

Hoe te handelen bij een klacht of bezwaar

Procedures bij (dreigend) escaleren, klachten en geschillen

Geheel herzien:
01-08-2021



Samenwerkingsverband
VO Delfland 28.09

Titel document	Hoe te handelen bij een klacht of bezwaar		
Subtitel	Procedures bij (dreigend) escaleren, klachten en geschillen		
Auteur	T. Klooster		
Ingangsdatum	1-8-2021		
Beleidsperiode	1-8-2021	31-7-2025	
Evaluatiedatum	Tweede kwartaal 2023, tussen	1-4-2023	en 31-7-2023

Auditcommissie	<input type="checkbox"/> Ter informatie/advies <input checked="" type="checkbox"/> Niet van toepassing	Klik of tik om een datum in te voeren.
Commissie kwaliteit passend onderwijs	<input type="checkbox"/> Ter informatie/advies <input checked="" type="checkbox"/> Niet van toepassing	Klik of tik om een datum in te voeren.
Raad van Toezicht	<input type="checkbox"/> Ter informatie <input type="checkbox"/> Goedgekeurd <input type="checkbox"/> Vastgesteld <input checked="" type="checkbox"/> Niet van toepassing	Klik of tik om een datum in te voeren.
Ondersteuningsplanraad	<input checked="" type="checkbox"/> Ter informatie <input type="checkbox"/> Goedgekeurd <input type="checkbox"/> Vastgesteld <input type="checkbox"/> Niet van toepassing	13-12-2021
Medezeggenschapsraad	<input type="checkbox"/> Ter informatie <input checked="" type="checkbox"/> Ter advies <input type="checkbox"/> Ter instemming <input type="checkbox"/> Niet van toepassing	8-11-2021

1. Inleiding

In dit document beschrijven we hoe ouders, leerlingen of scholen kunnen handelen, wanneer er sprake is van een klacht of een bezwaar die thuishoort bij de organisatie SWV VO Delflanden¹ en daar dus moet worden ingediend. Scholen, ouders of leerlingen kunnen een bezwaar indienen tegen besluiten van het bestuur over de afgifte van toelaatbaarheidsverklaringen voor het VSO en het PrO en klachten over het gedrag van een medewerker van het SWV in de werksituatie.

Daarnaast is er de wettelijk plicht om het bestuur van het SWV te betrekken in het geval scholen en ouders/leerlingen geen overeenstemming kunnen krijgen over een passend ondersteuningsaanbod en er sprake is van (dreigend) thuiszitten. Het bestuur van het SWV hanteert hiervoor een escalatieladder.

Wanneer de ondersteuningsbehoefte van een leerling de basisondersteuning binnen de school overstijgt, vormt het ondersteuningsteam van de school de verbindende schakel naar ketenpartners in onderwijs en zorg die aan de school verbonden zijn. Samen met de jongere en de ouders wordt bepaald welke ketenpartners vanuit onderwijs en zorg aan de overlegtafel worden gevraagd om de ondersteuningsbehoeften van de leerling en het gezin beter in kaart te brengen. De school werkt daarbij nauw samen met de jeugdzorg, de JGZ-arts/verpleegkundige, de leerplichtambtenaar en de GW-er van het SWV VO Delflanden. Centraal staat de vraag: wat heeft deze leerling in deze situatie nodig, hoe gaan we dat organiseren en arrangeren, wie hebben we daarvoor nodig, hoeveel kost het? Keuzes voor ondersteuning worden daarbij in overeenstemming met elkaar gemaakt. Elke behoefte is daarbij uniek (didactisch, pedagogisch, pedagogisch-maatschappelijk, psychologisch, medisch of een combinatie), is afhankelijk van factoren in de omgeving en kan veranderen met de tijd.

Het organiseren van passend onderwijs is mensenwerk. Door allerlei oorzaken kan er in de zoektocht naar het best passende ondersteuningsaanbod en de best passende onderwijs (-en zorg) plek iets misgaan: op schoolniveau, op bestuurlijk niveau, op het niveau van het SWV of in de jeugdhulpverlening.

Met de onderscheiden procedures willen we leren van ontstane problemen en knelpunten om in de toekomst die problemen of knelpunten te voorkomen. Jaarlijks maken we de balans op en reflecteren we op het afgelopen jaar. Een overzicht van het aantal klachten en bezwaren dat bij het SWV is binnengekomen en de geboden oplossing, wordt voorgelegd aan de OPR/MR en opgenomen in het jaarverslag van het SWV.

