

# Klachtenprocedure Coöperatie Passend Onderwijs Almere (extern)

## Inhoudsopgave

Klachtenprocedure Coöperatie Passend Onderwijs Almere (extern) .....	1
Inleiding .....	2
Gerelateerde documenten .....	2
Samenvatting .....	2
Verskil tussen klacht en geschil .....	2
Stapsgewijze procedure .....	3
Stap 1: Bespreken klacht met de betrokken persoon .....	3
Stap 2: bespreken klacht met (stadsdeel)manager .....	3
Stap 3: Behandeling van klacht door directeur-bestuurder .....	3
Stap 4: LKC .....	4
Indienen van een klacht .....	4
Vertrouwelijkheid .....	5
Wettelijke meld- en aangifteplicht .....	5
Informereren toezicht en medezeggenschap .....	5
Vaststellen klachtenprocedure .....	5
Bijlage 1: Contactgegevens .....	6
Bijlage 2: Begripsbepalingen .....	7

## Inleiding

Bij de coöperatie Passend Onderwijs Almere streven we naar een veilige en ondersteunende werkomgeving waar genoeg ruimte is om te leren voor alle medewerkers. We hechten veel waarde aan open communicatie en het constructief oplossen van eventuele verschillen van inzicht. Ondanks onze inspanningen kan het voorkomen dat er onvrede ontstaat over bepaalde situaties of beslissingen. Om deze onvrede op een gestructureerde en rechtvaardige manier te behandelen, hebben we een klachtenprocedure opgesteld.

Deze klachtenprocedure biedt een duidelijk stappenplan voor het indienen, behandelen en oplossen van situaties waar er een significant verschil van inzicht is. Voor tekst hanteren in de rest van deze procedure het woord klacht. Het doel is om klachten op een zorgvuldige en vertrouwelijke manier af te handelen, waarbij we streven naar een oplossing die voor alle betrokkenen acceptabel is. We moedigen iedereen aan om eerst te proberen het verschil van inzicht rechtstreeks met de betrokken persoon te bespreken. Mocht dit niet mogelijk zijn of niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan biedt deze procedure verdere stappen om de klacht te behandelen.

We hopen dat deze klachtenprocedure bijdraagt aan een transparante en rechtvaardige afhandeling van klachten, en daarmee aan een positieve en constructieve samenwerking binnen onze coöperatie.

## Gerelateerde documenten

OPDC-Almere heeft een eigen [klachtenprocedure](#) in het sociaal-veiligheidsplan

Bent u het oneens met een besluit TLV, volg dan de [bezwaarprocedure TLV](#)

## Samenvatting

De klachtenprocedure van de Coöperatie Passend Onderwijs Almere biedt een gestructureerd stappenplan voor het indienen en behandelen van klachten. Het proces begint met het bespreken van het probleem met de betrokken persoon. Als dit niet werkt, kan de klacht worden voorgelegd aan de directeur-bestuurder, gevolgd door de voorzitter van de Raad van Toezicht. Als laatste stap kan de klacht worden ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Vertrouwelijkheid is essentieel gedurende het hele proces. Medewerkers zijn verplicht om gevraagde informatie te verstrekken en vertrouwelijk te behandelen, ook na beëindiging van hun betrokkenheid.

## Verskil tussen klacht en geschil

Deze klachtenprocedure gaat over onvrede van een bepaald persoon over een bepaalde behandeling of bejegening. Als iemand het niet eens is met een genomen beslissing van de Coöperatie Passend Onderwijs Almere of één van de samenwerkingsverbanden die hieronder vallen, dan kan deze persoon een bezwaarprocedure starten.

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die vanuit een professionele rol bij de coöperatie Passend Onderwijs Almere betrokken zijn. Dat betekent dat er geen klacht kan worden ingediend tegen een ouder of een leerling. Een ouder of leerling kan alleen als verweerder (iemand waartegen een klacht wordt ingediend) worden gezien als hun acties of beslissingen te maken hebben met hun rol binnen de coöperatie Passend Onderwijs Almere, bijvoorbeeld als lid van de medezeggenschapsraad (OPR).

## Stapsgewijze procedure

### Stapsgewijze procedure Klachten extern



\*Als de klacht gaat over functioneren van de (stadsdeel) manager kun je direct naar stap 3.

