



Klachtenprocedure Samenwerkingsverband Zuidoost-Friesland VO

(ouders, voogden, verzorgers, leerlingen)

1. Toelichting op de klachtenprocedure van Samenwerkingsverband Zuidoost-Friesland VO

1.1 Wat doet het samenwerkingsverband?

Het samenwerkingsverband zet in op het versterken van de ondersteuning op schoolniveau, met als doel zoveel mogelijk leerlingen thuisnabij, kwalitatief goed onderwijs aan te bieden. Het is de taak van het samenwerkingsverband om een dekkend onderwijsaanbod te realiseren voor alle leerlingen binnen het samenwerkingsverband.

De klachtenprocedure heeft betrekking op het samenwerkingsverband Zuidoost-Friesland VO. Wanneer u in onderstaande procedure 'samenwerkingsverband' leest, wordt hiermee een team of teamlid van het samenwerkingsverband bedoeld.

1.2 Waarom een klachtenprocedure?

Voor een goede dienstverlening is het niet alleen voor u, maar ook voor ons van belang om uw klachten in behandeling te nemen. Een klacht betekent dat er iets is misgegaan in de communicatie of de dienstverlening door het samenwerkingsverband. Het gaat hierbij om klachten waarbij betrokkenen van mening zijn dat samenwerkingsverband Zuidoost-Friesland of medewerkers zich niet dienstverlenend hebben opgesteld en/of niet goed hebben gecommuniceerd over werkwijzen, routes, producten of procedures. Wij geven daar een paar voorbeelden van:

- U bent niet tevreden over de manier waarop u te woord bent gestaan en/of de wijze waarop u geïnformeerd bent over de procedure voor het aanvragen van extra ondersteuning.
- Er is sprake geweest van ongewenste gedrag¹.

Voor die situaties is er een klachtenprocedure opgesteld. Deze procedure heeft alleen betrekking op klachten over taken en diensten die uitgevoerd zijn door het personeel dat werkzaam is voor het samenwerkingsverband. Voor klachten over de uitvoering van taken van de scholen verwijzen wij naar de klachtenregeling van de scholen.

¹ zie 3. Begrippenlijst

2. Klachtenprocedure

2.1 Procedure bij het indienen en afhandelen van klachten over een individuele medewerker

Vooraf

U kunt altijd contact opnemen ter ondersteuning met de vertrouwenspersoon van het samenwerkingsverband. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en kan u ondersteunen bij het kiezen van stappen en zoeken naar oplossingen. Op de website staan de gegevens.

De vertrouwenspersoon kan u ook bijstaan in het gesprek met de directeur van het samenwerkingsverband of een procedure met de LKC. (Stap 2)

Het kan dus voorkomen dat u met bepaalde vragen zit die onvoldoende beantwoord zijn door het samenwerkingsverband. U kunt dan de volgende drie stappen nemen:

1. U bespreekt altijd eerst het probleem met de betreffende medewerker. Samen zoekt u naar oplossingen. Komt u er niet uit? Dan kunt u het probleem voorleggen aan de directeur dan wel een interne of een externe klacht indienen.
2. Interne procedure: U neemt contact op met de directeur van het samenwerkingsverband door het klachtenformulier op de website². De directeur bespreekt de klacht met de betrokken medewerker. De directeur vervult een bemiddelende rol tussen u en de betrokken medewerker. Uitgangspunt hierbij is het principe van hoor en wederhoor. De directeur maakt een verslag van de in bovengenoemd kader gevoerde gesprek(ken) ten behoeve van u en de betrokken medewerker. Bij een klacht over de directeur neemt u contact op met het bevoegd gezag.
3. Externe procedure. U kunt ook een beroep doen op de klachtenregeling van de Landelijke Klachtencommissie (LKC). U dient uw klacht dan niet in bij de directeur van het samenwerkingsverband maar direct bij de LKC. Op de website vindt u de informatie over een procedure bij de LKC. Ook in het geval u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht via de interne procedure (stap 2), kunt u een beroep doen op deze externe procedure.

Het samenwerkingsverband kan anonieme klachten niet in behandeling nemen. Klachten die betrekking hebben op de directeur van het samenwerkingsverband kunt u rechtstreeks voorleggen aan de voorzitter van het bestuur. Op de website vindt u de gegevens.