Het SWV hanteert de volgende gedragscodes en uitgangspunten:

1. *Door heldere informatie willen we klachten en bezwaren voorkomen.*
We willen ouders, leerlingen en scholen goed informeren over het beleid en de praktijk van passend onderwijs. De informatie wordt verspreid in onze netwerkbijeenkomsten, lerende netwerken, via nieuwsbrieven, via de website en via het informatie en adviespunt.
2. *We gaan in gesprek wanneer er sprake is van een probleem.*
Voordat een formele klachtenprocedure in gang wordt gezet, gaan we altijd eerst in gesprek met de indiener van de klacht of het bezwaar om te kijken of we er gezamenlijk uit kunnen komen.
3. *We pakken klachten en bezwaren snel op en nemen deze serieus.*
Als een gesprek geen oplossing heeft opgeleverd, kan schriftelijk een bezwaar of klacht worden ingediend bij de bestuurder van SWV. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van een bezwaar- en klachtenformulier.
4. *We hanteren de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)*
Bij ontvangst en behandeling van klachten en bezwaren houden we rekening met de regels omtrent de privacy.

¹ In de rest van dit document spreken we van SWV, wanneer we het SWV VO Delflanden als organisatie bedoelen.

2. Klachten over de uitvoering van passend onderwijs op de scholen

Ouders/verzorgers van leerlingen in het voortgezet (speciaal) onderwijs kunnen bij het schoolbestuur van de school waar hun kind staat ingeschreven en/of bij de Geschillencommissie passend onderwijs (GPO)² een geschil³ indienen over:

- (de weigering van) toelating van leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben
- de verwijdering van alle leerlingen
- de vaststelling en bijstelling van het ontwikkelingsperspectief voor leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben.

Omdat het hier gaat over passend onderwijs op de school waar de leerling staat ingeschreven, is het SWV niet de partij waartegen een klacht kan worden ingediend. Wanneer het een klacht betreft over een school binnen de regio Delfland en de ouders hebben een klacht ingediend bij de GPO omtrent de uitvoering van passend onderwijs op de school, dan zal de GPO het schoolbestuur verzoeken om het SWV op de hoogte te stellen van de situatie. Nadat de indiener van de klacht en school/schoolbestuur de benodigde documenten hebben aangeleverd, bepaalt de GPO een zittingsdatum en wordt het SWV veelal uitgenodigd om als informant de zitting bij te wonen om bijvoorbeeld een toelichting te geven op het, binnen het samenwerkingsverband, gehanteerde beleid passend onderwijs.

3. Doorbraakaanpak om thuiszitten te voorkomen: de escalatieladder

Ouders willen graag zo snel mogelijk passende ondersteuning voor hun kind. Zeker als de behoefte complexer is of als er ook zorg of jeugdhulp bij komt kijken, is het ondersteuningsteam van de school er om samen met ouders en leerling te bekijken wat er nodig is. Het is daarbij van belang dat ouders en school werken in partnerschap en verantwoordelijkheden met elkaar delen. Daar waar partners in zorg nodig zijn om het ondersteuningsaanbod compleet te maken, worden deze bijtijds betrokken. Wanneer ouders/leerling, onderwijs en jeugdzorg het niet eens worden over een passend onderwijs- en zorgarrangement, doorlopen we de onderstaande treden, om escalatie van een verschil van mening te voorkomen.

Trede 0: Signaleren en acteren

Ouders en leerling worden bijtijds geïnformeerd over de ondersteuningsroute en de ondersteuningsstructuur binnen de school⁴. Wanneer een leerling wordt aangemeld bij de school wordt de informatie verstrekt door bijvoorbeeld de brugklascoördinator, de aanmeldingscommissie of de commissie van begeleiding. Wanneer de leerling al op school zit, is de mentor hiervoor veelal de eerst aangewezen persoon.

Trede 1: Werken in partnerschap tussen school, ouders/leerling en partners in zorg

Binnen de school is de ondersteuningscoördinator de voorzitter van het ondersteuningsteam. Samen met de overige leden van het ondersteuningsteam, ouders/verzorgers en leerling wordt besproken wat de leerling nodig heeft en welke partijen aanvullend nodig zijn op de passende ondersteuning voor de leerling te organiseren. Zowel de school als ouders/leerling kunnen in dit stadium de gedragswetenschapper (GW-er) van het SWV vragen voor consult of advies of eventueel aanvullend onderzoek. Ook kunnen ouders/leerling rechtstreek contact zoeken voor vragen, informatie of advies bij het Informatie- en adviespunt van het SWV VO Delfland.

Trede 2: Verschil van mening wordt meningsverschil

Wanneer ouders en ondersteuningsteam/schoollocatie er, ondanks gezamenlijk overleg en goede informatie en advies van de GW-er van het SWV niet uitkomen, kan de hulp worden ingeroepen van onderwijs(zorg)-consulenten⁵. Samen met de ouders en de leerling, de school, het SWV en eventueel betrokken hulpverleners kijken onderwijsconsulenten wat het beste bij de leerling past. Ouders zijn niet verplicht gebruik te maken van de

² <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/geschillencommissie-passend-onderwijs-gpo>

³ Een geschil is een meningsverschil. U heeft een meningsverschil wanneer u het niet eens bent met een beslissing.

