene Ledenvergadering

Artikel 4: Taken en bevoegdheden van de vertrouwenspersoon

1. De vertrouwenspersoon heeft in ieder geval de volgende taken:

- a. het fungeren als aanspreekpunt voor klagers;
- b. het opvangen van en het verlenen van nazorg aan klagers;
- c. het bemiddelen tussen klager en aangeklaagde;
- d. het adviseren van klagers over eventueel verder te ondernemen stappen;
- e. het op verzoek begeleiden van personen die overwegen een klacht in te dienen bij de landelijke klachtencommissie;
- f. het bijhouden van een archief dat bij beëindiging van de overeenkomst wordt overgedragen aan het swv ZOUT.

2. De vertrouwenspersoon is met inachtneming van de nodige vertrouwelijkheid bevoegd de aangeklaagde of andere betrokkenen binnen de instelling te horen en informatie in te winnen, voor zover dit voor de uitvoering van zijn taken noodzakelijk is.

3. Na ontvangst van de klacht tracht de vertrouwenspersoon in eerste instantie te bemiddelen tussen de klager en de aangeklaagde om via herstel van het contact en het vertrouwen tot een oplossing van het probleem te komen.

4. Het bestuur kan nadere regels stellen omtrent taken, bevoegdheden en werkwijze van de vertrouwenspersoon.

artikel 5: jaarverslag vertrouwenspersoon

1. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bestuur schriftelijk verslag uit over de werkzaamheden in het voorafgaande kalenderjaar. Het jaarverslag bevat in ieder geval informatie over het aantal ontvangen en behandelde klachten, de aard daarvan en de ter zake gegeven adviezen en de wijze van afhandeling.
2. De in het eerste en tweede lid bedoelde jaarverslagen dragen een algemeen karakter en zijn niet tot individuele personen herleidbaar.

artikel 6: aansluiting bij landelijke klachtencommissie

1. Het bestuur van het samenwerkingsverband is aangesloten bij de LKC(de landelijke klachtencommissie) Voor reglementen en procedures: www.onderwijsgeschillen.nl

artikel 7: klachttermijn

1. Een klacht dient zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie maanden na de gedraging en/of beslissing, waaronder discriminatie, dan wel het nalaten van de gedraging en/of het niet nemen van een beslissing, te worden ingediend.
2. Het indienen van een klacht over de in artikel 2, eerste lid, laatste volzin, bedoelde gedragingen is niet aan een termijn gebonden.

artikel 8: indienen van een klacht

1. Behoudens het in het derde lid bepaalde, kan een klacht worden ingediend bij de directeur swv ZOUT, de externe vertrouwenspersoon, of het bestuur.
2. De in het eerste lid bedoelde klacht kan eveneens bij de landelijke klachtencommissie worden ingediend. De klager laat de klacht alsdan vergezeld gaan van een overzicht van de door hem in verband met de klacht ondernomen handelingen tezamen met de daarop betrekking hebbende stukken.
3. Een bezwaar dat betrekking heeft op een Toelaatbaarheidsverklaring valt niet onder het reglement van deze klachtenregeling, maar onder de beschreven bezwaarprocedure toelaatbaarheid van het samenwerkingsverband.
2. Personen die vanwege mogelijke bedreiging anoniem wensen te blijven, kunnen een verzoek doen aan de vertrouwenspersoon tot bescherming van de gegevens omtrent de identiteit.

artikel 9: bijstand bij de behandeling van de klacht

1. De klager en de aangeklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een raadsman.
2. De eventuele hieruit voortvloeiende kosten komen, samen met die van door partijen meegebrachte deskundigen of getuigen, ten laste van de betrokken partij.

artikel 11: oordeel bestuur

1. Binnen vier weken na ontvangst van het door de landelijke klachtencommissie schriftelijk uitgebrachte oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen omtrent een eventueel te treffen maatregel of sanctie, deelt het bestuur aan de klager, de aangeklaagde, de directeur en de externe vertrouwenspersoon schriftelijk mede of het bestuur het oordeel van de landelijke klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke.
2. Bij afwijking van de in het eerste lid bedoelde termijn, doet het bestuur daarvan met redenen omkleed mededeling aan de klager, de aangeklaagde, de directeur van het samenwerkingsverband waarop de klacht betrekking heeft en de externe vertrouwenspersoon, onder vermelding van de termijn waarbinnen het bestuur zijn standpunt bekend zal maken.
3. Indien het bestuur afwijkt van het oordeel en/of de aanbevelingen van de landelijke klachtencommissie, geeft het bij de in het eerste lid bedoelde mededeling aan waarom van dat oordeel en/of die aanbevelingen is afgeweken.
4. In gevallen waarbij de klacht betrekking heeft op een lid van het bestuur dient in de leden 1 t/m 3 van dit artikel gelezen te worden: algemene ledenvergadering.

artikel 12: benadeling / faciliteiten en geheimhouding

1. Klagers, getuigen, deskundigen, degenen die de klager of de aangeklaagde bij de behandeling van de klacht hebben bijgestaan of de directeur swv, mogen niet wegens het indienen van een klacht onderscheidenlijk uit hoofde van hun betrokkenheid daarbij, benadeeld worden in hun positie binnen de instelling.

2. Het bestuur biedt de in het eerste lid bedoelde personen alsmede de externe vertrouwenspersoon de faciliteiten die nodig zijn voor de uitvoering van de opgedragen taken.
3. Degene die betrokken is bij de behandeling van een klacht en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijze moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift hem tot mededeling verplicht of uit zijn taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit. De plicht tot geheimhouding vervalt niet door beëindiging van de benoeming tot vertrouwenspersoon noch door beëindiging van de band van betrokkene met de instelling.

artikel 13: hardheidsclausule

Indien bijzondere omstandigheden een goede toepassing van een of meer onderdelen van deze regeling in de weg staan, kan het bestuur, voor zover geen wettelijk voorschrift van dwingend recht zich daartegen verzet, toestaan dat voor wat betreft een of meer onderdelen op door hem aangegeven wijze wordt afgeweken van het bepaalde in deze regeling.

artikel 14: slotbepalingen

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2015
2. Informatie over de in het tweede lid bedoelde regeling en het in artikel 6, tweede lid bedoelde reglement onder vermelding van de naam en het adres van de vertrouwenspersoon en van de landelijke klachtencommissie, maken onderdeel uit van het ondersteuningsplan van het samenwerkingsverband, en wordt mede gepubliceerd op de website van het samenwerkingsverband.
4. Deze regeling kan worden aangehaald als: “Klachtenregeling swv ZOUT”.

Vastgesteld door het bestuur van swv ZOUT:

Zeist, 6 januari 2015