

Klachtenregeling SWV de Eem

Soms is een meningsverschil van dien aard, dat iemand een klacht hierover wil indienen. SWV de Eem heeft daarvoor een klachtenregeling die in dit document wordt beschreven. Iemand die een klacht wil bespreken kan dat het beste eerst kenbaar maken bij de directeur-bestuurder van SWV de Eem. Mogelijk kan de klacht dan verholpen worden. SWV de Eem is voor behandeling van klachten aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie: de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). De LKC is onderdeel van de Stichting Onderwijsgeschillen (www.onderwijsgeschillen.nl). Zowel ouders als personeelsleden kunnen een klacht voorleggen aan de LKC. Een secretaris van de LKC neemt contact op met de klager en de directeur-bestuurder of degene waarover is geklaagd en bespreekt welke route het beste gekozen kan worden om de klacht op te lossen. Dit gesprek kan leiden tot een van de volgende routes:

Route 1: Interne klachtbehandeling (op niveau van bestuur)

Als de LKC denkt dat een klacht snel op bestuursniveau kan worden opgelost, wordt - na overleg met de klager en de directeur-bestuurder - de klacht doorgestuurd naar de directeur-bestuurder. Als de betrokkenen dat al hebben geprobeerd of geen heil zien in interne klachtbehandeling, dan kan worden gekozen voor mediation of de formele klachtenprocedure.

Route 2: Mediation

Als interne klachtbehandeling niet tot de mogelijkheden behoort of niet tot een oplossing heeft geleid, dan worden in het telefoongesprek met de secretaris-mediator de mogelijkheden van mediation en de formele procedure verkend. Als beide partijen een voorkeur hebben om onder begeleiding van een externe zelf tot een oplossing te komen, kan er mediation plaatsvinden (zie voor meer informatie: Mediation - Onderwijsgeschillen).

Route 3: Formele procedure

Als besloten wordt de klacht via de formele procedure af te handelen dan onderzoekt de LKC de klacht en beoordeelt (na een hoorzitting) of deze gegrond is. De LKC brengt advies uit aan de directeur-bestuurder en kan aan haar advies aanbevelingen verbinden. De directeur-bestuurder neemt over de afhandeling van de klacht en het opvolgen van de aanbevelingen de uiteindelijke beslissing.

Een klacht kan door de klager:

1. bij de directeur-bestuurder schriftelijk worden ingediend
2. of door de klager rechtstreeks schriftelijk bij de LKC worden ingediend.

De externe vertrouwenspersoon kan daarbij behulpzaam zijn. De directeur-bestuurder van het Samenwerkingsverband kan u in contact brengen met deze externe vertrouwenspersoon.

Stichting Onderwijsgeschillen biedt ook mediation aan voordat er een officiële klacht bij de LKC is ingediend. U kunt dan tot een oplossing voor een (dreigend) conflict komen met behulp van een mediator van Stichting Onderwijsgeschillen en zo een formele procedure voorkomen.

Om te bespreken of mediation tot de mogelijkheden behoort kunt u contact opnemen met de Mediationdesk van Stichting Onderwijsgeschillen. U kunt de Mediatondesk bereiken via telefoonnummer 030 - 280 95 90 of via e-mail mediation@onderwijsgeschillen.nl. De LKC is te bereiken bij Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, telefoon 030 - 280 95 90, fax 030 - 280 95 91, e-mail info@onderwijsgeschillen.nl. Op www.onderwijsgeschillen.nl is meer informatie te vinden over klachtbehandeling.

Artikel 1 - Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

SWV de Eem: Vereniging SWV PO de Eem is een samenwerkingsverband waarin schoolbesturen samenwerken aan passend onderwijs binnen de gemeenten: Amersfoort, Baarn, Bunschoten-Spakenburg (Eemdijk), Leusden (Achterveld), Soest (Soesterberg) en Woudenberg.

School: Een school voor primair onderwijs vallende binnen de wettelijk vastgestelde regio van SWV de Eem.

LKC: De commissie als bedoeld in artikel 7.

Klager: Een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij een school of instelling betrokken persoon of orgaan.

Verweerder: Een lid van het personeel, de directeur-bestuurder of anderszins functioneel bij het Samenwerkingsverband betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend.

Klacht: Klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder.

Artikel 2 - Voorfase klachtindiening

1. Een klager die een probleem met SWV de Eem ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Als dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directeur-bestuurder van SWV de Eem.
3. Als het probleem de directeur-bestuurder betreft, kan het probleem worden voorgelegd aan de voorzitter van de Raad van Toezicht van SWV de Eem.
4. De klager kan het probleem ook bespreken met de externe vertrouwenspersoon.
5. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 5.

