



## **Klachtenregeling Samenwerkingsverband Passend onderwijs Haarlemmermeer**

### ***Algemene overweging***

Wij streven naar een goede en persoonlijke dienstverlening en ondersteuning; naar een tevreden cliënt. Natuurlijk hopen wij dat onze dienstverlening en bejegening altijd naar wens is, maar we weten ook dat de realiteit anders kan zijn. En dan vinden wij het, naast kwaliteitstoetsing in algemene zin, belangrijk om dat tijdig te weten en te kijken of we er iets aan kunnen doen.

Uitgangspunt is dat de cliënt een klacht altijd en liefst eerst met de direct betrokkenen bespreekt en op die wijze komt tot de gewenste oplossing.

Daarnaast heeft de cliënt 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 instrument voor een simpele, snelle en klantgerichte afhandeling van (individuele) klachten. Het gaat daarbij om klachten die de taakuitvoering van het samenwerkingsverband betreffen. Als het gaat om klachten over bijvoorbeeld plaatsing, ondersteuningstoewijzing of onderwijsaanbod op een school, dan geldt de klachtenregeling van de desbetreffende school/het betreffende bestuur en moet de klacht ook daar ingediend worden.

Bij klachten van cliënten wordt in eerste instantie gestreefd naar interne afhandeling. Achterliggende gedachte is dat hoe dichterbij de bron een klacht wordt behandeld, hoe groter de kans is op een afhandeling naar tevredenheid. De klachtenbehandeling geeft inzicht in de ervaren werkwijze van het samenwerkingsverband en is derhalve een instrument om dienstverlening te verbeteren.

Voor klachten die desondanks niet oplosbaar blijken, wordt de mogelijkheid geboden voor externe klachtenbehandeling. De mogelijkheid om bij een samenwerkingsverband een klacht in te dienen sluit niet uit dat cliënten gebruik maken van andere vormen van rechtsbescherming.

## **KLACHTENREGELING**

---

### **Overwegende dat:**

- Een klachtenreglement rechtsbescherming en rechtsgang voor een cliënt beoogt te bieden;
- Het klachtenreglement een instrument moet zijn voor simpele, snelle en klantgerichte afhandeling van (individuele) klachten betreffende de dienstverlening van een samenwerkingsverband;
- Bij klachten van cliënten in eerste instantie gestreefd wordt naar interne 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 uit sluit dat cliënten 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 het klachtenreglement wordt verstaan onder:

1. Samenwerkingsverband: Samenwerkingsverbanden Passend Onderwijs Haarlemmermeer;
2. Klager : een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij het samenwerkingsverband betrokken persoon of orgaan;
3. Verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, 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.
5. Externe klachtencommissie: een commissie als bedoeld in artikel 3.

### **Artikel 2 Interne 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 directeur-bestuurder 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 directeur-bestuurder van het samenwerkingsverband.
4. Het bevoegd gezag van het samenwerkingsverband meldt binnen 6 weken na ontvangst van de klacht aan klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
5. Als de interne klachtenbehandeling naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de externe klachtencommissie.

### **Artikel 3 Externe klachtenbehandeling**

Het samenwerkingsverband is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Op de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC is het Reglement van de Commissie van toepassing. Voor informatie (bereikbaarheid en reglement) wordt verwezen naar [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl).

#### **Artikel 4 Taak van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs**

De Commissie onderzoekt de ingediende klacht en brengt advies uit aan het bevoegd gezag van het samenwerkingsverband over de gegrondheid van de klacht. De Commissie kan in haar advies een aanbeveling doen over de door het bevoegd gezag te nemen maatregelen.

#### **Artikel 5 Indienen van een klacht bij de LKC 1.**

Het klaagschrift bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de klager;
  - b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school of de instelling waar de klacht betrekking op heeft;
  - 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.
2. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders beslist.
  3. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.
  4. De LKC bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

#### **Artikel 6 Informatieverstrekking aan de LKC**

Personeelsleden in functie van het samenwerkingsverband zijn verplicht door de LKC gevraagde informatie via de directeur-bestuurder van het samenwerkingsverband te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen.

#### **Artikel 7 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 8 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 9 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.
2. Per klacht brengt het samenwerkingsverband een bedrag van € 150,- exclusief BTW in rekening bij de klager. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, zal het samenwerkingsverband deze kosten aan klager retourneren.

**Artikel 10      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 11      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 9, 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 Haarlemmermeer’.
4. De regeling is vastgesteld in september 2021.
5. Deze regeling treedt in werking op 1 augustus 2021.
6. Het samenwerkingsverband maakt het reglement (digitaal) openbaar.