



Onderwijsgeschillen



LELYSTAD • DRONTEN

## **Klachtenregeling en handleiding omtrent klachten en geschillen Samenwerkingsverband Passend Onderwijs Lelystad-Dronten (POLD)**

Voordat wij de klachtenregeling aan u presenteren, willen wij u voorafgaand informeren over aard en doel van de Klachtenregeling, wat wij doen om formele klachten te voorkomen en wanneer er daadwerkelijk sprake kan zijn van klachten tegen POLD.

### **Klachtenregeling: wanneer is er sprake van een klacht tegen POLD en wat is het doel van de klachtenbehandeling door POLD.**

Wij streven naar een goede en persoonlijke dienstverlening en ondersteuning, naar tevreden ouders en/of school. Natuurlijk hopen wij dat onze dienstverlening en bejegening altijd naar wens zijn, maar we realiseren ons ook dat de realiteit anders kan zijn. En dat vinden wij, naast kwaliteitstoetsing in algemene zin, belangrijk om tijdig te weten wat de ervaring van ouders of de school is. Hoe tijdiger wij op de hoogte zijn van problemen met onze dienstverlening, hoe meer we er nog iets aan kunnen doen of herstellen. Uitgangspunt is dat de ouder(s) of medewerker(s) van een school/bestuur/cliënt een klacht altijd en liefst eerst met de direct betrokkene bespreekt en op die wijze tot de gewenste oplossing komt. Als dat niet mogelijk blijkt, heeft de cliënt het recht en de mogelijkheid een formele klacht in te dienen. Daartoe heeft POLD een klachtenregeling. Deze klachtenregeling is bedoeld als een instrument voor een simpele, snelle en klantgerichte afhandeling van (individuele) klachten. Het gaat daarbij om klachten over gedragingen, communicatie en dienstverlening van POLD of het nalaten van gedragingen, communicatie en dienstverlening door POLD, waaronder ook kan worden verstaan het niet of niet tijdig nemen van beslissingen door POLD. Wij geven daar een paar voorbeelden van: u bent niet tevreden over de manier waarop u te woord bent gestaan of u bent niet tevreden over de wijze waarop u bent geïnformeerd over de procedure voor het aanvragen of uitvoeren van Extra Ondersteuning.

### **Niet eens met een TLV-besluit, dan geen klacht maar tijdig bezwaar indienen.**

Bij de beslissing op de aanvraag voor een TLV, kan geen klacht worden ingediend maar moet tijdig BEZWAAR worden gemaakt. Een toelichting is opgenomen in het besluit TLV welke aan ouders en schoolbestuur na het besluit wordt medegedeeld. POLD is aangesloten bij Onderwijsgeschillen en wel bij de Landelijke Bezwaaradviescommissie Passend Onderwijs, die POLD na behandeling van een tijdig ingediend bezwaar adviseert, waarna POLD indien het bezwaar gegrond is verklaard, opnieuw een besluit zal nemen.

### **Klachten over schoolbeleid of weigeren aanname leerlingen, verwijdering leerlingen van een school, dan geldt de klachtenregeling van de school.**

Als het gaat om klachten over bijvoorbeeld plaatsing, verwijdering, 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. Passend onderwijs maakt scholen en schoolbesturen verantwoordelijk om voor elk kind een passende onderwijsplek te bieden. Dat doen ze in nauw overleg met ouders. Ook als ouders tijdig en volledig betrokken zijn, kunnen er

verschillende inzichten ontstaan over de vraag wat een kind nodig heeft en hoe die ondersteuning het best geboden kan worden.

Het schoolbestuur beslist over toelating of verwijdering van een leerling. Als ouders het niet eens zijn met een beslissing kunnen zij gebruikmaken van de klachtenregeling van het betreffende schoolbestuur. Alle schoolbesturen hebben een eigen klachten- en bezwaarprocedure. Informatie is te vinden in de schoolgids en via het betreffende schoolbestuur. Vanaf de invoering van de Wet Passend Onderwijs per 1 augustus 2014 kunnen ouders en het schoolbestuur een geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Passend Onderwijs.