2.2 Procedure bij het indienen van klachten over een team

Klachten die het individueel handelen van medewerkers van het samenwerkingsverband overstijgen, c.q. betrekking hebben op het functioneren van een team, kunnen in eerste instantie besproken worden met de directeur van het samenwerkingsverband. U hoeft het probleem dan niet eerst te bespreken met een medewerker. De directeur maakt hiervan een verslag ten behoeve van u en ten behoeve van het team. Wanneer het niet lukt de klacht naar uw tevredenheid te bespreken en af te handelen, kunt u de klacht schriftelijk indienen bij de landelijke klachtencommissie (LKC).

² www.swvzofriesland.nl/klachtenregeling

2.3 Registratie

Alle klachten die terecht komen bij de directeur of het bevoegd gezag van het samenwerkingsverband Zuidoost Friesland VO worden geregistreerd. De directeur stelt minimaal ieder kalenderjaar een verslag op. In het verslag wordt vermeld: het aantal klachten; de aard van de klachten; de wijze van behandeling van de klachten; de methodische of beleidsmatige veranderingen die hebben plaats gevonden naar aanleiding van de klachtbehandeling. Het verslag bevat geen informatie die herleidbaar is tot personen.

2.5 Hoe dient u een klacht in?

Via de website www.swvzofriesland.nl kunt u een klachtenformulier downloaden en invullen. In dit formulier kunt u de reden van uw klacht weergeven en omschrijven wat u wilt bereiken.

2.6 Klachten die niet behandeld kunnen worden

Een klacht kan niet worden behandeld als:

- De klacht betrekking heeft op een organisatie, persoon of gebeurtenis waarover de klachtencommissie van het samenwerkingsverband niet bevoegd is te oordelen.
- De klacht is ingediend door een daartoe niet bevoegd persoon;
- De klacht al eerder door de klachtencommissie is beoordeeld. Er zijn geen nieuwe feiten en/of omstandigheden aangedragen, die een hernieuwde behandeling van de klacht rechtvaardigen.
- De klacht is onduidelijk, onbegrijpelijk, innerlijk tegenstrijdig of verwoord op een wijze die in strijd is met respectvolle omgangsnormen.

2.7 Klacht of bezwaar

Een klacht is iets anders dan een bezwaar. Het samenwerkingsverband Zuidoost-Friesland VO geeft besluiten af voor de toelaatbaarheid tot het voortgezet speciaal onderwijs of het praktijkonderwijs. Dit besluit heet een toelaatbaarheidsverklaring (TLV) en is een beschikking zoals beschreven in de Algemene Wet Bestuursrecht. Wanneer u het oneens bent met deze beschikking van uw kind dan dient u geen klacht maar een bezwaar in. Verwijzen naar de website samenwerkingsverband/toewijzingscommissie.

Voor klachten over een school kunt u zich direct wenden tot de klachtenregeling van de betreffende school, het schoolbestuur of direct bij de Landelijke Klachten Commissie (LKC).

Ook is het samenwerkingsverband aangesloten bij de LKC. Dit voor de externe klachtenprocedure. De LKC geeft zijn oordeel over de klacht en geeft een advies aan het bevoegd gezag. Het is geen bindend advies.

Het is aan het bevoegd gezag van het samenwerkingsverband om de adviezen van de LKC over te nemen.

3. Begrippenlijst

Klacht:	Iedere gemotiveerde uiting van ongenoegen over elke gedraging van een medewerker werkzaam voor het samenwerkingsverband Zuidoost-Friesland. Een klacht kan ingediend worden vanaf het eerste moment van contact tussen cliënt (jongere, ouders/verzorgers) en een medewerker van het samenwerkingsverband. Een klacht kan uiterlijk 1 jaar na datum van gebeurtenis worden ingediend.
Gedrag:	Het handelen of nalaten daarvan alsmede het nemen van een besluit dat negatieve gevolgen heeft voor een jongere, diens ouder(s)/verzorger(s).
Klager:	Elke jongere, diens ouder(s)/verzorger(s)/voogd die door een gedraging van een medewerker van het samenwerkingsverband Zuidoost Friesland VO, zelfstandig in zijn belangen is geschaad, heeft het recht, alleen of met hulp van anderen, een klacht in te dienen. De ouder(s)/verzorgers/voogd kan/kunnen een klacht indienen op eigen titel of namens de jongere.
Beklaagde:	De voor het samenwerkingsverband werkzame personen of team.
Contactpersoon:	Een medewerker van het samenwerkingsverband die de klager informeert over en verwijst naar de te nemen route(s). Indien de contactpersoon zelf beklaagd wordt, kan door de klager met de (eventueel) tweede vertrouwenspersoon dan wel rechtstreeks met de directeur van het samenwerkingsverband contact opgenomen worden om de juiste informatie en route(s) te leren kennen.
Vertrouwenspersoon:	Omdat het aantal medewerkers dat in dienst is van het samenwerkingsverband relatief laag is, is ervoor gekozen alleen met een externe vertrouwenspersoon.

