



samenwerkingsverband
primair onderwijs
westland

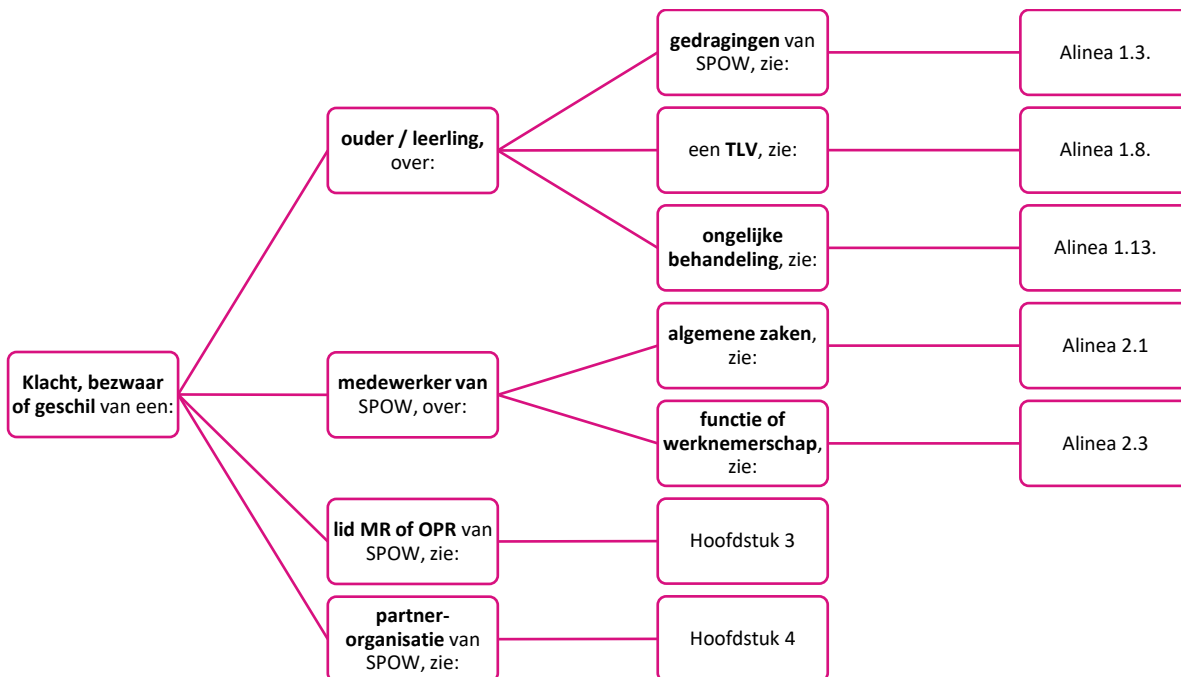
PROCEDURES SPOW: KLACHTEN, BEZWAREN EN GESCHILLEN

definitieve versie
met instemming MR d.d. 6 december 2022

Dit document bevat verschillende procedures.

Bepaal hieronder in één oogopslag welke regels voor u van belang zijn.

Komt u er niet uit? Neem dan contact op via secretariaat@spow.nl of via 0174 – 642090.



1. Procedures voor ouders

- 1.1. SPOW probeert altijd vroegtijdig, volledig en met respect ouders te informeren over de ondersteuning van hun kind. Het kan desondanks gebeuren dat ouders ontevreden zijn over hoe SPOW zich heeft opgesteld of het niet eens zijn met een besluit van SPOW.
- 1.2. Onderwijs blijft mensenwerk en we kunnen met elkaar van mening verschillen. In zulke gevallen kunnen ouders een klacht of bezwaar indienen. Heeft u ondersteuning nodig? In sommige gevallen kunt u gebruik maken van ondersteuning van onderwijsconsulenten. Kijk daarvoor op de volgende website: www.onderwijsconsulenten.nl.

