

Toelichting klachtenregeling



SWV ZUID
HOLLAND
WEST

Ouders en Leerlingen

Het samenwerkingsverband (SWV) is geen schoolbestuur. Toch heeft het SWV een onderwijsvoorziening: het OPDC. Op deze onderwijsvoorziening kunnen, net als op iedere school, problemen ontstaan tussen ouders of leerlingen en medewerkers. Vaak worden zulke problemen onderling bijgelegd. Soms is een meningsverschil van dien aard, dat iemand een klacht hierover wil indienen. Die mogelijkheid is er. Voor het SWV is een klachtenregeling vastgesteld. Deze is voor iedereen die bij het onderwijs betrokken is in te zien op onze website.

Iemand die een klacht wil indienen kan dat het beste eerst kenbaar maken bij de schoolleiding of de directeur van het SWV. Dit is de eerste plek waar de klacht verholpen kan worden.

Personeel

Ook voor het personeel van het SWV geldt, dat als zij een probleem hebben met een leidinggevende of een collega en daar een klacht over willen indienen, dat de klacht aan de directeur SWV voorgelegd kan worden om op die manier te proberen tot een oplossing te komen.

Klacht rechtstreeks bij het SWV indienen

Ouders, leerlingen en medewerkers kunnen zich binnen de organisatie schriftelijk wenden tot de directeur van het SWV, Regulusweg 11, 2516 AC Den Haag. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend.

Dit doet u als volgt:

1. De klacht kunt u per mail of per post indienen bij de directeur van het Samenwerkingsverband
2. U ondertekent de klacht en de klacht bevat ten minste:
 - uw naam en adres
 - de dagtekening
 - een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft
3. U ontvangt binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging, behalve tijdens schoolvakanties, dan duurt het langer
4. Wij bellen u binnen twee weken om te bekijken of we tot een oplossing kunnen komen, behalve tijdens schoolvakanties, dan duurt het langer.
5. Mocht de oplossing binnen handbereik zijn, dan krijgt u een brief dat uw klacht is afgehandeld.
6. Als de klacht niet wordt weggenomen, ontvangt u een uitnodiging voor een persoonlijk gesprek.
7. Tijdens het gesprek kunt u uw klacht toelichten. Het gesprek is bedoeld om tot een oplossing van de klacht te komen.

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.

De directeur SWV kan besluiten een klacht zelf te onderzoeken of deze ter advisering voor te leggen aan de Landelijke Klachtencommissie.

Onafhankelijke klachtencommissie

Het SWV is voor de behandeling van klachten tevens aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie: “de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)”. Klachten kunnen rechtstreeks bij het SWV of via de LKC worden ingediend. Afhankelijk van de inhoud van uw klacht, bezwaar of geschil kun u terecht bij een commissie vallend onder de Stichting Onderwijsgeschillen waar het SWV bij is aangesloten.

Zowel ouders en leerlingen als personeelsleden kunnen een klacht voorleggen aan de LKC. De LKC neemt niet alle klachten van personeelsleden in behandeling. De LKC beperkt zich in de praktijk tot klachten over de manier waarop men met elkaar omgaat (bejegening). Voor meer informatie over klachten van personeelsleden kunt u kijken op <https://onderwijsgeschillen.nl/thema/klachtrecht-voor-onderwijspersoneel>. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend. Een secretaris LKC neemt contact op met de klager en de directeur SWV of degene waarover is geklaagd en bespreekt dan 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 school of bestuur)

Als de LKC denkt dat een klacht snel op school (bestuurs) niveau kan worden opgelost, wordt - na overleg met de klager en het schoolbestuur - de klacht doorgestuurd naar het schoolbestuur. Als de betrokkenen dat al hebben geprobeerd of geen heil zien in interne klachtbehandeling, dan kan worden gekozen voor mediation of de formele klachtprocedure.

Route 2: Mediation

Als interne klachtbehandeling niet tot de mogelijkheden behoort of niet tot een oplossing heeft geleid, dan wordt 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 bij de LKC).

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 het schoolbestuur en kan aan haar advies aanbevelingen verbinden. Het schoolbestuur neemt over de afhandeling van de klacht en het opvolgen van de aanbevelingen de uiteindelijke beslissing. Een klacht kan bij het schoolbestuur of rechtstreeks schriftelijk bij de LKC worden ingediend. De LKC is te bereiken bij Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD UTRECHT, telefoon 030-2809590.

U kunt ook e-mail sturen naar info@onderwijsgeschillen.nl. Op de website www.onderwijsgeschillen.nl is meer informatie te vinden over klachtbehandeling.

De externe vertrouwenspersoon kan u daarbij behulpzaam zijn als u dat wenst.

Vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersoon is mevrouw Petra van der Cammen. Petra is toegankelijk voor medewerkers van het samenwerkingsverband. Petra is bereikbaar op **06-48 48 45 21** of via petravandercammen@externevertrouwenspersonen.nl

Medewerkers kunnen bij de vertrouwenspersoon terecht als er een vertrouwensvraag is op het gebied van ongewenst gedrag of voor andere kwesties die van invloed zijn op het werken. De vertrouwenspersoon kan in beeld komen bij kwesties die te maken hebben met de manier waarop mensen binnen een bedrijf met elkaar omgaan, met de communicatie en met de wijze van leidinggeven. Het kan gaan om pesten, (seksuele) intimidatie, agressie of discriminatie.

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 Onderwijsgeschillen en zo een formele procedure voorkomen.

Om te bespreken of mediation tot de mogelijkheden behoort kunt u contact opnemen met de Mediationdesk van Onderwijsgeschillen. U kunt de Mediatondesk bereiken via telefoonnummer 030-2809590 of email mediation@onderwijsgeschillen.nl De LKC is te bereiken bij Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD UTRECHT, telefoon 030-2809590, fax 030-2809591. U kunt ook e-mail sturen naar info@onderwijsgeschillen.nl. Op de website www.onderwijsgeschillen.nl is meer informatie te vinden over klachtbehandeling.

