



PASSEND
PRIMAIR ONDERWIJS
MIDDEN-LIMBURG

Beleidsdocument Vertrouwenspersoon en Klachtenprocedure

SWV PO ML

Jan 2025



Beleidsdocument Vertrouwenspersoon en Klachtenprocedure

Inleiding

SWV PO Midden-Limburg (SWV PO ML) hecht groot belang aan het creëren en waarborgen van een veilige, transparante en integere werkomgeving voor iedereen die bij onze organisatie betrokken is. Wij geloven dat een cultuur van openheid en respect bijdraagt aan een prettige samenwerking en het vertrouwen in onze organisatie versterkt. Dit document is met zorg opgesteld om ervoor te zorgen dat iedereen zich gehoord en ondersteund voelt in situaties waarin dat nodig is.

We erkennen dat het serieus nemen van signalen, meldingen en klachten essentieel is om een veilige omgeving te behouden. Daarom hebben we in dit document heldere richtlijnen opgenomen voor de werkwijze van de interne en externe vertrouwenspersoon, de klokkenluidersregeling, en de klachtenprocedure. Deze richtlijnen zijn niet alleen gebaseerd op landelijke wet- en regelgeving, maar ook op onze kernwaarden van respect, samenwerking en integriteit.

Dit beleidsdocument is er voor al onze interne en externe medewerkers, maar ook voor ouders, leerlingen en andere stakeholders. Of u nu een medewerker, ouder of externe partner bent: we willen ervoor zorgen dat iedereen weet waar men terecht kan met zorgen, klachten of meldingen. In geval van een klacht bieden wij graag begeleiding en advies over de te volgen stappen. Daarnaast zoeken wij waar nodig actief de ondersteuning van een neutraal, onafhankelijk orgaan om objectieve en transparante oplossingen te realiseren.

Het document biedt niet alleen handvatten voor het melden van ongewenste situaties of gedragingen, maar ook voor het zorgvuldig en respectvol omgaan met de meldingen. Ons doel is om een werkomgeving te creëren waarin iedereen zich veilig voelt om te spreken, ongeacht de aard van de melding of wie deze doet.

Door het bieden van deze richtlijnen benadrukken wij onze gezamenlijke verantwoordelijkheid om een inclusieve, respectvolle en veilige samenwerking te waarborgen. Wij nodigen iedereen uit om, wanneer nodig, gebruik te maken van de voorzieningen en ondersteuning zoals beschreven in dit document. Samen bouwen we aan een organisatie waar veiligheid en vertrouwen centraal staan.

1. Vertrouwenspersoon

1.1 Interne Vertrouwenspersoon

De interne vertrouwenspersonen van SWV PO ML is Kim van Gansewinkel. Zij is een belangrijke schakel binnen onze organisatie voor medewerkers en andere betrokkenen die geconfronteerd worden met ongewenst gedrag, zoals intimidatie, discriminatie, pesten, of andere integriteitskwesties. Haar rol is cruciaal in het bieden van een veilige plek waar meldingen besproken kunnen worden en ondersteuning geboden wordt.

De taken van de interne vertrouwenspersoon omvatten:

- **Bieden van een luisterend oor en advies:** Zij staat klaar om situaties te bespreken, te verduidelijken en advies te geven over mogelijke vervolgstappen.
- **Ondersteunen bij het zoeken naar oplossingen:** Samen met de melder kijkt zij naar haalbare oplossingen en manieren om de situatie te verbeteren.
- **Doorverwijzen naar externe hulpinstanties:** Indien nodig, kan zij doorverwijzen naar externe vertrouwenspersonen, juridische ondersteuning of andere hulpverlenende instanties.
- **Waarborgen van vertrouwelijkheid:** Ze behandelt alle gesprekken en meldingen strikt vertrouwelijk en deelt geen informatie zonder expliciete toestemming van de melder.
- **Handelen onafhankelijk:** Ze opereert onafhankelijk binnen de organisatie en behoudt altijd een objectieve positie.

1.2 Landelijke richtlijnen en naleving

Als samenwerkingsverband (SWV) voldoen wij aan de landelijke richtlijnen en wettelijke verplichtingen die zijn vastgelegd in onder andere de **Wet op het Primair Onderwijs (WPO)** en de **Wet passend onderwijs**. Deze richtlijnen verplichten SWV's om een veilige leer- en werkomgeving te waarborgen en procedures in te richten die medewerkers, ouders, en andere betrokkenen ondersteunen bij het melden van ongewenst gedrag.