Klachten over het handelen van SPOW

- 1.3. Bent u ouder en heeft u een klacht over hoe (een medewerker van) SPOW heeft gehandeld? Dan willen we u graag vragen om het met ons over deze klacht te hebben. Dit kan door een mail te sturen naar secretariaat@spow.nl of te bellen met 0174 – 642090. U kunt dan aangeven wat uw klacht is en een afspraak met ons maken om het te hebben over uw klacht.
- 1.4. Een klacht wordt ontvangen door het secretariaat. Als op uw klacht niet direct aan de telefoon of per e-mail gereageerd kan worden, wordt deze in behandeling genomen door de directeur van SPOW. Als het gaat om een klacht over privacy of hoe SPOW met uw persoonsgegevens omgaat, dan wordt de klacht behandeld door de functionaris gegevensbescherming.
- 1.5. Naar aanleiding van uw klacht nemen wij zo snel mogelijk contact op om een afspraak te maken om de klacht te bespreken. U krijgt vooraf te horen wie er bij het gesprek aanwezig zullen zijn. Het gesprek dient om duidelijk te krijgen waar u ontevreden over bent en hoe SPOW in uw ogen beter had kunnen handelen.
- 1.6. Naar aanleiding van het gesprek ontvangt u een brief van SPOW, waarin wordt uitgelegd hoe er tegen uw klacht wordt aangekeken en hoe daarmee in de toekomst wordt omgegaan.
- 1.7. U kunt uw klacht voorleggen ook aan een externe klachtencommissie, ook als u nog steeds een klacht heeft nadat u deze heeft besproken met SPOW. Hiertoe is SPOW aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Het indienen van een klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs gebeurt volgens eigen regels van die commissie. Die regels zijn te vinden op de volgende website: <https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc>.

Oneens met of bezwaar tegen een toelaatbaarheidsverklaring

- 1.8. Bent u het oneens met een besluit van SPOW over de toelaatbaarheidsverklaring (TLV) van uw kind? Dan biedt SPOW u altijd de mogelijkheid om in gesprek te gaan met SPOW over het besluit. U kunt SPOW laten weten dat u gebruik wenst te maken van de mogelijkheid van een gesprek door dat te mailen naar secretariaat@spow.nl. Over de mogelijkheden om een second opinion te krijgen, of in bezwaar te gaan, leest u hieronder.
- 1.9. SPOW biedt de mogelijkheid een second opinion te verkrijgen van samenwerkingsverband 'Onderwijs dat past' te Schiedam. Indien u een second opinion wenst, moet u schriftelijk toestemming geven om de relevante informatie te delen met 'Onderwijs dat past'. Aan de hand van het dossier en het gesprek geeft de toelaatbaarheidscommissie van 'Onderwijs dat past' een schriftelijk advies aan u en aan SPOW. Als dit advies leidt tot een bevredigende uitkomst, kan hiermee het traject worden afgesloten. Zowel een gesprek als het traject van de second opinion staan niet in de weg van het instellen van een bezwaar (zie vanaf 1.10).

Let wel op: de termijn om een bezwaar in te dienen loopt door, ook tijdens het proces van een second opinion. Om dit proces goed te kunnen doorlopen terwijl u de mogelijkheid houdt om alsnog een bezwaar in te dienen, verzoeken we u om zo snel mogelijk na het ontvangen van een besluit contact op te nemen, als u gebruik wil maken van de mogelijkheid van een second opinion.

- 1.10. Indien u geen gebruik wenst te maken van de mogelijkheid van een gesprek of een second opinion, of als het gesprek of de second opinion niet leidt tot een bevredigende uitkomst, kunt u bezwaar maken tegen het besluit. Dat kan alleen door schriftelijk bezwaar te maken bij het bestuur van SPOW, Postbus 25, 2670 AA Naaldwijk. Uw bezwaar moet worden gemaakt binnen zes weken na de datum van de brief waarin de TLV aan u is bekendgemaakt. In de brief die u heeft ontvangen over het besluit staat ook aangegeven hoe u bezwaar maakt, maar als u daar vragen over heeft kunt u altijd een e-mail sturen naar secretariaat@spow.nl.
- 1.11. Als u bezwaar maakt, moet SPOW uw bezwaar wettelijk verplicht voorleggen aan een bezwaaradviescommissie. SPOW is hiervoor aangesloten bij de Landelijke Bezwaaradviescommissie Toelaatbaarheidsverklaring, ook wel: LBT. Deze commissie werkt volgens eigen regels. Die zijn te vinden op de volgende website: <https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-bezwaaradviescommissie-toelaatbaarheidsverklaring-lbt>.
- 1.12. Als de LBT eenmaal een advies heeft uitgebracht, neemt SPOW een nieuw besluit over de TLV. Het advies van de LBT is niet bindend: SPOW kan afwijken van het advies, als daar volgens SPOW goede redenen voor zijn. Als u het ook niet eens bent met het nieuwe besluit, dan kunt u naar de bestuursrechter stappen. Over de manier waarop dat kan, wordt u altijd geïnformeerd in het besluit op uw bezwaar.

