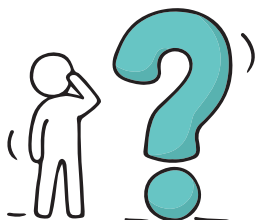

9. Klachtenregeling uitvoering

De OverstapRoute van Koers VO

Begripsomschrijvingen

Als in dit hoofdstuk po of po-school staat, kunt u dit lezen als: basisonderwijs, speciaal basisonderwijs (sbo) en speciaal onderwijs (so). Staat er in de tekst vo of vo-school? Dan worden hiermee bedoeld: scholen voor praktijkonderwijs, vmbo, havo en vwo (atheneum en gymnasium), regulier en gespecialiseerd. De afkorting vso staat voor voortgezet speciaal onderwijs. Wanneer er 'ouders' staat, worden ook verzorgers bedoeld.



Wie kan een klacht indienen (klager)?

1. een ouder van een leerling die in het betreffende jaar de overstap maakt van de po-school naar de vo-school binnen de regio van Koers VO die De OverstapRoute gebruikt;
2. een medewerker en/of vertegenwoordiger van een po- of vo-school waarvan de leerling afkomstig is van of gaat naar een school die zich houdt aan De OverstapRoute.

De OverstapRoute

De door het CvB van Koers VO vastgestelde OverstapRoute voor een bepaald schooljaar.

Tegen wie is de klacht gericht (verweerder)?

Tegen een vertegenwoordiger van een schoolbestuur voor primair en/of voortgezet onderwijs dat deelneemt aan De OverstapRoute.

Wie behandelt de klacht?

De klacht wordt behandeld door de klachtencommissie De OverstapRoute.

9.1 Grenzen van het werkkterrein van de klachtencommissie De OverstapRoute

Wat is het doel van de klachtenregeling?

De klachtenregeling is bedoeld om binnen De OverstapRoute ruimte te creëren om een (onderling niet op te lossen) conflict door een onafhankelijke commissie te laten beoordelen. Hiermee worden de afspraken en de procedure van De OverstapRoute gewaarborgd.

Waarover kunnen klachten worden ingediend?

Wanneer een ouder of een (medewerker van een) school van mening is dat de afspraken of procedures van De OverstapRoute voor een bepaald schooljaar niet worden nageleefd door een po-school, een vo-school of een schoolbestuur kunnen zij een klacht indienen bij de klachtencommissie.

Waarover kunnen géén klachten worden ingediend?

De klachtencommissie De OverstapRoute behandelt geen klachten over de inhoud van het schooladvies en de inhoud van het okr en geen klachten over het toelatingsbesluit van de vo-school. Ook behandelt de klachtencommissie geen klachten die betrekking hebben op de inhoud van de afspraken en procedure van De OverstapRoute zelf.

9.2 Inhoud van de klacht

In de klacht beschrijft de klager de gedraging/het nalaten waarover hij of zij een oordeel van de klachtencommissie vraagt. Tevens formuleert de klager op welke manier een oplossing voor zijn klacht zou kunnen worden gevonden.

9.3 Procedure van de klacht

Hoe wordt de klacht ingediend?

Een klager vult het klachtenformulier inzake De OverstapRoute volledig in. Het formulier kan worden gedownload van de website van De OverstapRoute. Het ingevulde formulier wordt gemaïld naar deoverstaproute@koersvo.nl. De klacht kan ook per post worden verzonden: Koers VO t.a.v. De OverstapRoute, Schiekade 34, 3032 AJ Rotterdam.



Wanneer kunnen klachten worden ingediend?

- Tot uiterlijk zes weken na het toelatingsbesluit zoals genomen door de vo-school kunnen ouders klachten indienen. Schoolvakanties tellen niet mee bij deze zes weken.
- Medewerkers en vertegenwoordigers van scholen/schoolbesturen kunnen het hele jaar door een klacht indienen.

Wanneer wordt een klacht in behandeling genomen?

- Een klacht wordt uitsluitend in behandeling genomen indien de klacht betrekking heeft op een organisatie, persoon of gebeurtenis waarover de klachtencommissie De OverstapRoute bevoegd is te oordelen.
- De uitvoering van De OverstapRoute beperkt zich tot scholen die De OverstapRoute gebruiken.
- Een ouder, medewerker en/of vertegenwoordiger van een school(bestuur) die De OverstapRoute niet gebruikt kan wel een klacht indienen over het gedrag of nalaten van een school(bestuur) die De OverstapRoute wel gebruikt.
- Indien een schoolbestuur vestigingen in verschillende regio's heeft, dan is de klachtenregeling alleen voor de vestigingen binnen de regio van Koers VO van toepassing.

Wanneer wordt een klacht niet in behandeling genomen?

