

Klachtenregeling samenwerkingsverband PPO-regio Leiden

Er samen uitkomen

Het samenwerkingsverband PPO-regio Leiden hecht veel waarde aan een goede dialoog en een goede communicatie tussen school, ouders en het samenwerkingsverband. Hierdoor kunnen veel problemen voorkomen worden. Integraal arrangerend, met ruimte voor ieders perspectief en met oprecht luisteren naar elkaar, komen we in de meeste gevallen tot goede overeenstemming in het belang van het kind.

Toch kunnen er meningsverschillen ontstaan over (nagelaten) gedragingen of beslissingen van een medewerker van het samenwerkingsverband die van dien aard zijn dat iemand hier een klacht over wil indienen. Voordat de formele weg wordt ingeslagen gaan we eerst in gesprek met de indiener. Het gesprek wordt bij voorkeur eerst gevoerd met de betrokken medewerker van PPO-regio Leiden samen met de teamleider binnen PPO-regio Leiden en/of de directeur-bestuurder. Als de klacht van dien aard is dat een gesprek met de betrokken medewerker niet wenselijk is kan er direct een gesprek met de interne vertrouwenspersoon (de teamleider) plaatsvinden. Hoor- en wederhoor wordt in die gevallen altijd gewaarborgd door de teamleider of de directeur-bestuurder.

Een klacht indienen

Als dit gesprek niet tot een oplossing leidt die voor de indiener bevredigend is kan de indiener de klacht alsnog schriftelijk indienen bij de directeur-bestuurder of bij de landelijke klachtencommissie onderwijs (LKC). Een externe vertrouwenspersoon kan helpen als daar behoefte aan is. De directeur-bestuurder van het samenwerkingsverband kan degene die een klacht in wil dienen in contact brengen met deze externe vertrouwenspersoon die verbonden is aan een externe organisatie.

PPO-regio Leiden maakt gebruik van een klachtenregeling. Deze regeling wordt in dit document beschreven. Het samenwerkingsverband is voor behandeling van klachten aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)-
<https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc>

KLACHTENREGELING Samenwerkingsverband Passend Primair Onderwijs regio Leiden

Artikel 1 - Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

School	Een school voor primair onderwijs vallende binnen de wettelijk vastgestelde regio van Samenwerkingsverband Passend Primair Onderwijs Leiden
Betrokken medewerker	PPO Leiden kent onderwijsspecialisten, administratief medewerkers, een officemanager, een teamleider en een directeur-bestuurder.
Directie	Degene bij wie onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag de onderwijskundige, organisatorische en huishoudelijke leiding van de school berust.
Directeur-bestuurder SWV PPO	Het bevoegd gezag van het SWV PPO regio Leiden
Interne vertrouwenspersoon SWV PPO	De teamleider van SWV PPO regio Leiden die als eerste aanspreekpunt fungeert voor klachten en zaken rond de klachtenafhandeling intern coördineert als met de betreffende collega niet tot overeenstemming kan worden gekomen.
Externe vertrouwenspersoon	De externe vertrouwenspersoon kan een bemiddelende rol spelen voordat de klacht wordt ingediend; kan de klager ondersteunen bij het indienen van een klacht en adviseert en rapporteert aan de directeur-bestuurder.
Landelijke klachtencommissie (LKC)	De commissie als bedoeld in artikel 8.
Klager	Een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan.
Verweerder	Een lid van het personeel of het bevoegd gezag bij SWV PPO regio Leiden, tegen wie een klacht is ingediend;
Klacht	Klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder.

Artikel 2 - Voortraject klachtindiening

Een klager die een probleem met een medewerker van SWV PPO regio Leiden ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt. Als dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de teamleider en/of de directeur-bestuurder van PPO-regio Leiden. Als het probleem in een gesprek niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3 - De interne vertrouwenspersoon

De interne vertrouwenspersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Indien de klacht betrekking heeft op de interne vertrouwenspersoon zelf, fungeert de directeur-bestuurder als interne vertrouwenspersoon.

De interne vertrouwenspersoon verwijst de klager naar de externe vertrouwenspersoon voor bemiddeling of ondersteuning bij het indienen van een klacht als daar behoefte aan is.

Artikel 4 - De externe vertrouwenspersoon

De directeur-bestuurder stelt een onafhankelijke externe vertrouwenspersoon beschikbaar welke wordt ingezet.

De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.

De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt.

De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.

De vertrouwenspersoon kan (in overleg met de klager) de directeur-bestuurder gevraagd en ongevraagd adviseren als er signalen hem of haar bereiken die daar aanleiding toe geven. Dan gaat het over trends die zichtbaar worden en niet om individuele, privacygevoelige informatie.

De vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.

De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de directeur-bestuurder schriftelijk verslag uit van de werkzaamheden. In dit geval worden trends in klachten besproken en geen individuele, privacygevoelige situaties.

Artikel 5 - Openbaarheid van de klachtenregeling

De directeur-bestuurder zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren op de website van het samenwerkingsverband.

Artikel 6 - Het indienen van een klacht

De klager kan een klacht indienen bij de LKC of bij de directeur-bestuurder. Vanuit onze visie vinden we het fijn een volgordelijkheid te hanteren zoals in dit stuk beschreven. Het staat de klager echter vrij direct naar de Landelijke Klachten Commissie te gaan.

Het klaagschrift bevat ten minste:

- de naam en het adres van de klager;
- de naam van de verweerder en het adres van de organisatie waar de klacht betrekking op heeft;
- 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.

De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.

De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.

De directeur-bestuurder of de LKC bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

Artikel 7 - Behandeling van de klacht door de directeur-bestuurder.

Als de klager zijn klacht indient bij de directeur-bestuurder, kan deze de klacht zelf afhandelen.

De directeur-bestuurder meldt in dat geval de klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.

Als de behandeling van de klacht door de directeur-bestuurder naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de LKC.

Als de directeur-bestuurder de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst de directeur-bestuurder de klager naar de LKC.

Artikel 8 - De klachtencommissie

De directeur-bestuurder is aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen,

Postbus 85191, 3508 AD Utrecht,

T: 030 - 280 95 90;

E: info@onderwijsgeschillen.nl;

W: www.onderwijsgeschillen.nl

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 de directeur-bestuurder zijn verplicht door de LKC gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en bij de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor de directeur-bestuurder.

Artikel 10 - Beslissing op advies

Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de LKC deelt de directeur-bestuurder aan de klager, de verweerder, en de LKC 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.

Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de directeur-bestuurder met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de LKC.

Artikel 11 - Informeren medezeggenschapsorgaan

De directeur-bestuurder informeert de medezeggenschapsraad over elk oordeel van de LKC waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 12 - Vertrouwelijkheid

Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.

De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 13 - Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door de directeur-bestuurder, de contactpersoon, de externe vertrouwenspersoon en de medezeggenschapsraad geëvalueerd. Als de MR met de aanpassingen instemt kan de directeur-bestuurder de klachtenregeling vaststellen voor de volgende vier jaar.

Artikel 14 - Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door de directeur-bestuurder worden gewijzigd met inachtneming van het advies van de medezeggenschapsraad.

Artikel 15 - Overige bepalingen

In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder.



Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Samenwerkingsverband Passend Primair Onderwijs regio Leiden'.

Deze regeling treedt in werking op 1 maart 2022