⁴ Verwezen wordt ook naar de informatie in het schoolondersteuningsprofiel dat op de website van elke school en het SWV is te vinden.

⁵ <https://www.onderwijsconsulenten.nl/>

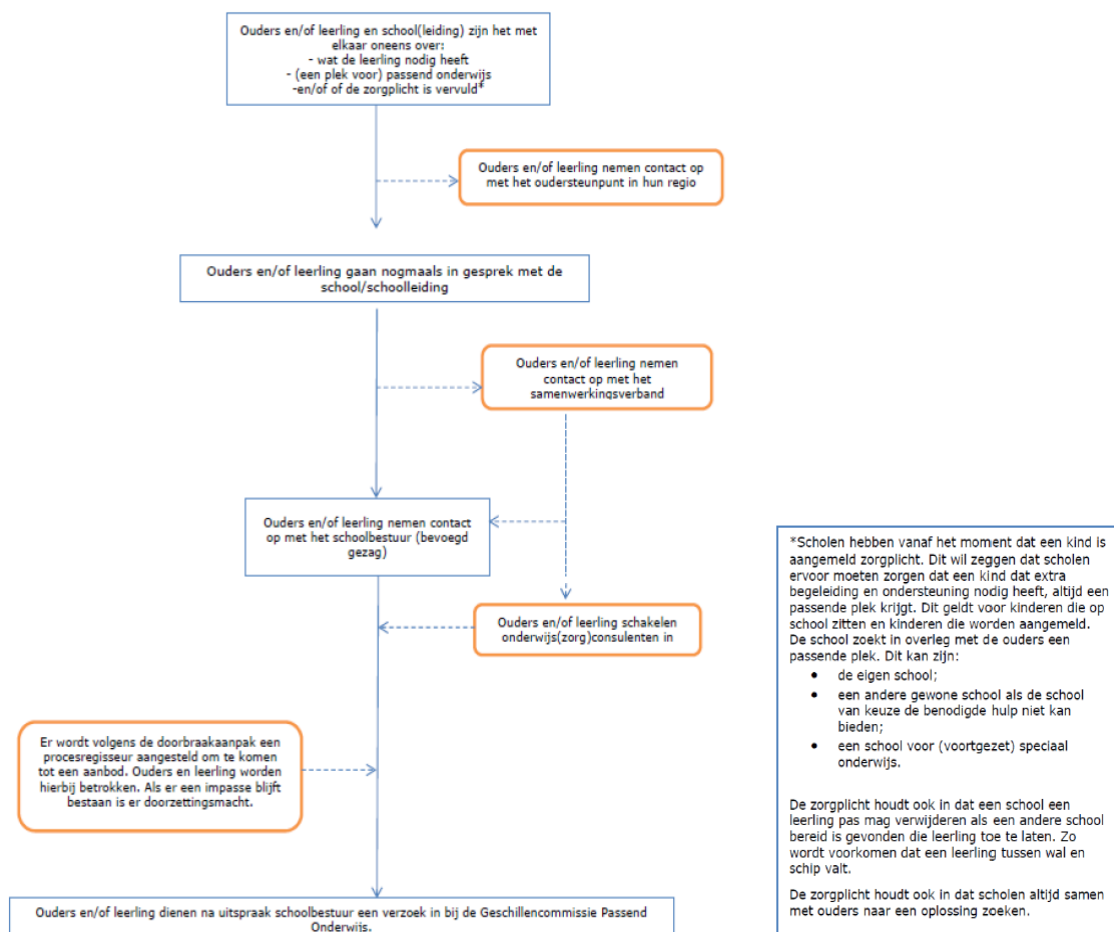
diensten van een onderwijs-(zorg)-consulent en kunnen er ook voor kiezen direct het schoolbestuur bij het geschil te betrekken.

Trede 3: Winnen of verliezen: doorbraakaanpak

Op het moment dat er sprake is van (dreigend) schoolverzuim of thuiszitten, omdat er geen overeenstemming komt over een integraal aanbod of omdat het onderwijs en de jeugdhulp niet met een integraal aanbod komen, wordt het bestuur van het SWV door een van de betrokken partijen: ouders, leden ondersteuningsteam of schooldirectie geïnformeerd. Het bestuur van het SWV is, samen met de beleidsmedewerkers passend onderwijs van de betrokken gemeente, verantwoordelijk voor het organiseren van een doorbraakaanpak.

