

Klachtenregeling Bureau Onderwijsconsulenten/SOSO (Stichting Ondersteuning Scholen en Ouders)

Definitie klacht

Een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het nemen van beslissingen van een functioneel bij Onderwijsconsulenten betrokken persoon of orgaan.

Artikel 1: Indienen van de klacht

1.1 Wanneer de klager bij Onderwijsconsulenten uiting geeft aan een klacht zal in eerste instantie door de klachtenfunctionaris van Onderwijsconsulenten via telefonisch en/of schriftelijk contact getracht worden de klacht te behandelen en zo mogelijk op te lossen. Onderwijsconsulenten is bereikbaar op het volgende postadres: postbus 19521, 2500 CM, Den Haag), per e-mail: info@onderwijsconsulenten.nl of per telefoon 070-3122887.

1.2 Streven is om klachten binnen 4 tot 6 weken na ontvangst te behandelen en zo mogelijk op te lossen. Klachten dienen binnen 12 maanden na het voordoen van de situatie waarop de klacht betrekking heeft, kenbaar te worden gemaakt bij Onderwijsconsulenten. De klacht wordt niet in behandeling genomen als de klacht betrekking heeft op een gedraging die zich meer dan 12 maanden vóór het indienen van de klacht heeft voorgedaan zonder dat er redenen aanwezig zijn om de verschoonbaarheid van de overschrijding van de 12 maanden aan te nemen.

1.3 Mocht de klachtbehandeling door de klachtfunctionaris van Onderwijsconsulenten niet tot een oplossing hebben geleid, dan heeft de klager de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs van de stichting Onderwijsgeschillen. Het eerst voorleggen van de klacht aan de klachtfunctionaris van Onderwijsconsulenten is geen voorwaarde voor behandeling door de LKC. De klager kan de klacht ook rechtstreeks bij de LKC melden.

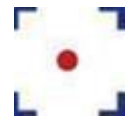
1.4 De klacht dient in dat geval schriftelijk, duidelijk en met redenen omkleed door de klager te worden voorgelegd aan de LKC, postbus 85191, 3508 AB Utrecht. De LKC is telefonisch te bereiken op nummer: 030-2809590 en per e-mail: info@onderwijsgeschillen.nl. Nadere informatie is te vinden op de website: www.onderwijsgeschillen.nl. De klacht dient te zijn gesteld in de Nederlandse taal.

1.5 Voor de werkwijze van de LKC en de door de Commissie gehanteerde termijnen wordt verwezen naar het reglement van de Commissie: <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

1.6 Onderwijsconsulenten neemt bij de klachtbehandeling de privacy voorschriften in acht zoals vastgelegd in het privacyreglement. Het privacyreglement is te raadplegen in bijlage II.

Artikel 2: Beëindiging klacht

De behandeling van een klacht eindigt door schriftelijke intrekking van de klacht of door de mededeling van directeur Onderwijsconsulenten of bestuur SOSO op grond van artikel 3. De LKC deelt de intrekking van de klacht onverwijld mee aan de betrokken Onderwijsconsulent of de medewerker van Onderwijsconsulenten.

**Artikel 3: beslissing op advies LKC**

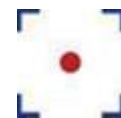
Binnen vier weken na ontvangst van het advies van LKC deelt de directeur van Onderwijsconsulenten aan de klager, de betrokken onderwijsconsulent of medewerker van Onderwijsconsulenten en de LKC schriftelijk en gemotiveerd mee of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.

Artikel 4: Registratie

Onderwijsconsulenten houdt een overzicht bij van alle bij Onderwijsconsulenten ingediende klachten. De op de klacht betrekking hebbende documenten worden na de behandeling van de klacht gearhiveerd door Onderwijsconsulenten, gedurende maximaal 5 jaar na afronding van de casus.

Artikel 5: Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling is in werking getreden op 7 april 2017.



Bijlage I: Privacyreglement

Privacy-reglement Onderwijsconsulenten

De onderwijs(zorg)consulent en het ondersteunende Bureau maken deel uit van de Stichting Ondersteuning Scholen en Ouders (SOSO). Waar in de tekst 'Onderwijsconsulenten' staat, wordt uitdrukkelijk óók SOSO bedoeld.

Waar in de tekst 'ouders' staat, kan ook bedoeld zijn: voogd, verzorger(s), gezaghebbende(n), etc. en soms ook een instantie als die de aanmelder is. Waar in de tekst 'kind' staat, kan ook bedoeld zijn: leerling, jongere, etc.