Vindt u dat u ongelijk behandeld bent?

- 1.13. In het geval dat u van mening bent dat u of uw kind is benadeeld door het maken van een niet-toegestaan onderscheid, wat ook ongelijke behandeling wordt genoemd, vragen we u contact op te nemen met om het met ons hierover te hebben. Dit kan door een mail te sturen naar secretariaat@spow.nl of te bellen met 0174 - 642090. U kunt dan aangeven waardoor u van mening bent dat er sprake is van ongelijke behandeling en een afspraak met ons maken om het hierover te hebben. SPOW behandelt dit als een klacht zoals aangegeven vanaf 1.4.
- 1.14. U heeft ook de mogelijkheid om een oordeel te vragen aan het College voor de Rechten van de Mens, ook als de bespreking met SPOW niet leidt tot een bevredigende uitkomst. De mogelijkheden om een oordeel te vragen en de regels die dan gevolgd moeten worden, zijn te vinden op de volgende website: <https://mensenrechten.nl/nl/college-voor-jou>.

2. Procedures voor medewerkers

Algemene klachten

- 2.1. Als je een klacht hebt, neem dan contact op met de directeur-bestuurder. Bel, mail of spreek de directeur-bestuurder aan om aan te geven dat je een klacht hebt. Jouw klacht wordt in behandeling genomen en zal zo snel mogelijk worden gevolgd door een afspraak om de klacht te bespreken. Het gesprek eindigt in een duidelijke conclusie, die ook achteraf schriftelijk wordt bevestigd. De conclusie wordt betrokken bij de afhandeling van de klacht.
- 2.2. Indien gewenst vindt er een tweede gesprek plaats, waarbij ook iemand anders aanwezig is, zoals een personeelsadviseur, vertrouwenspersoon of collega, afhankelijk van op wie of wat de klacht betrekking heeft. Ook dit gesprek eindigt in een duidelijke conclusie, die ook achteraf schriftelijk wordt bevestigd. De conclusie wordt betrokken bij de afhandeling van de klacht.
- 2.3. Je kan je klacht ook voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, ook als je niet tevreden bent over de behandeling van de klacht door de directeur-bestuurder of als de conclusie van die klachtafhandeling niet tot een bevredigend resultaat leidt. Het indienen van een klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs gebeurt volgens eigen regels van die commissie. Die regels zijn te vinden op: <https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc>.

Functiewaardering en werkgeversbeslissingen

- 2.4. Als je het oneens bent over de beslissing van SPOW om je functie op een bepaalde wijze te waarderen of de beschrijving van de functie in relatie tot de opgedragen taken, geef dit dan aan bij de directeur-bestuurder. Jouw klacht wordt in behandeling genomen en zal zo snel mogelijk worden gevolgd door een afspraak om de klacht te bespreken. Bij dit gesprek is een personeelsadviseur aanwezig en het gesprek eindigt in een duidelijke conclusie, die ook achteraf schriftelijk wordt bevestigd. De conclusie wordt betrokken bij de afhandeling van de klacht.
- 2.5. Je kan ook bezwaar maken bij de Landelijke Bezwarencommissie functiewaardering PO, VO en MBO, ook indien de bespreking met de directeur-bestuurder niet leidt tot een bevredigend resultaat. Dit bezwaar moet ingediend worden binnen zes weken vanaf het moment dat het besluit aan je is medegedeeld, volgens de op deze website te vinden regels: <https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-bezwarencommissie-functiewaardering-po-vo-en-mbo/>.
- 2.6. Als je het oneens bent met een door SPOW genomen besluit inhoudende:
 - a) een disciplinaire maatregel;
 - b) schorsing als ordemaatregel;
 - c) het direct of indirect onthouden van promotie;
 - d) overplaatsing in het kader van de bestuursbenoeming; of

