

Klachtenregeling SWV VO Kop van Noord Holland

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Instelling: SWV VO Kop van Noord Holland;
- b. Bevoegd gezag: directeur-bestuurder SWV VO Kop van Noord Holland;
- c. LKC: de commissie als bedoeld in artikel 7;
- d. Klager: een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel of een anderszins functioneel bij de instelling betrokken persoon of orgaan;
- e. Verweerder: (een lid van) het personeel, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij of instelling betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend;
- f. Klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder.

Artikel 2: Voorfase klachtindiening

1. Een klager die een probleem met de instelling 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 het bevoegd gezag.
3. De klager kan het probleem bespreken met de interne vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 5.

Artikel 3: De (interne) vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één interne vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
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 is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.

Artikel 4: Informatie over de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren op website van de instelling.

Artikel 5: Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij het bevoegd gezag of bij de Landelijke Klachten Commissie (LKC).

2. 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 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.
3. De klacht dient binnen een jaar¹ 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. Het bevoegd gezag of de LKC bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

Artikel 6: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan dit de klacht zelf afhandelen.
2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
3. 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.
4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de LKC.

Artikel 7: De klachtencommissie

Het bevoegd gezag is aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Zie: 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 8: 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 9: Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van LKC deelt het bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de directeur van de betrokken school 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.

¹ Deze termijn is voor het primair en voortgezet onderwijs vastgelegd in de artikel 14, zevende lid WPO, artikel 24b, zevende lid WVO en artikel 23, zevende lid WEC.

2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de LKC.

Artikel 10: Informeren medezeggenschapsorgaan

Het bevoegd gezag informeert de personele 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 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 het bevoegd gezag worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersoon, met inachtneming van de voor de instelling geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

Artikel 13: Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling SWV VO Kop van Noord Holland'.
3. Deze regeling treedt in werking op 1 december 2022

De regeling is vastgesteld door de directeur-bestuurder op 15 november 2022