Klachten worden niet in behandelingen genomen, indien:

- het de inhoud van het schooladvies, de inhoud van het okr (onderwijskundig rapport) en de inhoud van het toelatingsbesluit van de vo-school betreft;
- het een klacht betreft over de inhoud van de afspraken en de procedure van De OverstapRoute zelf
- de klacht geen betrekking heeft op een organisatie, persoon of gebeurtenis waarover de klachtencommissie De OverstapRoute bevoegd is te oordelen;
- de klacht is ingediend door een daartoe niet bevoegd persoon;
- de klacht al eerder door de klachtencommissie De OverstapRoute is beoordeeld en geen nieuwe feiten en/of omstandigheden zijn aangedragen die een hernieuwde behandeling van de klacht rechtvaardigen;
- de klacht onduidelijk, onbegrijpelijk, innerlijk tegenstrijdig is of verwoord op een wijze die in strijd is met de gebruikelijke normen en waarden. In dit geval wordt de klager de gelegenheid geboden binnen enkele dagen zijn klacht te verduidelijken en/of te reformuleren op een manier die wel in overeenstemming is met het respect dat alle bij het onderwijs betrokken partijen voor elkaar dienen op te brengen;
- de klacht later dan zes weken na het toelatingsbesluit (exclusief schoolvakanties) is ingediend.

Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

9.4 Wat gebeurt er na ontvangst van de klacht?

Als een klacht is ontvangen

- ontvangt de klager per ommegaande via mail of post een ontvangstbevestiging met daarbij als bijlagen de klachtenregeling De OverstapRoute en informatie over de samenstelling van de klachtencommissie.
- onderzoekt de secretaris samen met de voorzitter of de klacht in behandeling zal worden genomen (ontvankelijk is).

- Indien de klacht niet ontvankelijk is, wordt deze niet in behandeling genomen. De klager wordt daarvan binnen 1 week schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gebracht. Een eventueel per post ontvangen klacht wordt geretourneerd. Een klacht die per mail is ontvangen, wordt vernietigd.
- Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard, wordt deze in behandeling genomen. De klager wordt daarvan binnen 1 week schriftelijk op de hoogte gebracht. De voorzitter van de klachtencommissie zal in eerste instantie onderzoeken of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. Indien de klager daar geen prijs op stelt, kan de klacht meteen door de klachtencommissie worden behandeld.
- Indien naar het oordeel van de klachtencommissie de aard van de klacht dit toelaat kan de klachtencommissie de klacht schriftelijk afhandelen. De klacht kan:
 - o gegrond worden verklaard (de klager wordt in het gelijk gesteld);
 - o niet gegrond worden verklaard (de klager wordt niet in het gelijk gesteld);
 - o gedeeltelijk gegrond en gedeeltelijk ongegrond worden verklaard.
- indien de klager besluit de klacht in te trekken, worden het klachtformulier en de betrokken bescheiden geretourneerd of vernietigd.

Als een klacht niet ontvankelijk is

Indien de voorzitter van de klachtencommissie van oordeel is dat de klacht betrekking heeft op de inhoud van het toelatingsbesluit van de vo-school of over de inhoud van het schooladvies en/of de inhoud van het okr, dan wordt de klacht –als de klager hiermee instemt – doorgezonden naar het bestuur van de betreffende school. De klager wordt tevens gewezen op de klachtenprocedure van het betreffende bestuur en/of de school en op de landelijke klachtencommissies onderwijs en/of de geschillencommissie passend onderwijs.

9.5 Verweer/Hoorzitting

Degene over wie geklaagd wordt (verweerder) krijgt de gelegenheid via een verweerschrift de klachtencommissie te informeren over diens standpunt ten opzichte van de klacht.

Klager en verweerder worden zo nodig uitgenodigd om hun standpunt mondeling aan de klachtencommissie toe te lichten.

De klachtencommissie zal uiterlijk zes weken na ontvangst van een klacht die ontvankelijk en (eventueel gedeeltelijk) gegrond verklaard wordt, een gedegen en onderbouwd advies aan de verweerder sturen.

9.6 Oordeel van de commissie

Het oordeel van de klachtencommissie heeft de status van een dringend advies.

Naast het advies aan het betrokken schoolbestuur behoudt de commissie de vrijheid om zowel bij ontvankelijke als bij niet ontvankelijke klachten aan het betrokken schoolbestuur en/of aan de betrokken school advies te geven om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

9.7 Terugkoppeling vanuit bestuur

Het betrokken schoolbestuur laat binnen vier weken na de uitspraak aan de klachtencommissie weten wat met het dringend advies is gebeurd.

9.8 Verantwoording afleggen

De klachtencommissie legt jaarlijks verantwoording af aan het College van Bestuur van Koers VO over het aantal binnengekomen en behandelde klachten, over de aard van de klachten, de daaraan gekoppelde uitspraken van de klachtencommissie en over wat met de klachten is gedaan. Anonimiteit wordt daarbij gewaarborgd.

