

# Klachtenregeling Samenwerkingsverband Passend Onderwijs Noordoostpolder-Urk - januari 2019<sup>1</sup>

## Inleiding

Een klacht betekent dat er onduidelijkheid bestaat over de communicatie of over de dienstverlening van het samenwerkingsverband. Voor een goede dienstverlening is het niet alleen voor de ouder<sup>2</sup>, maar ook voor het samenwerkingsverband van belang om de klacht in behandeling te nemen.

Uitgangspunt is dat de ouder een klacht altijd en liefst eerst met de direct betrokkene bespreekt en dat op die wijze gekomen wordt tot de gewenste oplossing.

Daarnaast heeft de ouder vanuit het oogpunt van rechtsbescherming de mogelijkheid om formeel een klacht in te dienen. Daartoe heeft het samenwerkingsverband een klachtenregeling. Deze klachtenregeling is bedoeld als een simpele, snelle en klantgerichte afhandeling van (individuele) klachten.

De klachtenregeling is bedoeld voor klachten die de taakuitvoering van het samenwerkingsverband betreffen. Is de ouder niet tevreden over de afhandeling van de klacht of over het gewenste resultaat, dan is er de mogelijkheid om zich te richten tot de Landelijke Klachtencommissie.

N.B.: Als het gaat om klachten over bijvoorbeeld plaatsing, de aanvullende ondersteuning of het onderwijsaanbod op een school, dan geldt de klachtenregeling van de desbetreffende school/het betreffende bestuur en moet de klacht daar ingediend worden (en dus niet bij het samenwerkingsverband).

N.B. De klachtenregeling is niet bedoeld voor situaties waarbij de klager bezwaar wil aantekenen tegen een beslissing van de Toewijzingscommissie. Voor die situaties hebben we namelijk de Commissie van Beroep.

## KLACHTENREGELING

### Overwegende dat:

- Een klachtenregeling rechtsbescherming en rechtsgang voor een ouder beoogt te bieden;
- De klachtenregeling een instrument moet zijn voor simpele, snelle en klantgerichte afhandeling van (individuele) klachten betreffende de dienstverlening van een samenwerkingsverband;
- Bij klachten van ouders in eerste instantie gestreefd wordt naar afhandeling van de klacht door het samenwerkingsverband zelf;
- Voor klachten die desondanks niet oplosbaar blijken, een mogelijkheid moet bestaan voor een externe klachtenbehandeling;
- De mogelijkheid om bij een samenwerkingsverband een klacht in te dienen niet uitsluit dat ouders gebruik maken van andere vormen van rechtsbescherming;
- Een samenwerkingsverband door het hebben van een formele klachtenregeling wil laten blijken open te staan voor klachten betreffende de dienstverlening.

### Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In de klachtenregeling wordt verstaan onder:

1. Samenwerkingsverband: Samenwerkingsverband Passend Onderwijs PO Noordoostpolder-Urk
2. Klager: een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling,

<sup>1</sup> Goedgekeurd door Bestuur samenwerkingsverband op 17 januari 2019

<sup>2</sup> In deze tekst kan voor ouder ook gelezen worden: verzorger of voogd

3. Verweerder: een medewerker die taken uitvoert voor het samenwerkingsverband, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij het samenwerkingsverband betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
4. Klacht: iedere uiting van ongenoegen, schriftelijk door klager kenbaar gemaakt, over (nagelaten) gedragingen of beslissingen van de verweerder, niet zijnde een toelaatbaarheidsbeslissing.

### **Artikel 2 Klachtenbehandeling**

1. Een klager die een probleem 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 coördinator van het samenwerkingsverband. Een anonieme klacht wordt niet in behandeling genomen, hetgeen terstond wordt medegedeeld.
3. De klager dient de klacht, schriftelijk gemotiveerd, in bij de coördinator van het samenwerkingsverband.
4. Het bevoegd gezag van het samenwerkingsverband bepaalt op welke wijze de klacht behandeld wordt. De klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie kan onderdeel zijn van de klachtafhandeling. Deze klachtencommissie brengt advies uit aan het bevoegd gezag van het samenwerkingsverband.
5. Het bevoegd gezag informeert binnen 6 weken na ontvangst van de klacht aan klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
6. Binnen 12 weken na ontvangst van de klacht deelt het bevoegd gezag van het samenwerkingsverband schriftelijk aan de klager mee of de klacht gegrond is en of naar aanleiding hiervan maatregelen worden genomen en zo ja, welke.
7. Als de klachtenbehandeling naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

### **Artikel 3 Informatieverstrekking aan de LKC**

Medewerkers die taken uitvoeren voor het samenwerkingsverband zijn verplicht door de LKC gevraagde informatie via de coördinator van het samenwerkingsverband te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen.

### **Artikel 4 Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van LKC deelt het samenwerkingsverband aan de klager, de verweerder en de LKC schriftelijk en gemotiveerd mee of het oordeel over de gegrondheid van de klacht gedeeld wordt 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 het samenwerkingsverband met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de LKC.

### **Artikel 5 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 6 Nadere voorwaarden voor indienen klacht bij de externe klachtencommissie**

1. De klacht wordt niet eerder bij de LKC ingediend dan nadat de klacht, in het kader van de interne klachtenprocedure, ex artikel 2 is voorgelegd aan het samenwerkingsverband en er geen overeenstemming tussen klager en samenwerkingsverband is bereikt omtrent de afhandeling.

#### **Artikel 7 Wijziging van het reglement**

Deze regeling kan door het bevoegd gezag van het samenwerkingsverband worden gewijzigd met inachtneming van de voor het samenwerkingsverband geldende bepalingen op het gebied van de medezeggenschap.

#### **Artikel 8 Overige bepalingen**

1. De door de klager en het samenwerkingsverband gemaakte kosten ter zake de klachtbehandeling zijn voor eigen rekening, behoudens het bepaalde in artikel 6, lid 2.
2. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag van het samenwerkingsverband.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Samenwerkingsverband Passend Onderwijs PO Noordoostpolder-Urk'
4. De regeling is vastgesteld in januari 2019.
5. Deze regeling treedt in werking op 17 januari 2019.
6. Het samenwerkingsverband maakt het reglement (digitaal) openbaar.