\*\* Als de klacht gaat over functioneren van directeur-bestuurder kun je richten tot de voorzitter van de Raad van Toezicht

## Stap 1: Bespreken klacht met de betrokken persoon

Als de aard van de klacht het toelaat, heeft het de voorkeur eerst te spreken met de persoon waarover de klacht gaat.

Bespreek de onvrede met de betrokken persoon door het duidelijk en specifiek te benoemen. Luister actief naar de ander en zoek samen naar een oplossing. Maak concrete afspraken en plan een vervolgesprek om te kijken

Als de onvrede op deze manier is opgelost, wordt er niets officieel vastgelegd.

## Stap 2: bespreken klacht met (stadsdeel)manager

Als een gesprek met de persoon waarover de klacht gaat niet mogelijk is of niet tot een oplossing leidt, is de volgende stap om dit te bespreken met de (stadsdeel)manager. De (stadsdeel)manager luistert en denkt mee wat passende vervolgstappen zijn.

Als de onvrede hiermee is opgelost, wordt ook niets officieel vastgelegd en wordt diegene waarover de klacht gaat niet automatisch op de hoogte gesteld.

## Stap 3: Behandeling van klacht door directeur-bestuurder

Een volgende stap is de klacht indienen bij de directeur-bestuurder. De directeur-bestuurder kan ervoor kiezen de klacht zelf af te handelen. Als hij dit doet, stelt hij zowel klager als diegene over wie de klacht gaat (verweerder) op de hoogte van de vervolgstappen die hij gaat nemen. De directeur-bestuurder kan er ook voor kiezen de klacht niet zelf af te handelen. In dat geval zal hij dit melden.

Als je klacht over het functioneren van de directeur-bestuurder zelf gaat, kun je de klacht indienen bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. Hij zal de rol van de directeur-bestuurder in de procedure gedeeltelijk overnemen.

## Stap 4: LKC

Coöperatie Passend Onderwijs Almere is aangesloten bij de onafhankelijke landelijke klachtencommissie Onderwijs (LKC).

Meer informatie over de LKC vind je op hun website

Na het indienen van een klacht bij het KLC zijn er drie mogelijke opties.

- Interne klachtbehandeling op bestuursniveau

De eerste is interne klachtbehandeling op bestuursniveau. Als de LKC denkt dat een klacht snel op bestuursniveau kan worden opgelost, wordt – na overleg met de klager en de directeur-bestuurder – de klacht doorgestuurd naar de directeur-bestuurder. Als betrokkenen dit al hebben geprobeerd, of dit niet willen, kan worden overgegaan tot mediation of een formele klachtenprocedure.

- Mediation

Als interne klachtbehandeling niet mogelijk is of niet werkt, bespreekt de LKC in een telefoongesprek de opties voor mediation en de formele procedure. Als beide partijen liever met hulp van een externe tot een oplossing komen, kan mediation plaatsvinden.

- Formele klachtenprocedure

Als de klacht via de formele procedure wordt afgehandeld, onderzoekt de LKC de klacht en beslist na een hoorzitting of deze gegrond is. De LKC adviseert de directeur-bestuurder en kan aanbevelingen doen. De directeur-bestuurder neemt de uiteindelijke beslissing over de klacht en de aanbevelingen.

Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de LKC deelt directeur-bestuurder aan klager, verweerder en de KLC mee of hij het eens is met het oordeel van de LKC en of en zo ja welke maatregelen er worden getroffen. Deze termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd. De verlenging wordt met redenen aan de klager, verweerder en LKC gemeld

Medewerkers van de coöperatie Passend Onderwijs moeten de gevraagde informatie aan de LKC geven en dit vertrouwelijk behandelen. Deze verplichtingen gelden ook voor de directeur-bestuurder.

Als de klacht over de persoon van de directeur-bestuurder gaat, besluit de voorzitter van de Raad van Toezicht of de klacht gegrond is.

## Indienen van een klacht

Officiële klachten worden ingediend via de website. De klachten worden centraal geregistreerd. Het aantal en de doorlooptijd worden genoemd in het jaarverslag. Daarnaast krijgt de directeur-bestuurder maandelijks een overzicht van eventueel openstaande klachten.

