

Klachtenregeling SWV PO ZOUT

Het Samenwerkingsverband PO Zuidoost Utrecht (SWV PO ZOUT) stelt zich ten doel een samenhangend geheel van ondersteuningsvoorzieningen binnen en tussen de scholen in de regio te realiseren en wel zodanig dat leerlingen een ononderbroken ontwikkelingsproces kunnen doormaken en leerlingen die extra ondersteuning behoeven een zo passend mogelijke plaats in het onderwijs krijgen (artikel 18a, tweede lid laatste volzin Wet Primair Onderwijs).

Het samenwerkingsverband heeft op grond van artikel 18a, zesde lid, onder c en d WPO in ieder geval tot taak:

- c. het beoordelen of leerlingen toelaatbaar zijn tot het onderwijs aan een speciale school voor basisonderwijs of tot het speciaal onderwijs, op verzoek van het bevoegd gezag van een school in de regio waar de leerling is aangemeld of ingeschreven, en
 - d. het adviseren over de ondersteuningsbehoefte van een leerling op verzoek van het bevoegd gezag van een school waar de leerling is aangemeld of ingeschreven. SWV PO ZOUT doet dit onder andere desgewenst door middel van Team ZOUT.
- In de vervulling van deze wettelijke taken kan het voorkomen, dat ouders of een school (bestuur) niet tevreden zijn over de kwaliteit van de ondersteuning van het samenwerkingsverband. 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.
 - De klachten kunnen alleen gaan over de taak als bedoeld onder d, de geboden ondersteuning of begeleiding door het samenwerkingsverband.
 - Bent u het niet eens met een besluit op een aanvraag voor een toelaatbaarheidsverklaring (TLV) (taak onder c) dan dient u gebruik te maken van de bezwaarprocedure van het samenwerkingsverband.
 - De klachten kunnen alleen betrekking hebben op klachten op de geboden ondersteuning of begeleiding door het samenwerkingsverband op scholen in de regio Zuidoost Utrecht.
 - Deze klachtenregeling beschrijft uw rechten als klager en de verplichtingen van het samenwerkingsverband in geval van een klacht.

Bij wie kunt u terecht met uw klacht?

U kunt de weg van deze **klachtenregeling** volgen (interne procedure) of u kunt uw klacht indienen bij de **Landelijke Klachtencommissie (LKC)** (externe procedure). U bepaalt zelf welke route u volgt.

Het SWV PO ZOUT wil een klacht snel en zorgvuldig afhandelen en het liefst oplossen. Daarom heeft afhandeling van klachten via de interne (eigen) procedure met de direct betrokkenen de voorkeur.

Interne procedure:

- Als u de weg volgt van deze klachtenregeling, dan dient u uw klacht in bij de directeur van het samenwerkingsverband.
- 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. SWV PO ZOUT heeft een overeenkomst met GIMD.

Externe procedure:

- Mocht de interne procedure niet tot een voor u bevredigende uitkomst leiden, dan staat de weg open naar de externe procedure via 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.

Voor reglementen en procedures: www.onderwijsgeschillen.nl

Wat te doen bij een klacht over het samenwerkingsverband?

De interne klachtenprocedure

- Klacht bij de directeur:

U kunt uw klacht schriftelijk indienen per e-mail naar info@swvzout.nl

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 het samenwerkingsverband 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 PO ZOUT.

- Klacht bij het bestuur van ZOUT:

Het bestuur is bereikbaar per e-mail via info@swvzout.nl.

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 PO ZOUT. Het SWV PO ZOUT heeft een onafhankelijk voorzitter die met u naar een oplossing zoekt. 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:

De externe vertrouwenspersoon is bereikbaar via www.gimd.nl

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.

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 email of per brief doen.

De LKC is bereikbaar via: www.onderwijsgeschillen.nl

Klachtmelding

De klacht moet binnen één (1) jaar na de gebeurtenis waar de klacht over gaat worden ingediend.

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 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 Team ZOUT over een oplossing heeft gesproken;
- Stuur alleen essentiële documenten mee en verwijs daar in uw klacht naar;
- Als u de klacht indient per brief, moet deze zijn **ondertekend**.

Klachtenregeling SWV PO ZOUT

Artikel 1: Begrippen

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 PO ZOUT.
- c. Klacht: een klacht over gedragingen dan wel het nalaten daarvan binnen SWV PO ZOUT en vallend onder verantwoordelijkheid van het samenwerkingsverband.
- d. Externe Klachtencommissie: SWV PO ZOUT is aangesloten bij de Landelijke klachtencommissie
- e. 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 PO ZOUT, een lid van het bestuur of een lid van de Algemene Ledenvergadering wendt tot de het bestuur, de vertrouwenspersoon, of de Landelijke klachtencommissie;
- f. Ondersteuningsplan: het ondersteuningsplan van het samenwerkingsverband.
- g. Ouder: de ouder(s)/verzorger(s)/voogd(en) van een leerling van een school waarvan het bevoegd gezag is aangesloten bij het samenwerkingsverband.
- h. 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.
- i. Samenwerkingsverband: SWV PO ZOUT.
- j. School: onderwijsinstelling 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 of 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 PO 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

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 één (1) jaar 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 PO 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 deze regeling, maar onder de bezwaarprocedure toelaatbaarheid van het samenwerkingsverband.
4. 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 10: 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 11: 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, 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 12: 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 13: Slotbepalingen

1. Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2023¹
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.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als: “Klachtenregeling SWV PO ZOUT 2023”.

Vastgesteld door het bestuur van SWV PO ZOUT
Zeist, 2023

¹ Deze regeling treedt in de plaats van de Klachtenregeling 2015 d.d. 6 januari 2015. De regeling 2015 is eind 2022 extern geëvalueerd en beoordeeld als juridisch aan de eisen te voldoen. Inhoudelijke aanpassing heeft alleen betrekking gehad op de termijn waarbinnen de klacht moet zijn ingediend. Die was drie maanden, die is met deze nieuwe regeling op één jaar gesteld en aldus in overeenstemming gebracht met de landelijke norm. Voorts zijn enkele redactionele en technische wijzigingen doorgevoerd.