### **Als het gaat om een leerling met Extra Ondersteuning, wat is dan de rol van POLD, de rol van de school en de betrokkenheid van de ouders van het kind bij de totstandkoming van een OPP?**

Binnen handelingsgericht werken is de ouder een gelijkwaardige partner. Bij uitstek is de ouder ervaringsdeskundige. Bij de gesprekken met betrekking tot Extra Ondersteuning binnen de school zit de ouder erbij als ervaringsdeskundige en wordt er gezamenlijk een plan gemaakt. Ouders dienen beschouwd te worden als partners die bij alle fasen van het traject van de aanvraag van Extra Ondersteuning betrokken worden. Het is onvoldoende om de ouders alleen te informeren. In de schoolgids moeten heldere afspraken staan over hoe de ouders betrokken worden bij de aanvraag van Extra Ondersteuning.

De taak van de school is een gesprek met de ouders te hebben zodra er een specifieke ondersteuningsvraag is en wordt overgegaan tot het opstellen van een Ontwikkelingsperspectief. In de schoolgids moet beschreven zijn op wat voor manier de school de ouders van kinderen met een specifieke onderwijsbehoefte met elkaar afstemmen over de begeleiding van hun kind. En de school mag van de ouder verwachten dat de school geïnformeerd wordt over zaken thuis. In openheid en respect met elkaar omgaan is een natuurlijke wisselwerking tussen school en ouders.

Vanuit POLD zal worden toegezien op de betrokkenheid van ouders. De zienswijze van ouders wordt dan ook als zeer belangrijk geacht. Daarbij kunnen ouders het Onderwijsloket, te weten de begeleider Passend Onderwijs, consulteren.

### **OOGO (op overeenstemmingsgericht overleg) over ontwikkelingsperspectief (OPP) verantwoordelijkheid van de school.**

Voor leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte wordt een ontwikkelingsperspectief opgesteld. In het OPP staan de doelen voor het einde van de schoolloopbaan en hoe /wat er nodig is om die te bereiken. Minimaal twee keer per jaar wordt het OPP geëvalueerd samen met ouders. Het OPP wordt door de school opgesteld en ouders moeten akkoord zijn met het handelingsdeel; er moet op overeenstemming gericht overleg (OOGO) gevoerd zijn. Ontbreekt er overeenstemming dan kan er een geschil zijn tussen de ouders en het betreffende schoolbestuur. Ouders kunnen gebruik maken van de klachtenregeling van de school/schoolbestuur als zij het niet eens zijn met de inhoud en vaststelling van het OPP. Ook als ouders het niet eens zijn met de uitvoering dan is de klachtenregeling van de school/schoolbestuur de meest geëigende weg.

### **Zorgplicht van de school, consultatie mogelijk bij POLD.**

Ouders hebben het recht om hun kind aan te melden (schriftelijk) op de school van hun voorkeur. Dit is vervolgens de school waarvan het schoolbestuur de zorgplicht heeft om te zorgen dat de leerling een passende onderwijsplek krijgt. Ouders mogen hun kind aanmelden bij meerdere scholen. Ze moeten dit dan aangeven op het aanmeldformulier en aangeven welke school hun eerste voorkeur heeft. Voor de school van eerste voorkeur geldt de zorgplicht. Van ouders wordt verwacht dat ze,

indien bekend, bij de aanmelding aangeven dat hun kind Extra Ondersteuning nodig heeft. Een basisschool is dus niet verplicht om een leerling toe te laten, zie op de website: [Zorgplicht.pdf](#)  
Daarbij kunnen ouders en scholen het Onderwijsloket, te weten de begeleider Passend Onderwijs, consulteren.

### **Privacyreglement van POLD en verplichting ouders zelf bevoegdheid tot ondertekening en inzage dossier te regelen na scheiding.**

POLD heeft een privacyreglement vastgesteld waarin is vastgesteld hoe en door wie persoonsgegevens worden verwerkt, hoe dit wordt beveiligd en welke rechten er zijn voor inzage, vernietiging en correctie van gegevens.