Bijlage

Klachtenregeling samenwerkingsverband Zuidoost-Friesland VO

(ouders, voogden, verzorgers, leerlingen)

Het bevoegd gezag van samenwerkingsverband Zuidoost-Friesland VO

- gelet op de bepalingen van de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs;
- gehoord de ondersteuningsplanraad

stelt de volgende Interne Klachtenregeling voortgezet onderwijs vast (artikelen 1 tot en met 7) en sluit zich wat de externe procedure aan bij de Landelijke Klachtencommissie (artikelen 8 tot en met 11)

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a) Samenwerkingsverband Zuidoost-Friesland VO: alle medewerkers die in dienst zijn van het samenwerkingsverband, waaronder ook het OPDC
- b) instelling: het samenwerkingsverband
- c) bevoegd gezag: de directie van het samenwerkingsverband
- d) LKC: de commissie als bedoeld in artikel 8;
- e) klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling waaraan het samenwerkingsverband diensten (heeft) verleend;
- f) verweerder: (een lid van) het team, (een lid van) de directie of het bevoegd gezag tegen wie een klacht is ingediend;
- g) klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder.

Artikel 2: Voorfase klachtindiening: oplossen van een probleem.

- 1) Een klager die een probleem op of 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 de directeur van het samenwerkingsverband. Een klacht over de directeur wordt voorgelegd aan het bestuur.
- 3) De klager kan het probleem bespreken met de vertrouwenspersoon.
- 4) Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6 of 8.

Artikel 3: De contactpersoon

- 1) Het bevoegd gezag van de instelling wijst na overleg met de Ondersteuningsplanraad een contactpersoon aan.
- 2) De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst deze contactpersoon de klager naar de te nemen route.

Artikel 4: De vertrouwenspersoon

- 1) Het bevoegd gezag van het samenwerkingsverband benoemt na overleg met de Ondersteuningsplanraad ten minste één vertrouwenspersoon.
- 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 het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
- 6) De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.

Artikel 5: Informatie over de klachtenregeling

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

Artikel 6: Het indienen van een interne klacht

- 1) De klager kan een klacht indienen bij de directeur of het bevoegd gezag (bij een klacht over de directeur) van het samenwerkingsverband of bij de LKC.
- 2) Het klaagschrift aan de directeur of het bevoegd gezag 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 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 of het bevoegd gezag bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.
- 6) De directeur of het bevoegd gezag meldt binnen 6 weken aan klager en verweerder welke stappen genomen worden.

Artikel 7: Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

- 1) Als de klager zijn klacht indient bij de directeur van het samenwerkingsverband, kan deze de klacht zelf afhandelen.
- 2) De directeur (of het bevoegd gezag bij een klacht over de directeur) meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.
- 3) Uitgangspunt is dat een klacht binnen 6 weken is afgehandeld c.q. dat er een uitspraak is over de klacht door de directeur of het bevoegd gezag. Deze termijn van 6 weken kan bij complexe klachten die nader onderzoek vereisen worden verlengd.
- 4) Als de behandeling van de klacht door de directeur of het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de LKC.
- 5) Als de directeur of het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de LKC.

Artikel 8 De externe procedure via de Landelijke Klachtencommissie

Vastgesteld d.d. 1 januari 2018

- 1) Het bevoegd gezag 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
- 2) 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: <http://www.onderwijsgeschillen.nl/klachten/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-po-vo-bve-en-hbo/reglement-commissie/>

Artikel 9 Informatieverstrekking aan de LKC

- 1) 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 10: 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.
- 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 11: Informeren Ondersteuningsplanraad

- 1) Het bevoegd gezag informeert de Ondersteuningsplanraad 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.
- 2) De Ondersteuningsplanraad wordt geïnformeerd over klachten van ouders, verzorgers, voogden en/of leerlingen.

