

<b>Inhoud</b>	Klachtenregeling OnderwijsOpvangVoorziening Midden-Holland & Rijnstreek
<b>Versie</b>	1
<b>Auteur</b>	Bastianne Krijgsman
<b>Functie</b>	Schoolleider
<b>Datum</b>	13-06-2019
<b>Data Aanpassingen</b>	-
<b>Herzien per</b>	Juni 2020
<b>Vindplaats</b>	<a href="http://www.onderwijsopvangvoorziening.nl">www.onderwijsopvangvoorziening.nl</a> kopje procedures
<b>Toelichting OOV</b>	Eigen versie OOV
<b>Verwijzingen</b>	Schoolgids Handboek Website Veiligheidsplan Veilige school

<b>Toelichting OOV</b>
------------------------

-
---

# Klachtenregeling OnderwijsOpvangVoorziening Midden-Holland & Rijnstreek

## Inleiding

De OnderwijsOpvangVoorziening Midden-Holland & Rijnstreek (OOV) is een samenwerkingsorganisatie waarin verschillende betrokken partijen vanuit verschillende rollen en verantwoordelijkheden deelnemen.

Vanwege het gegeven dat de medewerkers van de OOV verschillende moederorganisaties hebben, zijn er ook verschillende organisaties betrokken bij de uiteindelijke afhandeling van klachten. Waar de klacht over gaat, bepaalt bij welke organisatie u uw klacht moet indienen. Dit protocol geeft hierover meer duidelijkheid.

## Betrokken organisaties

De trajecten bij de OOV zijn een onderwijs-zorgarrangement van het Samenwerkingsverband Midden-Holland & Rijnstreek en zij heeft de uitvoering van het onderwijs hiervan belegd bij Horizon Onderwijs en Jeugdzorg.

Wat betreft de uitvoering van de zorg zijn er met diverse betrokken gemeenten afspraken gemaakt. Afhankelijk van de woonplaats van de leerling en de OOV-locatie waar de leerling naar toe gaat, zijn er verschillende hulpverleningsinstanties en sociale teams bij de leerling en het gezin betrokken.

Over het algemeen geldt hierbij de volgende indeling:

- OOV-locatie Gouda: Enver
- OOV-locatie Alphen aan den Rijn: Cardea en Go! Voor jeugd
- OOV-locatie Schoonhoven: Enver

Ook de Voortgezet Onderwijs school waar de leerling is ingeschreven blijft verantwoordelijkheid dragen voor (het onderwijs aan) de leerlingen die door hen tijdelijk zijn geplaatst op de OOV. Tevens blijft de school waar de leerling is ingeschreven

## Eerste stap

Ondanks de goede intenties van alle betrokken (als ouder, leerling en als medewerker) kan het zijn dat er ontevredenheid ontstaat, we het niet eens worden met elkaar de eerste stap is om dit dan kenbaar te maken aan de schoolleider. De schoolleider gaat dan samen met u in gesprek.

Mocht u na dit overleg of direct een klacht willen indienen dan vindt u hieronder waar u dit kan doen afhankelijk van de aard van de klacht.

## Klacht indienen

Afhankelijk van de aard van de klacht, moet u bij verschillende betrokken organisaties uw klacht indienen.

In eerste instantie zal elke organisatie met u het gesprek willen aangaan en meer willen weten over uw klacht. De organisatie kan u ook vragen uw klacht schriftelijk in te dienen. Hierbij is het belangrijk uw klacht in een heldere brief zo kort en beknopt mogelijk te beschrijven.

Elke organisatie werkt met verschillende afhandelingsprocedures en commissies die onafhankelijk de klachten beoordelen en indien nodig tot een uitspraak komen.

Via onderstaande websites vindt u per organisatie hierover uitgebreide informatie.

## Klacht: algemeen over de OOV

Voor klachten over de OOV in het algemeen kunt u contact opnemen met het Samenwerkingsverband Midden-Holland & Rijnstreek via [www.swv-vo-mhr.nl/ouders/](http://www.swv-vo-mhr.nl/ouders/)

Het samenwerkingsverband maakt voor klachten en bezwaar gebruik van de landelijke commissies van Onderwijsgeschillen ([www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)). De commissie wordt gewoonlijk ingeschakeld als eerst de interne mogelijkheden zijn benut. Neem dus bij een klacht eerst contact op met de directeur van het samenwerkingsverband.

Het is ook mogelijk dat de aard van uw klacht specifiek gaat over de verantwoordelijkheden die de Voortgezet Onderwijs school van uw kind heeft, in dat geval zal het samenwerkingsverband u mogelijk adviseren contact op te nemen met de school waar uw kind is ingeschreven.

Klacht over geboden hulpverlening op de OOV of andere hulpverlening

Afhankelijk van bij welke organisatie de coach van de OOV werkzaam is, kunt u contact opnemen met:

- Enver via [www.enver.nl/klachtenregeling/](http://www.enver.nl/klachtenregeling/) Zij maken gebruik van een externe, onafhankelijke klachtencommissie. Voor advies en ondersteuning bij het indienen van een klacht kunt u terecht bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) [www.AKJ.nl](http://www.AKJ.nl) . De coach heeft u bij de start van het traject hierover ook informatie gegeven.
- Cardea via [www.cardea.nl/Content.aspx?PGID=6435f4ba-8bfc-4d2f-ac6d-232c571f7c6c](http://www.cardea.nl/Content.aspx?PGID=6435f4ba-8bfc-4d2f-ac6d-232c571f7c6c)
- Go! Voor jeugd via [www.govoorjeugd.nl/ik-heb-een-klacht](http://www.govoorjeugd.nl/ik-heb-een-klacht)
- Wanneer u een klacht heeft over de hulpverlening die aan uw gezin wordt aangeboden via een indicatie van het Sociaal Team of huisarts, moet u hiervoor bij de desbetreffende hulpverleningsinstantie zijn.

Klacht over trajectbegeleiders, schoolleider, gedragswetenschapper of gz-psycholoog

- Voor klachten over de trajectbegeleiders, schoolleider of de gedragswetenschapper kunt u terecht bij Horizon Onderwijs en Jeugdzorg <https://www.horizon.eu/klachten/>
- Voor klachten over de gz-psycholoog die werkzaam is bij de OOV kunt u terecht bij het Samenwerkingsverband Midden-Holland & Rijnstreek via [www.swv-vo-mhr.nl/ouders/](http://www.swv-vo-mhr.nl/ouders/) of via de Nederlandse Vereniging voor GezondheidszorgPsychologie op <https://www.nvgzp.nl/diensten/nvgzp-klachtenregeling/>