Alle procedures zijn gericht op een gelijkwaardige relatie school-ouder waarbij het belang van de leerling te allen tijde voorop staat. Ouders dienen zelf bij scheiding de bevoegdheden inzake ondertekening en inzagegegevens te regelen. POLD gaat er vanuit dat ouders dit hebben afgestemd en dat contactgegevens van een ouder/handtekening daarmee voldoende is.

### **Klachtenregeling handelswijze SWV**

Klachten betreffende de handelswijze van POLD en medewerkers; POLD is hiervoor aangesloten bij Onderwijsgeschillen en wel in het bijzonder de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs als het gaat om klachten van ouders en medewerkers van scholen en de Landelijke Arbitragecommissie Samenwerkingsverbanden Passend Onderwijs als het gaat om een geschil tussen enerzijds POLD en anderzijds de school of het schoolbestuur. De klacht met betrekking tot een handelswijze van POLD en/of medewerker dient schriftelijk te worden toegestuurd t.a.v. het bestuur van het SWV. 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 POLD en is derhalve een instrument om dienstverlening te verbeteren. Voor klachten die desondanks niet oplosbaar blijken, wordt de mogelijkheid geboden voor externe klachtenbehandeling. De onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs brengt bij externe klachtafhandeling een overigens niet bindend advies uit waarna POLD beslist of en hoe dit advies zal worden uitgevoerd.

## **KLACHTENREGELING**

Het bevoegd gezag van Stichting Passend Onderwijs Lelystad-Dronten stelt de volgende Klachtenregeling vast.

### **Artikel 1: Begripsbepaling**

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. medewerker POLD: gaat (om personeel van) de bureauorganisatie van samenwerkingsverband
- b. instelling; Samenwerkingsverband Passend Onderwijs Lelystad-Dronten (POLD)
- c. bevoegd gezag: directeur M. van Amerongen-Romeijn
- d. De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs: de commissie als bedoeld in artikel 8;
- e. klager: een (ex-)leerling/deelnemer/student, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling/deelnemer/student, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij de school of instelling betrokken persoon of orgaan;
- f. verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag tegen wie een klacht is ingediend;
- g. klacht: klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder.

### **Artikel 2: Voorfase klachtindiening**

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. Een klacht die zich richt op een probleem met de school is geen klacht voor het samenwerkingsverband, zie toelichting
3. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de directie.
4. De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon of de vertrouwenspersoon.
5. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

### **Artikel 3: De contactpersoon**

1. POLD heeft een interne contactpersoon en een externe vertrouwenspersoon benoemd. De gegevens kunnen opgevraagd worden bij het secretariaat van POLD.
2. De contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de contactpersoon de klager naar de externe vertrouwenspersoon.

### **Artikel 4: Informatie over de klachtenregeling**

POLD zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de externe vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren op de website.

### **Artikel 5: Het indienen van een klacht**

1. De klager kan, na het bespreken met de betreffende medewerker, een klacht indienen bij de LGC of bij POLD.
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 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.
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. POLD of de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

#### **Artikel 6: Behandeling van de klacht door POLD**

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan dit de klacht zelf afhandelen.
2. POLD 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 POLD naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de Landelijke Klachtencommissie.
4. Als POLD de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst POLD de klager naar de LGC.

#### **Artikel 7 : De klachtencommissie**

1. POLD is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90 E: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl), W:[www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)  
Het reglement van de Landelijke Klachtencommissie is te vinden op: <https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/>

#### **Artikel 8: Informatieverstrekking aan de LKC Passend Onderwijs.**

POLD is verplicht door de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen.

#### **Artikel 9: Beslissing op advies**

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van LKC deelt POLD 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 POLD met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de LKC.

#### **Artikel 10: Informeren Raad van Toezicht en de OPR**

Het bevoegd gezag informeert de Raad van Toezicht en de OPR 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 POLD worden gewijzigd na overleg met de OPR.

**Artikel 13: Vertrouwelijkheid**

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.

**Artikel 14: Overige bepalingen**

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist POLD.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Samenwerkingsverband Passend Onderwijs Lelystad-Dronten (POLD)
3. Deze regeling treedt in werking op 1 januari 2022 en wordt automatisch jaarlijks verlengd.