KLACHTENREGELING SWV WATERLAND PO

Instemming MrP	: 15 september 2025
Goedgekeurd RvT d.d.	: 8 september 2025
Vastgesteld bestuur	: 9 september 2025

Preambule

Het Samenwerkingsverband Waterland PO maakt gebruik van een klachtenregeling die in dit document wordt beschreven.

Het Samenwerkingsverband werkt met eigen personeel. De directeur-bestuurder is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van de werkzaamheden die namens het Samenwerkingsverband worden uitgevoerd.
Voor het indienen van een klacht kunt u bij de volgende personen/commissies terecht:

1. Als eerste aanspreekpunt voor het bespreken van externe klachten heeft het Samenwerkingsverband intern een contactpersoon aangesteld Naam: Jelly Lindeboom. Email: j.lindeboom@swvwaterland.nl
   Voor interne klachten is dit Femmy Sandtke.
   Email: f.sandtke@swvwaterland.nl
2. Een klacht kan ook rechtstreeks bij het bevoegd gezag ingediend worden. Naam: Babs Schipper. Email: b.schipper@swvwaterland.nl of rechtstreeks bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.
3. Voor de behandeling van klachten is het Samenwerkingsverband tevens aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie; de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Een Secretaris van Onderwijsgeschillen neemt contact op met de klager en het bevoegd gezag of degene die betrokken is bij de klacht (waarover is geklaagd) en bespreekt welke route het beste gekozen kan worden om de klacht op te lossen. Email: info@onderwijsgeschillen.nl. Website: https://www.onderwijsgeschillen.nl/

Een externe vertrouwenspersoon kan behulpzaam zijn bij de procedure voor het indienen van een klacht indien gewenst.
Naam: Joyce Huijbers
Telefoonnummer: 06-46 98 91 32
Email: joyce@vertrouweninpersoon.nl

Bovenstaande informatie is ook te vinden op de website van het samenwerkingsverband.

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

a. Samenwerkingsverband: een Samenwerkingsverband als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs, waarover de stichting het bevoegd gezag uitoefent;
b. Bevoegd gezag: de directeur-bestuurder van de stichting Samenwerkingsverband PO Waterland;
c. LKC: de commissie als bedoeld in artikel 8;
d. Klager: een persoon die een klacht indient, waaronder (ex-)leerlingen, ouders/verzorgers, personeelsleden, directieleden, bestuursleden, vrijwilligers of anderen die betrokken zijn bij het Samenwerkingsverband PO Waterland;
e. Klacht: klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde;
f. Externe vertrouwenspersoon: een onafhankelijke deskundige die ondersteuning biedt bij het melden en behandelen van klachten (zie artikel 4);
g. Aangeklaagde: een (ex-)leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-)leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor het Samenwerkingsverband PO Waterland, alsmede een persoon die anderszins deel uitmaakt van dit Samenwerkingsverband, tegen wie een klacht is ingediend.
h. Contactpersoon: de door het bevoegd gezag aangewezen medewerker die als eerste aanspreekpunt fungeert bij klachten (zie artikel 3).

Hoofdstuk 2 Behandeling van de klachten

Artikel 2 Voorfase klachtindiening

1. De klager probeert het probleem eerst te bespreken met de betrokkene, tenzij de aard van de klacht dit onwenselijk maakt.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de intern contactpersoon van het Samenwerkingsverband. Indien nodig kan de klager ondersteuning vragen van de intern contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon.

3. Als het probleem niet is of wordt opgelost, kan een klacht worden ingediend als bedoeld in artikel 6.

Artikel 3 De intern contactpersoon

1. Het bevoegd gezag heeft een intern contactpersoon aangewezen (zie preambule en de website voor naam en contactgegevens.)
2. De intern contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klacht betrekking heeft op de intern contactpersoon, neemt het bevoegd gezag deze rol over.
3. Indien de klager besluit een klacht in te dienen, verwijst de intern contactpersoon de klager naar de externe vertrouwenspersoon indien daar behoefte aan is. De klager kan de klacht ook rechtstreeks voorleggen aan het bevoegd gezag.

Artikel 4 De externe vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag beschikt over ten minste één externe vertrouwenspersoon die functioneert als aanspreekpunt bij klachten.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. De vertrouwenspersoon gaat na of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht. Hij[1] begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.
3. De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.
4. Als de vertrouwenspersoon signalen ontvangt die geen formele klacht vormen, kan hij deze vertrouwelijk melden bij de directeur of de klachtencommissie. De vertrouwenspersoon geeft gevraagd of ongevraagd advies over de door de directeur te nemen besluiten met betrekking tot de ingediende klacht.
5. De vertrouwenspersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. De vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding van alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als vertrouwenspersoon heeft beëindigd.