Artikel 12: 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 13: Wijziging van het reglement

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

Artikel 14: Overige bepalingen

- 1) In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
- 2) Deze regeling kan worden aangehaald als 'Klachtenregeling Samenwerkingsverband Zuidoost-Friesland'.
- 3) Deze regeling treedt in werking op 01-01-2018
- 4) De regeling is vastgesteld op 31-12-2017

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1 onder e

Ook een ex-leerling kan een klacht indienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen. Daarom is in artikel 6, derde lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen of organen die anderszins functioneel betrokken zijn bij de instelling kan gedacht worden aan bijvoorbeeld vrijwilligers en stagiaires.

Artikel 1 onder f

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

Artikel 2

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de instelling zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en directie 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. Indien dat echter gelet op de aard van de klacht niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een formele klacht indienen.

Artikel 3

De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij het samenwerkingsverband. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de instelling betrokken partijen. De vertrouwenspersoon oefent zijn taak in onafhankelijkheid uit. De vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld. Het samenwerkingsverband heeft ook vanwege de onafhankelijkheid gekozen voor een externe vertrouwenspersoon.

Artikel 4

Hoewel de functie van vertrouwenspersoon naar zijn aard (en naam) een grote mate van vertrouwelijkheid met zich brengt, kan van de vertrouwenspersoon niet worden verlangd dat hij in alle gevallen geheimhouding betracht. De vertrouwenspersoon heeft geen wettelijke geheimhoudingsplicht. Als hij 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 hij besluiten de geheimhouding niet te bewaren.

Als er geen sprake is van een externe maar (alleen) van een interne vertrouwenspersoon, valt deze onder de meld- en aangifteplicht bij een vermoeden van een zedenmisdrijf (artikel 3 WVO).

Daarnaast is de "Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" op zowel de interne als externe vertrouwenspersoon van toepassing.

Een vertrouwenspersoon zal een klager dan ook nooit vooraf geheimhouding moeten beloven. Hij kan wel duidelijk maken dat hij erg terughoudend en vertrouwelijk met de te geven informatie om zal gaan. Indien de vertrouwenspersoon besluit de verkregen informatie toch met derden te delen, zal hij dit vooraf met de klager moeten bespreken.

De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon

rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de instelling. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de instelling betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te voeren.

Overwogen kan worden te kiezen voor twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht. Ook kan worden overwogen meerdere vertrouwenspersonen te benoemen zodat in voorkomende gevallen ook een verweerder zich door een vertrouwenspersoon kan laten bijstaan.

Artikel 4, eerste lid

De externe vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan het bevoegd gezag. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.

Artikel 4, tweede lid

De externe vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de directeur van de betrokken school 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 het bevoegd gezag, 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 zijn taak te buiten en is voorbehouden aan het bevoegd gezag en de klachtencommissie. Daarnaast kan het geven van een oordeel zijn draagvlak binnen de schoolgemeenschap verzwakken.

Hoewel de vertrouwenspersoon nagaat of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt, is niet aan te raden dat de vertrouwenspersoon zelf gaat bemiddelen. Een mislukte bemiddeling kan namelijk leiden tot een verlies aan vertrouwen en zelfs tot het zelf onderwerp worden van een klacht.

Welke rol de vertrouwenspersoon ook kiest, hij zal in alle gevallen eerst met de klager tot overeenstemming moeten komen welke rol hij als vertrouwenspersoon zal vervullen, zodat hierover geen onduidelijkheid bestaat. Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 4, vijfde lid

De externe vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag adviseren over beleidskwesties, maar onthoudt zich van het geven van adviezen over te treffen (disciplinaire) maatregelen naar aanleiding van een ingediende klacht.

Artikel 6 en artikel 8

Een klager heeft de keuze om zijn klacht in te dienen bij het bevoegd gezag of rechtstreeks bij de LKC. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag 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 het bevoegd gezag en dit de mogelijkheid bieden te trachten de klacht op het niveau van het samenwerkingsverband / het bevoegd gezag op te lossen. De LKC geeft drie mogelijkheden aan om een klacht af te handelen:

- a) Interne klachtenbehandeling op niveau van het bestuur. In het geval LKC/OG denkt dat de klacht intern is op te lossen, neemt ze contact op met het bestuur. Als dat niet lukt of kan, zijn de opties 2 en 3 in beeld.
- b) Mediation door bijv. OnderwijsGeschillen
- c) Formele klachtenprocedure, waarbij de LKC een advies geeft aan het bestuur. De uitspraak is niet bindend. Het schoolbestuur

Op de website van OnderwijsGeschillen (<https://onderwijsgeschillen.nl/>) is alle informatie relevant voor ouders, verzorgers, voogden en leerlingen over de LKC te vinden.

