

### **Aanleiding**

In schooljaar 2017-2018 is de BOVO-procedure in regio Haaglanden ingrijpend veranderd. Een grote verandering voor het scholenveld, maar zeker ook voor leerlingen en ouders die met de BOVO-procedure te maken krijgen. Om ruimte te geven aan ouders volgens wie de procedure niet juist is gevolgd, is de Ombudsregeling opgesteld. Ouders kunnen gedurende de aanmeldings- en plaatsingsperiode een klacht indienen jegens de werkwijze van scholen/besturen wanneer zij niet conform de regionale afspraken handelen. Een in maart 2018 aangestelde commissie van drie externe, onafhankelijke personen toetst de binnengekomen klachten, oordeelt of de procedure juist is gevolgd en brengt advies uit aan de schoolbesturen, BOVO en indien van toepassing de desbetreffende school.

### **Klachten van scholen**

Vanaf schooljaar 2018-2019 worden ook klachten over de BOVO-procedure van schoolleiders door de Ombudscommissie behandeld. Voorheen werden deze klachten door BOVO Haaglanden behandeld. Voorwaarde voor het indienen van een klacht door een schoolleider is dat gepoogd is het conflict onderling op te lossen, maar beide partijen (op managementniveau) niet tot overeenstemming zijn gekomen.

### **BOVO Ombudsprocedure 2019-2020**

Het werkterrein van de Ombudscommissie omvat zowel klachten van ouders als klachten van scholen. De procedure rond de afhandeling van klachten verschilt op punten. In onderstaande regeling is de werkwijze en het werkterrein uiteengezet.

## **1. Begripsomschrijvingen**

### Klacht

Wanneer een ouder of een (medewerker van een) school van mening is dat de regionale afspraken of procedures niet worden nageleefd kunnen zij een klacht indienen bij de Ombudscommissie. Het is van belang dat voordat een klacht wordt ingediend, beide partijen met elkaar in contact zijn geweest in een poging het conflict op te lossen. Voor scholen is dit een voorwaarde om een klacht te kunnen indienen.

### Klager

- Een ouder/verzorger van een leerling die in het betreffende jaar de overstap maakt naar een school voor voortgezet onderwijs in de BOVO-regio Haaglanden (Den Haag, Leidschendam-Voorburg en Rijswijk)
- Een (medewerker van) een school in de BOVO-regio Haaglanden.

### BOVO-procedure Haaglanden

De door de leden van het Regionaal POVO Platform (regionaal overleg van de po- en vo bestuurders in de BOVO-regio Haaglanden) vastgestelde procedure voor de overstap van het primair naar het voorgezet onderwijs voor een bepaald schooljaar in Den Haag, Leidschendam-Voorburg en Rijswijk.

### Ombudsregeling

De door de leden van het Regionaal POVO Platform vastgestelde regeling betreffende de mogelijkheid tot het indienen van klachten en de kaders waarbinnen deze kunnen worden behandeld.

### Ombudsfunctionaris

Een medewerker van BOVO Haaglanden die als taak heeft de Ombudscommissie te ondersteunen in de (administratieve) afhandeling van klachten en vergaderingen. De Ombudsfunctionaris maakt geen deel uit van de commissie.

### Ombudscommissie

De commissie die belast is met het afhandelen van de binnengekomen klachten. De commissie bestaat uit een drietal onafhankelijke personen.

### Klachtenformulier

Het formulier dat is opgesteld om een klacht in te dienen. Er is een formulier voor ouders en een voor scholen.

## **2. Doelstelling**

De Ombudsregeling is bedoeld om binnen de BOVO-procedure ruimte te creëren om een (onderling niet op te lossen) conflict door een onafhankelijke commissie te laten beslechten. Hiermee worden de regionale afspraken en de BOVO-procedure gewaarborgd.

## **3. Grenzen van het werkkterrein van de Ombudscommissie**

De Ombudscommissie behandelt uitsluitend klachten die via een (correct ingevuld) klachtenformulier zijn ontvangen en die binnen de grenzen van deze regeling vallen.

De Ombudscommissie van de BOVO regio Haaglanden onderzoekt uitsluitend klachten over de **uitvoering** van de regionale BOVO-procedure voor een bepaald schooljaar.

De Ombudscommissie van de BOVO regio Haaglanden behandelt geen klachten over de wijze waarop scholen uitvoering geven aan school inhoudelijke kwesties, zoals het opstellen van het basisschooladvies of de inhoud van het onderwijskundig rapport. Ook behandelt de Ombudscommissie geen klachten die betrekking hebben op de regionale afspraken en procedure zelf.

