

Klachten- en geschillenprocedure

Samenwerkingsverband

Onderwijs dat past

Klachten- en geschillenprocedure

Artikel 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

Samenwerkingsverband: het Samenwerkingsverband Passend Onderwijs Schiedam, Vlaardingen, Maassluis – Onderwijs dat Past.

Klacht: iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid over een gedraging of handelwijze van het samenwerkingsverband of een medewerker die niet ziet op een besluit tot afgifte van een toelaatbaarheidsverklaring (TLV).

Klager: ouder, leerling of externe betrokkene die een klacht indient.

Verweerder: de persoon of het orgaan van het samenwerkingsverband waarover wordt geklaagd.

Geschil: een behandelbaar geschil als bedoeld in de Wms tussen bestuur, MR of OPR.

LKC: Landelijke Klachtencommissie Onderwijs van Onderwijsgeschillen.

LCG Wms: Landelijke Commissie voor Geschillen Wms van Onderwijsgeschillen.

Artikel 2. Doel en reikwijdte

1. Dit reglement beschrijft de procedure voor de behandeling van klachten en geschillen die betrekking hebben op het handelen of nalaten van het samenwerkingsverband, voor zover deze niet vallen onder het Reglement bezwaarprocedure toelaatbaarheidsverklaring.
2. Het reglement is van toepassing op:
 - a. klachten van ouders of leerlingen over gedragingen van het samenwerkingsverband of medewerkers;
 - b. geschillen tussen samenwerkingsverband en MR/OPR waarvoor de Wms een geschilprocedure voorschrijft;
 - c. klachten van partnerorganisaties over professionele samenwerking, voor zover deze betrekking hebben op handelen van het samenwerkingsverband.
3. Interne personele klachten of besluiten vallen buiten dit reglement.

Klachten- en geschillenprocedure

Artikel 3. Interne behandeling van klachten

1. Een klacht wordt bij voorkeur eerst gemeld bij het samenwerkingsverband via het algemene contactadres (vragen@onderwijsdatpast.info). Het samenwerkingsverband bevestigt de ontvangst binnen één week.
2. De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor de interne behandeling van de klacht.
3. De klager wordt zo spoedig mogelijk gehoord, tenzij dit gelet op de aard van de klacht niet nodig is of de klager hiervan afziet.
4. De uitkomst van de interne behandeling wordt schriftelijk aan klager medegedeeld.

Artikel 4. Externe klachtenprocedure

1. Indien de interne behandeling niet tot een bevredigende oplossing leidt, of wanneer de klacht zich naar haar aard niet leent voor interne behandeling, kan de klager de klacht schriftelijk voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).
2. Het samenwerkingsverband is aangesloten bij de LKC; de procedure verloopt overeenkomstig het Reglement van de commissie.
3. Het samenwerkingsverband verstrekt de LKC tijdig alle informatie die noodzakelijk is voor de behandeling.

Artikel 5. Geschillen op grond van de Wet medezeggenschap scholen (Wms)

1. Indien tussen samenwerkingsverband en MR of OPR een geschil ontstaat over een instemmings- of adviesbevoegdheid als bedoeld in de Wet medezeggenschap scholen (Wms), pogen partijen dit eerst in onderling overleg op te lossen.
2. Indien overleg niet leidt tot overeenstemming, kan de MR of OPR het geschil voorleggen aan de Landelijke Commissie voor Geschillen Wms (LCG Wms).
3. De procedure verloopt overeenkomstig de Wms en het reglement van de LCG Wms.

Klachten- en geschillenprocedure

Artikel 6. Klachten van partnerorganisatie

1. Klachten van partnerorganisaties over samenwerking met het samenwerkingsverband worden in eerste instantie behandeld door de directeur-bestuurder.
2. Indien onderling overleg niet tot een oplossing leidt, kunnen betrokken partijen – indien gewenst en mits door alle partijen gedragen – een mediator inschakelen.
3. In uitzonderlijke gevallen kan een geschil worden voorgelegd aan de Landelijke Arbitragecommissie Samenwerkingsverbanden Passend Onderwijs (LAS), conform het toepasselijke reglement.

Artikel 7. Termijnen

1. Het samenwerkingsverband behandelt interne klachten in beginsel binnen zes weken na ontvangst.
2. Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hierover tijdig geïnformeerd, met opgave van redenen en een nieuwe termijn.
3. Voor externe procedures gelden de termijnen van de betreffende commissie.

Artikel 8. Registratie en vastlegging

1. Het samenwerkingsverband registreert alle ontvangen klachten en bewaart deze ten minste twee jaar.
2. Jaarlijks wordt in de bestuurlijke cyclus een geanonimiseerde rapportage opgenomen over het aantal, de aard en de afhandeling van klachten.

Artikel 9. Slotbepalingen

1. Dit reglement wordt vastgesteld door het bestuur van het samenwerkingsverband.
2. Wijziging van het reglement geschiedt door het bestuur.
3. Het reglement wordt gepubliceerd op de website van het samenwerkingsverband en treedt in werking op de datum van vaststelling.