Artikel 10, eerste lid

Deze termijn is voor het voortgezet (speciaal) onderwijs vastgelegd in, artikel 24b, zevende lid WVO en artikel 23, zevende lid WEC.

Indien het oordeel daar aanleiding toe geeft, kan het bevoegd gezag in overleg met de verweerder in een passende rehabilitatie voorzien.

Artikel 11

Zie ook artikel 8, tweede lid onder e van de Wet medezeggenschap op scholen (WMS).

De Ondersteuningsplanraad heeft formeel binnen de WMS deze bevoegdheid niet gekregen. Communicatie en betrokkenheid is ook met de Ondersteuningsplanraad relevant, vooral als het gaat om klachten en beleidsuitspraken over het beleid dat ouders, verzorgers, voogden en/of leerlingen raakt.

Artikel 12

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.

Bijlage 1a **Interne klachten over gedragingen van medewerkers door ouders, voogden, verzorgers, leerlingen.**

Klachtenformulier Samenwerkingsverband Zuidoost-Friesland ten behoeve van ouders, verzorgers, voogden, leerlingen,

Indien u een klacht heeft over de dienstverlening van Samenwerkingsverband Zuidoost-Friesland of over gedragingen van medewerkers/vrijwilligers die u schriftelijk kenbaar wenst te maken dan verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier, en deze te verzenden ter attentie van de directeur van het samenwerkingsverband per adres Zonnedaaw 2, 9202 PA te Drachten.

Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar onze klachtenreglement.

Naam indiener:

Adres:

Postcode/plaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

Omschrijving klacht(en):

Indien relevant: als u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst: Wat zou dat dan zijn? Gewenste oplossing/reactie:

Heeft u al (telefonisch) contact gehad over de klacht, en zo ja met wie, en wat is daaruit gekomen?

Datum:

Handtekening klager:

Bijlage 1a **Interne klachten over gedragingen van de directeur door ouders, voogden, verzorgers, leerlingen**

Indien u een klacht heeft over de dienstverlening van Samenwerkingsverband Zuidoost-Friesland of over gedragingen van de directeur die u schriftelijk kenbaar wenst te maken dan verzoeken wij u gebruik te maken van dit formulier, en deze te verzenden ter attentie van de voorzitter van het bestuur, per adres Zonnedauw 2, 9202 PA te Drachten

Voor een beschrijving van het verdere verloop van de behandeling van uw klacht verwijzen we naar onze klachtenreglement.

Naam indiener:

Adres:

Postcode/plaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Voor een snelle en zorgvuldige behandeling van uw klacht vragen wij u uw klacht zo concreet mogelijk te beschrijven: wat is de aard en omvang van het probleem, wat en/of wie betreft het? Hoe lang speelt het al; heeft het zich één of meerdere keren voorgedaan?

Omschrijving klacht(en):

Indien relevant: als u al een idee heeft over een mogelijke oplossing of anderszins de reactie die u van ons wenst: Wat zou dat dan zijn? Gewenste oplossing/reactie:

Heeft u al (telefonisch) contact gehad over de klacht, en zo ja met wie, en wat is daaruit gekomen?

Datum:

Handtekening klager:

Bijlage 2: Externe klachten over gedragingen van medewerkers door ouders, voogden, verzorgers, leerlingen en (andere) medewerkers (inclusief de directeur, stagiaires en vrijwilligers)



formulier voor het indienen van een klacht

naam, voorletter(s) klager :
idem klaagster :
straat, huisnummer :
postcode :
woonplaats :
telefoonnummer :
e-mailadres :

voor- en achternaam leerling :
geboortedatum : *groep/klas:*
relatie klager tot leerling: vader/verzorger
relatie klaagster tot leerling : *moeder/verzorger*
naam school :
adres school :

indien van toepassing:
naam samenwerkingsverband:
adres samenwerkingsverband:

Klacht gericht tegen :
Functie :

Kernachtige samenvatting van de klacht:

Toelichting (voeg desgewenst ruimte toe):

Bijlage nr.: *datum:* *betreft:*