Belangrijke kaders waar wij aan voldoen, zijn onder meer:

1. **Aanwezigheid van een interne vertrouwenspersoon:** Het SWV is verplicht een interne vertrouwenspersoon aan te stellen die medewerkers en andere betrokkenen laagdrempelig ondersteunt.
2. **Onafhankelijke klachtenafhandeling:** Er moet een transparante klachtenprocedure zijn waarbij zowel interne als externe klachten objectief en zorgvuldig worden behandeld.

3. **Preventieve maatregelen tegen ongewenst gedrag:** Het SWV dient beleid te voeren dat gericht is op het voorkomen van situaties zoals discriminatie, intimidatie of pesten.
4. **Periodieke evaluatie van beleid:** Om ervoor te zorgen dat het beleid effectief is, wordt dit regelmatig geëvalueerd en, waar nodig, aangepast aan de actuele situatie.

Met deze richtlijnen in ons beleid en in de dagelijkse praktijk geven wij invulling aan onze wettelijke verplichtingen en onze eigen kernwaarden. SWV PO ML streeft ernaar om niet alleen te voldoen aan de landelijke normen, maar ook om een voorbeeld te zijn van hoe een veilige en respectvolle werkomgeving kan worden gecreëerd en onderhouden.

2. Externe Vertrouwenspersoon

Naast een interne vertrouwenspersoon heeft SWV PO ML een externe vertrouwenspersoon aangesteld om te waarborgen dat iedereen toegang heeft tot een onafhankelijk en neutraal aanspreekpunt. De externe vertrouwenspersoon is beschikbaar voor medewerkers, ouders, leerlingen en andere betrokkenen die behoefte hebben aan ondersteuning bij het melden of bespreken van ongewenst gedrag, zoals intimidatie, discriminatie, pesten of andere integriteitskwesties.

De externe vertrouwenspersoon:

- **Biedt een onafhankelijk en neutraal luisterend oor:** Als externe professional staat de vertrouwenspersoon los van de organisatie en kan zij objectief ondersteuning bieden.
- **Adviseert over de te nemen stappen:** Zij informeert en begeleidt betrokkenen bij het maken van keuzes en het ondernemen van actie.
- **Ondersteunt bij het indienen van klachten:** Indien nodig kan de externe vertrouwenspersoon helpen bij het formuleren en indienen van een formele klacht bij de juiste instanties.
- **Waarborgt volledige vertrouwelijkheid:** De externe vertrouwenspersoon is verplicht tot geheimhouding en deelt geen informatie zonder expliciete toestemming van de melder.
- **Handelt in overeenstemming met professionele richtlijnen:** De externe vertrouwenspersoon volgt de landelijke normen en gedragsregels die voor deze rol gelden.

2.1 Landelijke Richtlijnen en Naleving

SWV PO ML voldoet aan de landelijke richtlijnen en wettelijke verplichtingen die zijn vastgelegd in de **Wet op het Primair Onderwijs (WPO)**, de **Wet passend onderwijs**, en

de aanbevelingen van de **Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet)**. Deze wetgeving benadrukt het belang van een externe vertrouwenspersoon als aanvulling op interne voorzieningen, zodat melders ook de mogelijkheid hebben om zich tot een onafhankelijke partij te wenden.

Belangrijke kaders waar wij aan voldoen, zijn onder meer:

- **Aanwijzing van een externe vertrouwenspersoon:** Het SWV is verplicht ervoor te zorgen dat er een externe vertrouwenspersoon beschikbaar is voor alle betrokkenen.
- **Onafhankelijke klachtenafhandeling:** De externe vertrouwenspersoon biedt een objectieve mogelijkheid om zorgen en klachten buiten de organisatie te bespreken.
- **Toegankelijkheid voor alle betrokkenen:** Niet alleen medewerkers, maar ook ouders, leerlingen en andere stakeholders moeten laagdrempelig toegang hebben tot de externe vertrouwenspersoon.
- **Integratie in het beleid:** De beschikbaarheid en rol van de externe vertrouwenspersoon zijn opgenomen in het beleid van het SWV, zodat deze functie volledig geïntegreerd is in onze aanpak van veiligheid en integriteit.

2.2 Aansluiting bij de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV)

SWV PO ML is aangesloten bij de **Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV)**, een netwerk van professionele vertrouwenspersonen die voldoen aan de landelijke normen en gedragsregels voor vertrouwenspersonen in het onderwijs en andere sectoren. Door deze aansluiting kunnen wij waarborgen dat onze externe vertrouwenspersoon beschikt over de juiste deskundigheid en onafhankelijkheid, en kunnen wij de nodige ondersteuning bieden aan onze medewerkers, ouders, leerlingen en andere betrokkenen.