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

## **4. Procedure**

### Hoe wordt de klacht ingediend?

Een klager vult het klachtenformulier BOVO-procedure regio Haaglanden volledig in. Het formulier kan worden gedownload van de website van BOVO Haaglanden ([www.bovohaaglanden.nl](http://www.bovohaaglanden.nl)). Het ingevulde formulier wordt gemaïld naar [ombudsregeling@bovohaaglanden.nl](mailto:ombudsregeling@bovohaaglanden.nl). De klacht kan ook per post worden verzonden: Ombudscommissie BOVO Haaglanden, Regulusweg 11, 2516 AC Den Haag.

**NB:** er zijn aparte formulieren voor ouders en voor scholen.

### Wanneer kunnen klachten worden ingediend?

Ouders kunnen klachten tot en met vrijdag 8 mei 2020 indienen. Schoolleiders kunnen het hele schooljaar een klacht indienen.

**NB:** voor scholen geldt de verplichting het conflict op managementniveau te hebben besproken met de andere partij, alvorens een klacht in te dienen bij de Ombudscommissie.

### Wanneer wordt een klacht in behandeling genomen?

Een klacht wordt uitsluitend in behandeling genomen indien deze binnen de in deze regeling genoemde grenzen valt.

### Wanneer wordt een klacht niet in behandeling genomen?

Klachten worden niet in behandelingen genomen indien:

- de klacht niet tijdig is ingediend (uiterlijke ontvangstdatum (voor ouders) is 8 mei 2020);
- de klacht is ingediend door een daartoe niet bevoegd persoon;
- de klacht al eerder door de Ombudscommissie van de BOVO regio Haaglanden is beoordeeld en geen nieuwe feiten en/of omstandigheden zijn aangedragen, die een hernieuwde behandeling van de klacht rechtvaardigen;
- de klacht over de regionale afspraken binnen de BOVO-procedure gaat.
- de klacht onduidelijk, onbegrijpelijk, innerlijk tegenstrijdig is of verwoord op een wijze, die in strijd is met de gebruikelijke normen en waarden.

In dit laatste geval wordt de klager de gelegenheid geboden binnen enkele dagen zijn klacht te verduidelijken en/of te herformuleren.

### Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk en conform de wettelijke eisen omtrent de bescherming van persoonsgegevens (AVG) behandeld.

## **5. Wat gebeurt er na ontvangst van de klacht?**

Als een klacht is ontvangen:

- Ontvangt de klager per e-mail of per post een ontvangstbevestiging met daarbij als bijlagen de Ombudsregeling van de BOVO regio Haaglanden.
- Wordt onderzocht of de klacht in behandeling zal worden genomen (ontvankelijk is).
- Indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager daarvan schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gebracht. Een eventueel per post ontvangen klacht wordt geretourneerd; een klacht die per email is ontvangen wordt vernietigd.
- Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard, zal deze schriftelijk worden afgehandeld, tenzij de Ombudscommissie aanleiding ziet om partijen te horen.
- 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 alle overige bescheiden geretourneerd of vernietigd.

## **6. Termijnen**

De ombudscommissie streeft ernaar de klachten binnen zes weken na indiening (niet zijnde vakantieweken) af te handelen.

## **7. Klachten over school inhoudelijke kwesties**

Indien de Ombudscommissie van oordeel is dat de klacht die wordt ingediend betrekking heeft op school inhoudelijke kwesties (zoals het basisschooladvies), wordt de klacht niet ontvankelijk verklaard. De klager wordt doorverwezen naar het bestuur van de betreffende school.

De klager wordt tevens gewezen op de klachtenprocedure van het betreffende bestuur/ de school en op de landelijke klachtencommissies onderwijs en/of de geschillencommissie passend onderwijs.

## **8. Oordeel van de commissie**

Het oordeel van de Ombudscommissie heeft de status van een advies aan de schoolbesturen, BOVO Haaglanden of indien van toepassing, de school en het bijhorende schoolbestuur. Tevens vermeldt de Ombudscommissie welke externe rechtsgang nog open staat voor de klager.

## **9. Terugkoppeling vanuit bestuur**

Het bestuur van de school waar de (gegrond verklaarde) klacht betrekking op heeft, laat binnen vier weken na ontvangst aan de Ombudscommissie weten welk gevolg aan de uitspraak is gegeven.

## **10. Verantwoording en evaluatie**

De Ombudscommissie legt jaarlijks verantwoording af aan de leden van het Regionaal POVO Platform over de ontvangen klachten en haar eigen handelen. Anonimiteit wordt daarbij gewaarborgd. Het Regionaal POVO Platform evalueert jaarlijks de Ombudsregeling.