Onderwijsconsulenten vraagt iedereen die een aanvraag doet om een onderwijs(zorg)consulent in te schakelen, om persoonsgegevens. Het gaat om de gegevens van de ouder(s)/gezaghebbende en van het kind voor wie de hulp wordt ingeroepen.

Vóórdat een aanvraag in behandeling genomen kan worden, wordt aan de ouder(s)/gezaghebbende toestemming gevraagd om de benodigde (gezondheids)gegevens op te vragen, te verwerken, te administreren en met andere betrokkenen te delen, schriftelijk of in gesprekken. Hiertoe moeten de ouder(s)/gezaghebbende een toestemmingsformulier ondertekenen. Kinderen van 16 jaar of ouder moeten zelf toestemming verlenen (indien mogelijk).

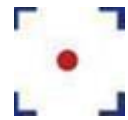
Van de ouder(s)/gezaghebbende(n) worden onder meer vastgelegd: naam- en adresgegevens, telefoonnummer en e-mailadres. Van het kind worden ook de naam- en adresgegevens geregistreerd, en verder het geslacht en de geboortedatum en van belang zijnde (medische) informatie, waaronder aard van de handicap en bijkomende stoornissen of beperkingen.

De toegewezen/betrokken onderwijs(zorg)consulent vraagt ook persoons- en/of gezondheidsgegevens van het kind op bij derden als hij/zij dit noodzakelijk acht voor een zorgvuldige behandeling van de zaak. Derden kunnen onder meer zijn: de betrokken scholen, de Commissie van Onderzoek, het betreffende samenwerkingsverband, de leerplichtambtenaar, de Inspecteur van het Onderwijs, gemeente en eventueel betrokken zorginstellingen zoals MEE of het CCE. Alle verkregen informatie wordt opgenomen in een (geautomatiseerd) gegevensbestand.

De toegewezen/betrokken onderwijs(zorg)consulent gebruikt de persoonsgegevens voor het uitvoeren van zijn/haar werkzaamheden rond de advisering, bemiddeling en begeleiding bij de school(plaatsings)problemen en/of vraagstukken van het kind. Hij/zij gebruikt de naam- en adresgegevens voor administratieve doeleinden. Hij/zij gebruikt de, eventueel noodzakelijke, gezondheidsgegevens om het kind te bespreken op de school waar het (plaatsings)probleem en/of vraagstuk is ontstaan, of op de school of scholen die mogelijk een oplossing kunnen bieden.

Verder gebruikt de onderwijs(zorg)consulent de persoonsgegevens, waaronder de gezondheidsgegevens, voor het opstellen van een (schriftelijk) eindverslag. Daarin neemt hij/zij de resultaten van zijn/haar begeleidings- en bemiddelingswerkzaamheden op. Dit eindverslag kan worden verstrekt aan de school of scholen en andere betrokken instanties die bij het (plaatsings)probleem en/of het vraagstuk betrokken zijn.

Mochten de ouders er met de begeleiding door de onderwijs(zorg)consulent niet in slagen het onderwijsvraagstuk van hun kind op te lossen, dan kan over de kwestie een oordeel gevraagd worden aan het College voor de Rechten van de Mens of de Geschillencommissie



Passend Onderwijs. Eventueel kan de betreffende onderwijs(zorg)consulent als externe deskundige zijn/haar visie op de zaak aan het College of de Geschillencommissie geven. Hij of zij zal daartoe ook persoonlijke gegevens over het kind (moeten kunnen) verstrekken.

SOSO rapporteert aan het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. De gegevens van alle behandelde aanvragen worden jaarlijks (geanonimiseerd) in rapportages en/of analyses verwerkt.

Ouders/gezaghebbende kunnen/kan een verzoek indienen om eigen persoonsgegevens en/of die van hun kind in te zien, te laten corrigeren of te laten verwijderen. Jongeren van 16 jaar en ouder kunnen zelf hun gegevens opvragen en verzoeken om ze te laten corrigeren of verwijderen. Een verzoek hiertoe dient schriftelijk te worden gestuurd aan:

SOSO/Onderwijsconsulenten
Postbus 19521
2500 CM DEN HAAG

De onderwijs(zorg)consulent en het ondersteunend Bureau gebruiken de (persoons)gegevens van ouder(s) en kinderen niet langer dan noodzakelijk voor de behandeling van verzoeken. Zij hanteren hiertoe een archiverings- en verwijderingsbeleid.

SOSO, de verantwoordelijke voor deze gegevens, heeft de verwerking van de persoonsgegevens aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens te Den Haag.