

Aanleiding

Om ruimte te geven aan ouders volgens wie de overstapprocedure niet juist is gevolgd, is de BOVO-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 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

Ook klachten over de BOVO-procedure van schoolleiders worden door de Ombudscommissie 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 2024-2025

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 deze op te lossen. Voor scholen is dit een voorwaarde om een klacht te kunnen indienen.

Bezwaar

Indien een klager het niet eens is met de uitkomst van een besluit dat door een schoolbestuur is genomen als gevolg van de procedure is het mogelijk een bezwaar in te dienen bij het schoolbestuur waar de leerling is aangemeld (eerste vo-school op de voorkeurslijst). Het schoolbestuur handelt het bezwaar zelf of laat het bezwaar behandelen door de Landelijke Klachtencommissie. Een bezwaar kan niet bij de Ombudscommissie worden behandeld.

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 BOVO Platform (regionaal overleg van de po- en vo bestuurders in de BOVO-regio Haaglanden) vastgestelde procedure voor de overstap van het primair naar het voortgezet 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 de regionale afspraken en de BOVO-procedure te waarborgen door het mogelijk te maken om (onderling niet op te lossen) klachten over de toepassing door een onafhankelijke commissie te laten beslechten.

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 het betreffende schooljaar.

De Ombudscommissie van de BOVO-regio Haaglanden behandelt geen klachten over de wijze waarop scholen uitvoering geven aan 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.

4. Procedure

Hoe wordt de klacht ingediend?

Een klager vult het klachtenformulier BOVO-procedure regio Haaglanden volledig in. In het formulier 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. Het formulier kan worden gedownload van de website van BOVO Haaglanden (www.bovohaaglanden.nl). Het ingevulde formulier wordt gemaïld naar ombudsregeling@bovohaaglanden.nl. De klacht kan ook per post worden verzonden:

Ombudscommissie BOVO Haaglanden, Johanna Westerdijkplein 1, 2521 EN Den Haag

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

Wanneer kunnen klachten worden ingediend?

Ouders kunnen klachten tot en met **dinsdag 10 juni 2025** indienen. Schoolleiders kunnen het hele schooljaar een klacht indienen.

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

Wanneer wordt een klacht in behandeling genomen?

Een klacht wordt uitsluitend in behandeling genomen indien deze:

- voldoet aan de bepalingen van deze regeling, duidelijk omschreven is en niet in strijd is met de gebruikelijke normen en waarden;
- tijdig is ingediend (uiterlijke ontvangstdatum (voor ouders) is dinsdag 10 juni 2025);
- is ingediend door een daartoe bevoegd persoon;
- niet al eerder door de Ombudscommissie van de BOVO-regio Haaglanden is beoordeeld, tenzij sprake is van nieuwe feiten en/of omstandigheden, die een hernieuwde behandeling van de klacht rechtvaardigen.

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 door de Ombudscommissie onderzocht of de klacht in behandeling kan 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 van toepassing wordt de klager tevens gewezen op de klachtenprocedure van het betreffende bestuur/ de school en op de landelijke klachtencommissies onderwijs en/of de geschillencommissie passend onderwijs.
- Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard, zal deze schriftelijk worden afgehandeld, tenzij de Ombudscommissie aanleiding ziet om partijen te horen.
- De klacht kan:
 - gegrond worden verklaard (de klager wordt in het gelijk gesteld);
 - ongegrond worden verklaard (de klager wordt niet in het gelijk gesteld);
 - 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 twee weken na indiening (niet zijnde vakantieweken) af te handelen. Deze termijn kan met twee weken verlengd worden indien nodig wegens complexiteit (verlengen uiterlijk tot 8 juli 2025).

7. Klachten over school inhoudelijke kwesties

De Ombudscommissie is niet bevoegd te oordelen over klachten die betrekking hebben op school-inhoudelijke kwesties (zoals het basisschooladvies). In dat geval wordt de klacht niet-ontvankelijk verklaard en wordt de klager 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 het schoolbestuur of BOVO Haaglanden of indien van toepassing, de school en het bijhorende schoolbestuur. De klager ontvangt een afschrift van dit advies. Na het uitbrengen van het advies aan het schoolbestuur of BOVO Haaglanden kan er over de klacht niet nader worden gecommuniceerd met de Ombudscommissie.

9. Uitspraak van het schoolbestuur/ BOVO Haaglanden

Het schoolbestuur of, indien van toepassing, BOVO Haaglanden (platform BOVO), neemt een besluit op basis van het advies van de Ombudscommissie en communiceert dit binnen vier weken na ontvangst van de klacht naar de klager. Het betreft daarbij zowel het oordeel (gedeeltelijk) 'ongegrond' of 'gegrond' als welke rechtsgangen nog openstaan voor de klager.

10. Terugkoppeling vanuit bestuur /BOVO Haaglanden

Het bestuur van de school / BOVO Haaglanden waar de (ongegrond of gegrond verklaarde) klacht betrekking op heeft, laat binnen twee weken na ontvangst aan de Ombudscommissie weten welk gevolg aan het advies is gegeven. Deze termijn kan met twee weken verlengd worden indien nodig wegens complexiteit. Als het besluit van het schoolbestuur/ BOVO Haaglanden afwijkt van het advies van de Ombudscommissie wordt de reden van die afwijking vermeld.

11. Verantwoording en evaluatie

De Ombudscommissie legt jaarlijks schriftelijk 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.