

Klachtenregeling SPPOH

Definitieve versie d.d. 30 oktober 2023

1. Begripsbepalingen

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

SPPOH:	samenwerkingsverband Stichting Passend Primair Onderwijs Haaglanden, de stichting die uitvoering geeft aan de Wet Passend Onderwijs voor het primair onderwijs in de gemeenten Den Haag, Rijswijk en Leidschendam-Voorburg.
Bevoegd gezag:	Het bestuur van SPPOH, de directeur-bestuurder.
Manager:	De persoon die namens het bevoegd gezag de dagelijkse leiding heeft over de werkzaamheden van SPPOH, de manager Team & Werkgebieden en de manager Bedrijfsvoering.
Klacht:	Klacht over gedragingen of besluiten van aangeklaagde, dan wel over het nalaten van gedragingen of besluiten door aangeklaagde.
Klager:	Een persoon die een klacht indient. Dit kan zijn: iemand deel uitmaakt 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), of een medewerker van SPPOH of een persoon die anderszins deel uitmaakt van SPPOH en/of functioneel onder verantwoordelijkheid valt van SPPOH.
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.
Leidinggevende:	de medewerker van SPPOH onder wiens directe leiding/aansturing de medewerker valt die vanuit het samenwerkingsverband verantwoordelijk is voor de school van de leerling op wie de klacht betrekking heeft en die in die zin dus betrokken is bij de klacht.
Vertrouwenspersoon:	Aanspreekpunt bij klachten die men niet rechtstreeks bij de manager 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.
Bestuurssecretaris:	medewerker van SPPOH die is belast met de regievoering van deze regeling en met de communicatie met partijen.

2. De klacht en de behandeling

Klachten kunnen worden ingediend tegen gedragingen of besluiten van SPPOH, het bevoegd gezag, één van de medewerkers van SPPOH of een persoon die anderszins deel uitmaakt van SPPOH en/of functioneel onder verantwoordelijkheid valt van SPPOH.

Klachten worden bij voorkeur ontvangen zo snel mogelijk doch uiterlijk twee jaar nadat de gedraging of het besluit (of het uitblijven daarvan) 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.

Klachten dienen schriftelijk¹ te worden ingediend bij het bestuur van SPPOH. Deze nodigt klager uit voor een gesprek dat uiterlijk 15 werkdagen na ontvangst van de brief plaatsvindt. Van dit gesprek wordt door de bestuurssecretaris van SPPOH een verslag gemaakt dat ter goedkeuring (of eventueel alleen voor gezien) wordt ondertekend door de klager. De manager laat klager binnen 15 werkdagen na ontvangst van het door klager ondertekende verslag van het gesprek met klager, 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.

Zowel het verslag als de brief waarin de manager klager informeert over de wijze waarop hij voornemens is met de klacht om te gaan, worden ter kennis gebracht van de directeur-bestuurder.

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.

4. Bijzondere omstandigheden

Indien een klacht in persoon wordt ingediend tegen een medewerker of een andere professional die functioneel onder verantwoordelijkheid valt van SPPOH, kan SPPOH deze medewerker niet ondersteunen omdat daarmee de objectiviteit van de behandeling van de klacht in het geding komt.

Ook de vertrouwenspersoon kan deze ondersteuning niet bieden omdat hij ook door klager benaderd kan zijn/worden.

Indien de betreffende medewerker dit wenst wordt hem/haar in dat geval daarom 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

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

Indien klager niet tevreden is wordt hij/zij uitgenodigd voor een vervolgesprek dat in beginsel plaatsvindt binnen 15 werkdagen nadat klager heeft laten weten niet tevreden te zijn met de afhandeling van de klacht.

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

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

In dit vervolgesprek 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

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.

De directeur-bestuurder informeert de Raad van Toezicht over de uitkomsten van de behandeling van een klacht.

Jaarlijks worden alle klachten in algemene zin geëvalueerd op trends en ontwikkelingen.

7. 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 vertrouwenspersoon.

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

8. Contactgegevens

Manager SPPOH

mevrouw K.G. Stipdonk

Postbus 32341

2503 AA Den Haag

tel. (070) 31 56 349

info@SPPOH.nl

Vertrouwenspersoon

De heer A. (Albert) van der Zalm

tel.: 06 - 2381 4297

info@AlbertvanderZalm.nl