

Klachtenregeling SPPOH

definitief, d.d. 18 maart 2024

Inleiding

Deze klachtenregeling beschrijft de wijze waarop SPPOH omgaat met klachten en andere uitingen van onvrede. Deze regeling is bedoeld voor iedereen die in welke hoedanigheid en in welke relatie tot SPPOH dan ook, met ons samenwerkt. Dat kunnen bijvoorbeeld leerlingen en/of hun ouders zijn, onderwijs-professionals van aangesloten scholen en schoolbesturen en medewerkers van gemeenten en andere samenwerkingspartners van SPPOH. Voor medewerkers die een klacht hebben over een gedraging van een collega binnen SPPOH is er een *regeling ongewenste omgangsvormen* en voor het melden van vermoedens van fraude en misbruik kent SPPOH een *Klokkenluidersregeling*. Alle regelingen zijn te vinden op de website www.sppoh.nl en in het personeelshandboek van SPPOH.

1. Begripsbepalingen

In deze klachtenregeling de volgende begrippen gebruikt die in dit kader de volgende betekenis hebben.

- a) *Aangeklaagde*: de medewerker van SPPOH, (een lid van) het bevoegd gezag of een persoon die anderszins deel uitmaakt van SPPOH en/of functioneel onder verantwoordelijkheid valt van SPPOH, tegen wie een klacht is ingediend;
- b) *Bestuurssecretaris*: medewerker die in opdracht van het bevoegd gezag van SPPOH is belast met de regievoering van deze regeling en met de communicatie met partijen;
- c) *Bevoegd gezag*: Het bestuur van SPPOH, zijnde de directeur-bestuurder;
- d) *Externe vertrouwenspersoon*: Aanspreekpunt bij klachten die men niet rechtstreeks bij SPPOH kan of wil neerleggen. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk; dit betekent dat hij/zij geen bestuurlijke relatie of werkrelatie met SPPOH heeft. De vertrouwenspersoon wordt benoemd, geschorst of ontslagen door het bevoegd gezag;
- e) *Klacht*: Een uiting van onvrede over een gedraging of besluit van aangeklaagde, dan wel over het nalaten van een gedraging of het uitblijven van een besluit van aangeklaagde;
- f) *Klager*: Een persoon die een klacht indient, zijnde iemand deel uitmaakt of heeft uitgemaakt van de schoolgemeenschap van één van de bij SPPOH aangesloten scholen, in het bijzonder een (ex-) leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel;
- g) *Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)*: de commissie als bedoeld in artikel 8;
- h) *Leidinggevende*: de teamcoördinator die verantwoordelijk is voor de medewerker tegen wie een klacht wordt ingediend;
- i) *Manager*: De personen die namens het bevoegd gezag de dagelijkse leiding hebben over de werkzaamheden van SPPOH, zijnde de manager Team & Werkgebieden en de manager Bedrijfsvoering;
- j) *Medewerker*: een persoon die een arbeidsovereenkomst heeft met SPPOH en/of anderszins deel uitmaakt van SPPOH en/of werkzaamheden verricht voor SPPOH en in die hoedanigheid functioneel onder verantwoordelijkheid valt van SPPOH;

- k) *SPPOH*: samenwerkingsverband Stichting Passend Primair Onderwijs Haaglanden, de rechtspersoon die uitvoering geeft aan de Wet Passend Onderwijs voor het primair onderwijs in de gemeenten Den Haag, Rijswijk en Leidschendam-Voorburg.

2. De klacht en de behandeling

- 2.1 Klachten kunnen worden ingediend tegen gedragingen of besluiten van SPPOH, van het bevoegd gezag, van één van de medewerkers van SPPOH of van een persoon die anderszins deel uitmaakt van SPPOH en/of functioneel onder verantwoordelijkheid valt van SPPOH;
- 2.2 Klachten worden bij voorkeur zo snel mogelijk ontvangen, maar uiterlijk één jaar nadat de gedraging of (het uitblijven van) het besluit waarop de klacht betrekking heeft, plaatsgevonden heeft of door klager is of kon worden vastgesteld. Indien SPPOH meent dat een klacht buiten deze termijn wordt ingediend en daardoor niet behandeld kan worden, ligt de bewijslast voor deze stelling bij SPPOH;
- 2.3 Klachten dienen schriftelijk¹ te worden ingediend bij het bestuur van SPPOH. Klager wordt uitgenodigd voor een gesprek met de manager van de medewerker tegen wie de klacht is gericht of onder wiens verantwoordelijkheid het besluit waartegen een klacht wordt ingediend, is genomen. Indien de klacht is ingediend tegen een manager, dan wordt klager uitgenodigd voor een gesprek met de directeur-bestuurder. Indien de klacht wordt ingediend tegen de directeur-bestuurder, dan wordt klacht ingediend bij en klager uitgenodigd voor een gesprek met (de voorzitter van) de Raad van Toezicht;
- 2.4 Het gesprek vindt zo mogelijk binnen 15 maar uiterlijk binnen 25 werkdagen na ontvangst van de klacht plaats. Van dit gesprek wordt door de bestuurssecretaris van SPPOH een verslag gemaakt dat binnen 10 werkdagen ter ondertekening (ter goedkeuring of voor gezien) wordt aangeboden aan klager. Nadat het ondertekende verslag door SPPOH is ontvangen laat SPPOH klager binnen 15 werkdagen per brief weten hoe SPPOH met de klacht zal omgaan. Deze termijn kan in bijzondere gevallen indien nodig eenmalig met 15 werkdagen worden verlengd. In dat geval informeert de manager klager daar schriftelijk over.