2.3 Wat betekent deze aansluiting voor SWV PO ML?

- **Kwaliteit en deskundigheid:** De LVV biedt toegang tot gekwalificeerde en ervaren vertrouwenspersonen die getraind zijn in het omgaan met integriteitskwesaties en ongewenst gedrag.
- **Onafhankelijkheid:** LVV-leden zijn strikt onafhankelijk en objectief in hun benadering, wat essentieel is voor het vertrouwen van de betrokkenen.
- **Landelijke richtlijnen en wetgeving:** De LVV zorgt ervoor dat de vertrouwenspersonen handelen in overeenstemming met de nationale wetgeving en ethische richtlijnen.

- **Ondersteuning en advies:** Via de LVV kunnen wij altijd rekenen op deskundig advies over best practices en ontwikkelingen rondom integriteit en veiligheid.

De externe vertrouwenspersoon van SWV PO ML is bereikbaar via de LVV. Meer informatie over het bereik en contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon is beschikbaar via de LVV-website, waar ook aanvullende hulp en ondersteuning kan worden gevonden.

Door de aanstelling van een externe vertrouwenspersoon en de samenwerking met de LVV onderstreept SWV PO ML zijn inzet voor een veilige, transparante en inclusieve werkomgeving. Deze voorziening sluit naadloos aan bij de wettelijke eisen én onze eigen ambitie om een voorbeeldfunctie te vervullen op het gebied van integriteit en zorg voor alle betrokkenen.

3. Klokkenluidersregeling

De klokkenluidersregeling van SWV PO ML volgt de landelijke richtlijnen zoals vastgelegd in de Wet Huis voor Klokkenluiders. Deze regeling is bedoeld voor het melden van misstanden binnen het samenwerkingsverband, waaronder:

- Ernstige schendingen van wettelijke verplichtingen.
- Situaties die een gevaar vormen voor de volksgezondheid, veiligheid of het milieu.
- Ernstige misstanden op financieel, organisatorisch of bestuurlijk vlak.

Werkwijze:

- Medewerkers kunnen misstanden melden bij de interne vertrouwenspersoon of rechtstreeks bij de directeur-bestuurder.
- Indien intern melden niet wenselijk is, kan de melding gedaan worden bij de externe vertrouwenspersoon of via de landelijke meldpunten.
- Het samenwerkingsverband waarborgt de bescherming van de melder tegen benadeling.

Klachtenprocedure

1.1 Interne Klachtenprocedure

SWV PO ML heeft een interne klachtenprocedure voor medewerkers, ouders en andere betrokkenen. Deze procedure biedt een gestructureerde en transparante manier om klachten over ongewenst gedrag, onderwijsgerelateerde kwesties of andere problemen te melden en te behandelen. Het doel is om klachten op een eerlijke en tijdige manier op te lossen, waarbij de betrokkenen serieus worden genomen en er naar een passende oplossing wordt gestreefd.

Procedure:

1. Indiening van de klacht:

De klacht kan worden ingediend bij de interne vertrouwenspersoon of rechtstreeks bij de directeur-bestuurder. Dit kan schriftelijk of mondeling gebeuren, waarbij de voorkeur uitgaat naar schriftelijke indiening om een duidelijk overzicht van de klacht te behouden. Indien gewenst, kan de klager ook geholpen worden bij het formuleren van de klacht.

2. Vertrouwelijk onderzoek:

Zodra de klacht is ontvangen, wordt een vertrouwelijk onderzoek ingesteld om de feiten vast te stellen. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door de interne vertrouwenspersoon of een aangewezen medewerker, die zorgt voor een onpartijdige benadering van de zaak. Alle betrokkenen krijgen de gelegenheid om hun standpunt toe te lichten en eventuele bewijsstukken te overleggen. Het onderzoek is vertrouwelijk, wat betekent dat de identiteit van de klager en andere gevoelige informatie zorgvuldig wordt beschermd.

3. Voorstel voor oplossing of maatregel:

Na het onderzoek wordt op basis van de bevindingen een passende oplossing of maatregel voorgesteld. Dit kan variëren van een informele oplossing, zoals een gesprek tussen de betrokken partijen, tot formele maatregelen zoals een waarschuwing of andere disciplinaire actie, afhankelijk van de ernst van de klacht. In sommige gevallen kan mediation of een andere vorm van bemiddeling worden aangeboden om de partijen tot een gezamenlijke oplossing te brengen.