In de schriftelijke klacht staan ten minste de volgende onderdelen:

- de naam en het adres van de klager;

- de naam van verweerder;
- een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
- afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
- de datum van de dag waarop de klacht wordt ingediend

Een klacht moet binnen een jaar na de gedraging worden ingediend.

De ontvanger van de klacht (directeur-bestuurder, voorzitter Raad van Toezicht, vertrouwenspersoon of LKC) bevestigt het ontvangen van de klacht schriftelijk.

De klager kan zich bij het indienen en de behandeling van de klacht laten bijstaan of vertegenwoordigen door iemand anders. Deze persoon wordt een 'gemachtigde' genoemd. Hij of zij kan advies geven, aanwezig zijn bij contactmomenten rondom de klachtenprocedure en/of namens de klager spreken en handelen.

## Vertrouwelijkheid

Iedereen die betrokken is bij het indienen en de behandeling van de klacht moet de informatie vertrouwelijk behandelen.

De verplichting tot geheimhouding blijft bestaan als de persoon niet langer betrokken is bij de klachtenregeling, bijvoorbeeld doordat deze persoon niet meer bij de organisatie werkt.

## Wettelijke meld- en aangifteplicht

Indien sprake is van een vermoeden van een zedenmisdrijf met een minderjarige (zoals bijvoorbeeld ontucht, aanranding of verkrachting), zijn alle medewerkers van het samenwerkingsverband wettelijk verplicht om direct de directeur-bestuurder te informeren. De directeur-bestuurder is vervolgens verplicht om direct overleg te voeren met de externe vertrouwenspersoon. Indien uit dit overleg met de vertrouwenspersoon blijkt dat inderdaad sprake is van een vermoeden van een zedendelict, is hij verplicht om aangifte te doen bij de politie.

## Informeren toezicht en medezeggenschap

De directeur-bestuurder informeert het toezichthoudend orgaan (Raad van Toezicht) en de medezeggenschapsraad (MR-P en OPR) over elk oordeel van de LKC waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die de directeur-bestuurder naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

## Vaststellen klachtenprocedure

De klachtenprocedure wordt vastgesteld door het bevoegd gezag (directeur-bestuurder in het MT). Vervolgens wordt deze goedgekeurd door de Raad van Toezicht en wordt ermee ingestemd door de MR-p. Op grond van artikel 10 onder g WMS heeft de medezeggenschapsraad (MR-P) instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling.

## Bijlage 1: Contactgegevens

Hieronder vindt u de contactgegevens van de verschillende personen en organen waar klager in geval van een klacht contact mee kan opnemen.

### Directeur-bestuurder

Emailadres: [t.koenderink@passendonderwijs-almere.nl](mailto:t.koenderink@passendonderwijs-almere.nl)

Telefoonnummer: 036-7670200

### Voorzitter Raad van Toezicht

Peter van Lieshout

Contactgegevens kunnen worden opgevraagd bij

Emailadres: [info@passendonderwijs-almere.nl](mailto:info@passendonderwijs-almere.nl)

Telefoonnummer: 036-7670200

### Externe vertrouwenspersoon

Bureau Konfidi, Gerard Dijkma

Emailadres: [info@konfidi.nl](mailto:info@konfidi.nl)

Website: [www.konfidi.nl](http://www.konfidi.nl)

Telefoonnummer: 06-55183368

### LKC

Emailadres: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

Website: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)

Telefoon: 030-2809590

## Bijlage 2: Begripsbepalingen

a. Coöperatie Passend Onderwijs Almere

De coöperatie Passend Onderwijs Almere bestaat uit de samenwerkingsverbanden PO en VO (inclusief het Orthopedagogisch Didactisch Centrum)

b. School

Een school voor primair en voortgezet onderwijs vallende binnen de wettelijk vastgestelde regio van de coöperatie Passend Onderwijs Almere

c. LKC

Landelijke Klachten Commissie

d. Klager

Een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie of een anderszins functioneel bij een school of instelling betrokken persoon of orgaan

e. Verweerder

Een lid van het personeel, de directeur-bestuurder of anderszins functioneel bij het samenwerkingsverband betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend

f. Klacht

Klacht over (nagelaten) gedragingen en beslissingen van de verweerder