3. Rol leidinggevende

De manager bevordert dat de betrokken medewerker wordt geïnformeerd over de klacht. De leidinggevende ondersteunt de medewerker en/of zorgt ervoor dat de medewerker voldoende wordt ondersteund, zo nodig door een externe professional of deskundige.

4. Bijzondere omstandigheden

Indien een klacht wordt ingediend tegen een medewerker of een andere professional die functioneel onder verantwoordelijkheid valt van SPPOH, dan wordt deze medewerker indien gewenst een extern juridisch ondersteuner toegewezen. Daarnaast wordt de betreffende medewerker in de gelegenheid gesteld om morele ondersteuning in te roepen van een collega of collega's die al eerder met een dergelijke tegen hem/haar als persoon gerichte klacht te maken heeft of hebben gehad.

5. Het vervolg

- 5.1 Nadat klager is geïnformeerd over de wijze waarop SPPOH met de klacht zal omgaan (zie 2.4), wordt klager gevraagd of de klacht naar tevredenheid wordt afgehandeld door de wijze waarop de manager heeft aangegeven met de klacht om te zullen gaan. Klager wordt gevraagd om dit

¹ Onder "schriftelijk" wordt ook verstaan per e-mail, bij voorkeur voorzien van een ontvangst- en leesbevestiging.

binnen 15 werkdagen aan SPPOH te laten weten. Indien klager tevreden is of niet binnen een redelijke termijn² reageert wordt het dossier gesloten.

- 5.2 Indien klager niet tevreden is wordt hij/zij uitgenodigd voor een vervolggesprek dat zo mogelijk plaatsvindt binnen 15 werkdagen nadat klager heeft laten weten niet tevreden te zijn met de afhandeling van de klacht.

In dit vervolggesprek dat wordt geleid door de directeur-bestuurder van SPPOH, geeft de manager een nadere toelichting op de wijze waarop SPPOH voornemens is met de klacht om te gaan. Indien klager daarmee nog steeds niet tevreden is, zal klager worden gewezen op de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Indien klager van deze mogelijkheid gebruik maakt wordt de daarbij behorende procedure gevolgd.

6. Evaluatie

- 6.1 De directeur-bestuurder van SPPOH laat iedere klacht evalueren met als doel van de klacht te leren en de processen en de uitvoering van het werk van SPPOH te verbeteren.
- 6.2 De directeur-bestuurder informeert de Raad van Toezicht over de uitkomsten van de behandeling van een klacht.
- 6.3 Jaarlijks worden alle klachten in algemene zin geëvalueerd op trends en ontwikkelingen.

7. Externe vertrouwenspersoon

Indien klager de klacht niet rechtstreeks bij de directeur-bestuurder van SPPOH kan of wil indienen, dient de klacht schriftelijk te worden ingediend bij de externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt en de klacht naar tevredenheid kan worden afgehandeld. Indien dit niet het geval is, kan klager de klacht voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs en krijgt hij/zij daarbij desgewenst ondersteuning van de externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene de taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

De externe vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van de werkzaamheden.

8. Externe klachtencommissie

SPPOH is voor de behandeling van klachten aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), De LKC is op de volgende manieren te bereiken:

Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen,
Postbus 85191,
3508 AD Utrecht,

Telefoon: 030 - 280 95 90

E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl

Website: www.onderwijsgeschillen.nl

² Een termijn van 30 werkdagen wordt redelijk geacht, op voorwaarde dat SPPOH na 15 dagen ten minste één reminder stuurt.

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-onderwijskcr/reglement>

Medewerkers van SPPOH 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.

9. Contactgegevens

SPPOH

de heer Ruud Kuhn (bestuurssecretaris)

Postbus 32341

2503 AA Den Haag

tel. (070) 3156 349

info@SPPOH.nl

externe vertrouwenspersoon

mevrouw Henriëtte Wijnen

tel.: 06 - 3845 1162

info@wijnencoaching-consultancy.com