[1] Waar hij staat kan ook zij gelezen worden.

6. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan de directeur schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden. De werkzaamheden en het aantal klachten worden gepubliceerd in het jaarverslag van het samenwerkingsverband.

Artikel 5 Informatie over de klachtenregeling

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, de namen en emailadressen van de contactpersoon, de externe vertrouwenspersoon, het bevoegd gezag en de klachtencommissie voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren op de website van het Samenwerkingsverband. Het bevoegd gezag stelt alle belanghebbenden op de hoogte van deze regeling.

Artikel 6 Indienen van een klacht

1. De klager informeert de intern contactpersoon over de klacht. De intern contactpersoon informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt.
2. De klager dient de klacht in bij het bevoegd gezag.
3. Het klaagschrift bevat ten minste:
   - De naam en het adres van de klager;
   - Een omschrijving van de klacht en de datum /periode waarop de klacht betrekking heeft;
   - Afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;
   - De dagtekening;
4. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij de LKC anders beslist.
5. Indien de klacht wordt ingediend bij een ander orgaan dan bij het bevoegd gezag of de intern contactpersoon, verwijst ontvanger de klager aanstonds door naar de contactpersoon.
6. Als de klacht onvolledig is, krijgt de klager twee werkweken de tijd om deze aan te vullen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het tweede lid, dan kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.
7. Indien de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, wordt dit aan de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag van het Samenwerkingsverband gemeld.

Artikel 7 Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst deze de klager naar de externe vertrouwenspersoon of de LKC, tenzij het bevoegd gezag besluit de klacht zelf af te handelen.
2. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Indien de klacht over het bevoegd gezag zelf gaat, verwijst het bevoegd gezag de klager rechtstreeks naar de LKC.
3. Indien nodig kan het bevoegd gezag een voorlopige maatregel treffen in afwachting van de definitieve afhandeling van de klacht.
4. Op de ingediende klacht wordt de datum van ontvangst aangetekend.
5. Na ontvangst van de klacht deelt het bevoegd gezag, de klager en de aangeklaagde binnen vijf werkdagen schriftelijk/ via email mee dat zij een klacht onderzoekt.
6. Klager en aangeklaagde kunnen zich laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een gemachtigde.
7. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de LKC.
8. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de LKC.

Artikel 8 De Landelijke Klachtencommissie en het reglement voor behandeling van de klachten

1. Het Samenwerkingsverband is aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Postadres Stichting Onderwijsgeschillen, Gebouw Woudstede, Zwarte Woud 2, 3524 SJ Utrecht
   E: info@onderwijsgeschillen.nl; W: www.onderwijsgeschillen.nl
2. 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-onderwijs-lkc/reglement

Artikel 9 Informatieverstrekking aan de LKC

Personeelsleden in dienst van het bevoegd gezag 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.

Artikel 10 Beslissing op advies

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de LKC informeert het bevoegd gezag de klager en de aangeklaagde schriftelijk en gemotiveerd over het oordeel en eventuele maatregelen.
2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd.
3. Indien bij de behandeling van de klacht ook het LKC is betrokken, informeert het bevoegd gezag tevens de LKC.

Artikel 11 Informeren ondersteuningsplanraad

. Bij een gegrond verklaarde klacht informeert het bevoegd gezag de ondersteuningsplanraad over het oordeel en de eventueel genomen maatregelen, waarbij betrokkenen waar mogelijk worden geanonimiseerd.

Artikel 12 Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De geheimhoudingsplicht blijft van kracht, ook nadat de betrokken persoon niet langer onder deze regeling valt.

Hoofdstuk 3 Slotbepalingen

Artikel 13 Wijziging van het reglement

Wijziging of intrekking van deze regeling door het bevoegd gezag vindt plaats na overleg met de interne contactpersoon en/of de externe vertrouwenspersoon, en met inachtneming van het instemmingsrecht van de MRp en de OPR.

Artikel 14 Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.
2. Van alle ingediende klachten wordt door het Samenwerkingsverband een registratie gemaakt. In het jaarverslag van het Samenwerkingsverband worden aantal, type en resultaat van de klachtbehandeling vermeld. Geregistreerde klachten worden bewaard voor een periode van twee jaar.
3. Deze regeling kan worden aangehaald als 'klachtenregeling Samenwerkingsverband PO Waterland'.
4. Deze regeling treedt in werking op8 september 2025