4. Terugkoppeling aan de klager:

De klager ontvangt een schriftelijke reactie op de klacht binnen een redelijke termijn, die doorgaans binnen vier weken ligt. In deze reactie wordt de uitkomst van het onderzoek, de voorgestelde oplossing en de eventuele maatregelen toegelicht. Als de klacht niet kan worden opgelost binnen de gestelde termijn, wordt de klager op de hoogte gesteld van de voortgang en de verwachte termijn voor verdere stappen.

5. Nazorg en monitoring:

Na de oplossing van de klacht wordt, indien nodig, nazorg geboden om te controleren of de voorgestelde oplossing daadwerkelijk heeft geleid tot een verbetering van de situatie. De klager kan ook worden gevraagd om feedback te geven over het verloop van de klachtenprocedure, zodat verbeterpunten voor de toekomst kunnen worden geïdentificeerd. Indien de klager zich niet kan vinden in de oplossing, wordt een tweede, onafhankelijke beoordeling aangeboden, bijvoorbeeld door een externe mediator of door de landelijke klachtencommissie.

1.2 Toegang tot de procedure:

De interne klachtenprocedure is toegankelijk voor alle medewerkers, ouders en andere betrokkenen van SWV PO ML. Informatie over hoe klachten ingediend kunnen worden, is beschikbaar op de website en wordt bij de start van elk schooljaar opnieuw gedeeld met alle betrokkenen.

1.3 Externe Klachtenprocedure

Indien een interne oplossing niet mogelijk is, kan een klacht worden ingediend bij de landelijke Geschillencommissie Passend Onderwijs. Deze commissie is een onafhankelijke instantie die klachten behandelt die niet via de interne procedure binnen SWV PO ML opgelost kunnen worden. Het doel van de Geschillencommissie is om een onafhankelijke en onpartijdige beoordeling te geven van de klacht, en zo bij te dragen aan een eerlijke en transparante afhandeling van geschillen.

1.4 De Geschillencommissie behandelt klachten over:

- Het ondersteuningsplan, inclusief de inhoud, uitvoering en wijziging ervan.
- Besluitvorming over toelaatbaarheidsverklaringen (TLV), zoals de afwijzing of goedkeuring van aanvragen voor speciale onderwijsvoorzieningen.
- Andere kwesties binnen de verantwoordelijkheid van het SWV die niet via de interne procedure kunnen worden opgelost.

1.5 Procedure van de Geschillencommissie:

1. Indiening van de klacht:

Wanneer een klacht niet via de interne klachtenprocedure van SWV PO ML kan worden opgelost, kan de klacht worden ingediend bij de Geschillencommissie Passend Onderwijs. Dit kan door het invullen van een formulier op de website van de Geschillencommissie of door schriftelijke indiening bij de commissie. De klacht moet betrekking hebben op een onderwerp dat onder de verantwoordelijkheid van de Geschillencommissie valt, zoals hierboven vermeld.

2. Onafhankelijke beoordeling:

De Geschillencommissie voert een onafhankelijke en onpartijdige beoordeling uit

van de klacht. Dit houdt in dat de commissie de klacht onderzoekt, de betrokken partijen hoort (indien nodig) en relevante documenten bekijkt om een volledig beeld van de situatie te krijgen. De commissie kan ook aanvullende informatie opvragen bij het SWV of andere betrokkenen.

3. Bindende uitspraak:

Na de beoordeling doet de Geschillencommissie een uitspraak. Deze uitspraak kan bindend zijn voor het SWV, wat betekent dat het SWV verplicht is om de uitspraak op te volgen, tenzij er sprake is van zwaarwegende redenen om dit niet te doen. De uitspraak wordt schriftelijk aan de klager en het SWV verstuurd, samen met een motivering van de beslissing.

4. Mogelijkheid tot beroep:

Indien het SWV of de klager het niet eens is met de uitspraak van de Geschillencommissie, kan er beroep worden aangetekend bij de hogere instantie, zoals de Centrale Raad van Beroep (CRvB). De Geschillencommissie informeert de partijen over de mogelijkheden voor beroep en de bijbehorende procedures.

1.6 Kosten en Termijnen:

De kosten voor het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie kunnen variëren, afhankelijk van de aard van de klacht. De Geschillencommissie publiceert de kosten en termijnen voor de behandeling van klachten op haar website. Het SWV kan geen invloed uitoefenen op de kosten of de termijn die de commissie hanteert voor de behandeling van de klacht.

1.7 Toegang tot de procedure:

De externe klachtenprocedure is toegankelijk voor alle betrokkenen bij SWV PO ML, zoals ouders, medewerkers en leerlingen, die van mening zijn dat hun klacht niet op een adequate manier is opgelost via de interne procedure.