e) een eenmalige inhouding op de periodieke verhoging, alsook het onthouden van een periodieke verhoging op basis van het bekwaamheidsniveau; geef dit dan aan bij de directeur-bestuurder. Jouw klacht wordt in behandeling genomen en zal zo snel mogelijk worden gevolgd door een afspraak om de klacht te bespreken. Bij dit gesprek is een personeelsadviseur aanwezig en het gesprek eindigt in een duidelijke conclusie, die ook achteraf schriftelijk wordt bevestigd. De conclusie wordt betrokken bij de afhandeling van de klacht.

2.7. Je kan ook beroep instellen bij de Commissie van beroep voor het funderend onderwijs, ook indien de bespreking met de directeur-bestuurder niet leidt tot een bevredigend resultaat. Dat beroep moet binnen zes weken zijn ingesteld, volgens de op deze website te vinden regels: <https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/commissie-van-beroep-funderend-onderwijs>.

3. Procedures voor medezeggenschapsraden

- 3.1. Indien de MR, de OPR of het bestuur van mening is dat de ander zich niet houdt aan de wet of het oneens is over wat voorgelegd wordt ter instemming of ter advies aan de medezeggenschapsraad, neemt de voorzitter van de MR, OPR of het bestuur contact op met (de voorzitter van) het andere orgaan om dit te bespreken. Het gesprek dient om duidelijk te krijgen waar ontevredenheid over bestaat en wordt door partijen samen beëindigd met een heldere conclusie.
- 3.2. Indien een gesprek niet leidt tot een bevredigende oplossing en er sprake is van een geschil als bedoeld in artikel 32, 33, 34 en 35 van Wms, dan is het mogelijk om een wettelijke geschilprocedure te starten. SPOW is, net als alle scholen en samenwerkingsverbanden, verplicht aangesloten bij de Landelijke Commissie voor Geschillen Wms. Een geschilprocedure verloopt volgens het medezeggenschapsreglement, de Wms en de door de LCG Wms gestelde regels. Die regels zijn hier te vinden: <https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-commissie-voor-geschillen-wms>

4. Procedures voor partnerorganisaties

- 4.1. Heeft u een klacht over de professionele samenwerking met SPOW? Dan willen we u graag vragen om het met ons over deze klacht te hebben. Dit kan door een mail te sturen naar secretariaat@spow.nl. Een klacht wordt ontvangen door het secretariaat. Als op uw klacht niet direct per e-mail gereageerd kan worden, wordt deze in behandeling genomen door de directeur-bestuurder van SPOW. Uitgangspunt is om in onderling overleg tot een oplossing te komen.
- 4.2. Mocht het niet lukken om in onderling overleg tot overeenstemming te komen, dan wordt in tweede instantie een mediator aangezocht om begeleiding te bieden bij het vinden van een voor alle betrokkenen acceptabele uitkomst. Het inschakelen van een mediator gebeurt alleen wanneer daar bij alle betrokken partijen draagvlak voor is.
- 4.3. Indien onderling overleg en/of mediation niet tot gedragen resultaat leidt, dan staat de mogelijkheid open om een arbitraal (bindend) vonnis te vragen aan de Landelijke Arbitragecommissie Samenwerkingsverbanden passend onderwijs ("LAS"). **Let wel op:** deze mogelijkheid staat in principe, conform de statuten van SPOW, open tot zes weken na de betwiste gedraging of beslissing. De LAS handelt volgens de regels op de volgende website: <https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-arbitragecommissie-samenwerkingsverbanden-pas-send-onderwijs>
