



Klachtenregeling Samenwerkingsverband vo Waterland

Vastgesteld door bestuur d.d. 15 januari 2020



Preambule

Het samenwerkingsverband vo Waterland maakt gebruik van een klachtenregeling welke in dit document wordt beschreven.

Het samenwerkingsverband werkt met eigen en gedetacheerd personeel. De kwaliteit van de werkzaamheden die de medewerkers uitvoeren ten behoeve van het samenwerkingsverband valt onder de verantwoordelijkheid van de directeur van het samenwerkingsverband.

Voor het indienen van een klacht kunt u bij de volgende personen/commissies terecht:

1. Als eerste aanspreekpunt voor het bespreken van klachten heeft het samenwerkingsverband een intern contactpersoon aangesteld;
2. Een klacht kan ook rechtstreeks bij het bevoegd gezag ingediend worden via info@swvowaterland.nl;
3. Voor de behandeling van klachten is het samenwerkingsverband tevens aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie; de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Een Secretaris van Onderwijsgeschillen neemt contact op met de klager en het bevoegd gezag of degene die betrokken is bij de klacht (waarover is geklaagd) en bespreekt welke route het beste gekozen kan worden om de klacht op te lossen.
4. Een externe vertrouwenspersoon kan u behulpzaam zijn bij de procedure voor het indienen van een klacht indien gewenst. Het samenwerkingsverband heeft hiervoor de GGD Zaanstreek Waterland bereid gevonden.

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Samenwerkingsverband: een samenwerkingsverband als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs, waarover de Vereniging het bevoegd gezag uitoefent;
- b. Bevoegd gezag: het dagelijks bestuur van de stichting Samenwerkingsverband vo Waterland;
- c. LKC: de commissie als bedoeld in artikel 8;
- d. Klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor het samenwerkingsverband vo Waterland, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van dit samenwerkingsverband, die een klacht heeft ingediend;
- e. Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
- f. Externe vertrouwenspersoon: de persoon als bedoeld in artikel 4;
- g. Aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor het samenwerkingsverband vo Waterland, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van dit samenwerkingsverband, tegen wie een klacht is ingediend.
- h. Contactpersoon: de persoon als bedoeld in artikel 3.

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Artikel 2 Voorfase klachtindiening

1. Een klager die een probleem met een medewerker van het samenwerkingsverband ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de intern contactpersoon van het samenwerkingsverband.
De klager kan het probleem bespreken met de intern contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon.
3. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3 De intern contactpersoon

1. Het bevoegd gezag heeft na overleg met de ondersteuningsplanraad de medewerker J. Bek als intern contactpersoon aangewezen.
2. De intern contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Indien de klacht betrekking heeft op de contactpersoon zelf, fungeert het bevoegd gezag als contactpersoon.
3. Indien de klager besluit een klacht in te dienen, verwijst de intern contactpersoon de klager naar de externe vertrouwenspersoon indien daar behoefte aan is. De klager kan de klacht ook rechtstreeks voorleggen aan het bevoegd gezag.

Artikel 4 De externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. Het bevoegd gezag heeft zich voor de dienstverlening door externe vertrouwenspersonen aangesloten bij de GGD Zaanstreek Waterland.

3. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij¹ begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
4. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
5. Indien de vertrouwenspersoon slechts aanwijzingen, doch geen concrete klachten bereiken, kan hij deze ter kennis brengen van de directeur of de klachtencommissie.
6. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de directeur te nemen besluiten met betrekking tot de ingediende klacht.
7. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.
8. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de directeur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5 Informatie over de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de externe vertrouwenspersoon, het adres van de directeur en de klachtencommissie voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren op de website van het samenwerkingsverband. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 6 Indienen van een klacht

1. De klager informeert de intern contactpersoon over de klacht. De intern contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt.
2. De klager dient de klacht in bij het bevoegd gezag.
3. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - De naam en het adres van de klager;
 - Een omschrijving van de klacht en de datum /periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - Afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - De dagtekening;
4. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de Landelijke Klachtencommissie anders beslist.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan in het tweede lid genoemd, verwijst ontvanger de klager aanstonds door naar de contactpersoon.
6. Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee werkweken te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het tweede lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
7. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag van het samenwerkingsverband gemeld.

Artikel 7 Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst deze de klager naar de externe vertrouwenspersoon of de Landelijke Klachtencommissie, tenzij toepassing wordt gegeven aan het tweede lid.
2. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Indien de klacht over het bevoegd gezag zelf gaat, verwijst het bevoegd gezag de klager rechtstreeks naar de LKC.
3. Het bevoegd gezag kan een voorlopige voorziening treffen.
4. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
5. Na ontvangst van de klacht deelt het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk/ via email mee dat zij een klacht onderzoekt.

¹ Waar hij staat kan ook zij gelezen worden.

6. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
7. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de LKC.
8. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de LKC.

Artikel 8 De Landelijke Klachtencommissie en het reglement voor behandeling van de klachten

1. Het samenwerkingsverband is aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Postadres Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 28095 90; E: info@onderwijsgeschillen.nl; W: www.onderwijsgeschillen.nl
2. Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het Reglement van de Commissie van toepassing. Dit reglement is te vinden op : <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

Artikel 9 Informatieverstrekking aan de LKC

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag zijn verplicht door de LKC gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor het bevoegd gezag.

Artikel 10 Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van LKC deelt het bevoegd gezag aan de klager en de verweerder schriftelijk en gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd.
3. Indien bij de behandeling van de klacht ook het LKC is betrokken, informeert het bevoegd gezag tevens de LKC.

Artikel 11 Informeren ondersteuningsplanraad

Het bevoegd gezag informeert de ondersteuningsplanraad over elk oordeel waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 12 Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 13 Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de intern contactpersoon en/of de externe vertrouwenspersoon met inachtneming van de vigerende bepalingen.

Artikel 14 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Van alle ingediende klachten wordt door het samenwerkingsverband een registratie gemaakt. In het jaarverslag van het samenwerkingsverband worden aantal, type en resultaat van de klachtbehandeling vermeld. Geregistreerde klachten worden bewaard voor een periode van twee jaar.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Samenwerkingsverband vo Waterland'.
4. Deze regeling treedt in werking op 15 januari 2020

Aldus vastgesteld in de vergadering van het Bestuur van de vereniging Samenwerkingsverband vo Waterland, gehouden op 15 januari 2020

Contactgegevens

Bevoegd gezag/directie:	M. van Zanten;	info@swvvowaterland.nl ;	0299-748023
Contact- vertrouwenspersoon intern:	J. Bek;	j.bek@swvvowaterland.nl ;	0299-748023
Vertrouwenspersoon extern (arts GGD Zaanstreek Waterland):	P.Jansen;	p.jansen@ggdzw.nl ;	0299-714848