Artikel 3 - De externe vertrouwenspersoon

1. De directeur-bestuurder stelt een externe vertrouwenspersoon beschikbaar.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost.
3. De vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht als de klager daar om verzoekt.
4. 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.
5. De vertrouwenspersoon kan de directeur-bestuurder gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
6. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de directeur-bestuurder schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 4 - Informatie over de klachtenregeling

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

Artikel 5 - Het indienen van een klacht

1. De klager kan schriftelijk een klacht indienen bij de LKC of bij de directeur-bestuurder.
2. Het klaagschrift bevat ten minste:
 - a. de naam en het adres van de klager;
 - b. de naam van verweerder;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
 - e. de dagtekening.
3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
5. De directeur-bestuurder of de LKC bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

Artikel 6 - Behandeling van de klacht door de directeur-bestuurder

1. Als de klager zijn klacht indient bij de directeur-bestuurder, kan deze de klacht zelf afhandelen.
2. De directeur-bestuurder meldt in dat geval de klager en verweerder welke stappen zij gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. 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.
4. Als de directeur-bestuurder de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst de directeur-bestuurder de klager naar de LKC.

Artikel 7 - De klachtencommissie

1. SWV de Eem is aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, telefoon 030 - 280 95 90; e-mail: info@onderwijsgeschillen.nl; www.onderwijsgeschillen.nl
2. Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het Reglement van de Landelijke Klachten Commissie Onderwijs van toepassing. Dit reglement is te vinden op: <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

Artikel 8 - Informatieverstrekking aan de LKC

Personeelsleden in dienst van SWV de Eem zijn verplicht door de LKC gevraagde informatie te verstrekken en over het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor de directeur-bestuurder.

Artikel 9 - Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van LKC deelt de directeur-bestuurder aan de klager, de verweerder, en de LKC schriftelijk en gemotiveerd mee of zij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of naar aanleiding van dat oordeel maatregelen worden genomen en zo ja welke.
2. 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 10 - Informeren medezeggenschapsorgaan

De directeur-bestuurder informeert het toezichthoudend orgaan (CvT) en de medezeggenschapsraad (MR-P en OPR) over elk oordeel van de LKC waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die de directeur-bestuurder naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 11 - 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.

Artikel 12 - Wijziging van het reglement

Deze regeling kan door de directeur-bestuurder worden gewijzigd met instemming van de Medezeggenschapsraad Personeel (MR-P) van SWV de Eem.

Artikel 13 - Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de directeur-bestuurder.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling'.
3. Met deze herziene regeling is ingestemd door de MR-P op 26 september 2024
4. Deze regeling is opnieuw vastgesteld op 27 september 2024.

Anne Maljers
directeur-bestuurder
e-mail: a.maljers@swvdeem.nl

Bijlage Relevante toelichting op artikelen

Artikel 1

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij SWV de Eem betrokken zijn. Dat betekent dat er in beginsel geen klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling. Een ouder of een leerling kunnen slechts als verweerder worden aangemerkt voor zover de betreffende gedragingen of beslissingen zijn voortgekomen uit hun functionele betrokkenheid bij SWV de Eem, bijvoorbeeld in de hoedanigheid van lid van de OndersteuningsPlanRaad (OPR).

Artikel 2

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken zullen in onderling overleg tussen ouders, personeel en de directeur-bestuurder worden afgehandeld. Het heeft de voorkeur om problemen te bespreken op het niveau waar ze zich voordoen en met degene die het probleem (heeft) veroorzaakt. Als dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of als de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een formele klacht indienen.

Artikel 3

Hoewel de functie van vertrouwenspersoon een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat zij in alle gevallen geheimhouding betracht. De vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als zij van oordeel is dat de klager zich in een dusdanig ernstige situatie bevindt dat het noodzakelijk is andere personen/instanties op de hoogte te stellen, kan zij besluiten de geheimhouding niet te bewaren.

Als de vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal zij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van haar taak uitsluitend verantwoording schuldig aan de directeur-bestuurder.

De vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor worden gekozen.

De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij de directeur-bestuurder, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

De vertrouwenspersoon onthoudt zich van het onderzoeken van de klacht en het geven van een oordeel. Dat gaat haar taak te buiten en is voorbehouden aan de directeur-bestuurder en de klachtencommissie. Welke rol de vertrouwenspersoon ook kiest, zij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol zij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat.

Als de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij de directeur-bestuurder en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

De vertrouwenspersoon kan de directeur-bestuurder adviseren over beleidskwesties, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

Artikel 5

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij de directeur-bestuurder of rechtstreeks bij de LKC. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door de directeur-bestuurder niet tevreden is, kan hij de klacht alsnog aan de LKC voorleggen. Als de klacht rechtstreeks bij de LKC wordt ingediend, kan deze besluiten de klacht door te sturen naar de directeur-bestuurder om de mogelijkheid te bieden de klacht op niveau van het bestuur op te lossen (artikel 4a Reglement LKC).

Artikel 11

Klachtbehandeling is vertrouwelijk. Het betreft een klacht van een individuele klager. Het is niet gewenst dat personen of organen die bekend zijn met de klacht, derden over de klacht informeren. Publiciteit kan partijen schaden en ook het vinden van een oplossing voor de klacht bemoeilijken.

Artikel 12

Op grond van artikel 10 onder g WMS heeft de medezeggenschapsraad (MR-P) instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.