Trede 4: GPO als meningsverschil niet kan worden opgelost

Als ouders het niet eens zijn met het besluit van het schoolbestuur en/of de uitkomst van de (integrale) doorbraakaanpak, dan kunnen zij een verzoek indienen bij de Geschillencommissie passend onderwijs (GPO). Deze commissie beoordeelt onder andere of de school gedegen onderzoek heeft gedaan naar de mogelijkheden en of de ouders de relevante informatie hebben aangeleverd. Zij kan als mediator optreden tussen de ouders en de school. Ook kan de commissie het gevraagde of ongevroegde advies van het SWV bij de zoektocht naar mogelijkheden op school, meenemen in haar oordeel.



4. Bezwaren en klachten voor het samenwerkingsverband

Als het gaat om een door het bestuur van het SWV genomen schriftelijk besluit is het mogelijk om daartegen **bezwaar** in te dienen. In alle andere situaties hanteren we de tem **klacht**.

De onderstaande typen bezwaren en klachten kunnen bij het SWV worden ingediend:

- a. Bezwaar met betrekking tot het al dan niet afgeven van een toelaatbaarheidsverklaring (TLV) voor het voortgezet speciaal onderwijs (VSO) of het Praktijkonderwijs (PrO).
- b. Klacht over een door het SWV afgegeven ondersteuningsverklaring (extra ondersteuning).
- c. Klacht over het gedrag of het handelen van een medewerker van het SWV.

5. Bezwaren met betrekking tot het al dan niet afgeven of verlengingen van een toelaatbaarheidsverklaring (TLV) voor het VSO of het PrO

Het bestuur van het SWV besluit op een verzoek daartoe van een schoolbestuur of een leerling wel/niet toelaatbaar is tot het VSO of het Praktijkonderwijs, dan wel voor een verlenging van een TLV VSO in aanmerking komt (leeftijd 18 – 20 jaar) en laat zich daarbij adviseren door een adviescommissie. Tegen het genomen besluit kan bezwaar worden gemaakt door:

- De ouders van de leerling waarvoor een TLV is aangevraagd
- Het schoolbestuur dat de TLV heeft aangevraagd
- Andere belanghebbenden

Indien ouders/verzorgers of school (eventueel namens de ouders/verzorgers) bezwaar willen aantekenen tegen het genomen besluit, heeft het de voorkeur om in eerste instantie te bekijken of het bezwaar nog langs de informele weg kan worden opgelost, door in gesprek te gaan met het bestuur van het SWV.

De bestuurder betreft in alle gevallen een van de leden van de adviescommissie bij dit gesprek. Een goed gesprek kan veel verduidelijken. Het helpt als alle betrokkenen serieus worden genomen en dat de tijd wordt genomen om een besluit toe te lichten. Uiteindelijk heeft iedereen hetzelfde doel voor ogen: de beste ondersteuning organiseren voor de leerling. Tijdens het gesprek kan er wellicht meer begrip en acceptatie ontstaan of kan de school of het SWV besluiten dat een andere oplossing toch beter passend is.

Indien het geschil niet langs de informele weg kan worden opgelost, schrijft de Wet Passend Onderwijs voor dat elk samenwerkingsverband een bezwaaradviescommissie moet hebben die aan het bestuur van het samenwerkingsverband advies uitbrengt over het bezwaarschrift dat tegen de toelaatbaarheidsbeslissing is ingediend (artikel 17a, lid 13 WVO). Op de bezwaarschriftprocedure is de Algemene wet bestuursrecht van toepassing. De organisatie SWV VO Delfland is voor de afhandeling van dergelijke bezwaren aangesloten bij de Landelijke Bezwaaradviescommissie Toelaatbaarheidsverklaringen (LBT)⁶. Het LBT behandelt het bezwaar en brengt advies uit aan het bestuur van het SWV. De bestuurder van het SWV neemt vervolgens een beslissing op basis van het advies.

Verloop van de interne procedure bij het SWV VO Delfland na ontvangst van een bezwaarschrift

1. Het secretariaat van het SWV bekijkt of het bezwaarschrift aan de formele wettelijke eisen voldoet. Als dat niet het geval is, neemt het secretariaat, namens de bestuurder, contact op met de indiener van het bezwaarschrift, zodat zo mogelijk wel aan de wettelijke eisen kan worden voldaan.
2. Het secretariaat stuurt een compleet bezwaarschrift, binnen 14 dagen, voorzien van een geschreven verweerschrift en bijlagen⁷ door aan het LBT. Het verweerschrift wordt gelijktijdig aangeboden aan de indiener van het bezwaar (bezwaarde). Het verweerschrift wordt, onder verantwoordelijkheid van het bestuur, geschreven door de voorzitter van de betreffende adviescommissie.
3. Op het moment dat er een datum bekend is waarop het bezwaarschrift op een zitting van de LBT in Utrecht wordt behandeld, bepaalt het bestuur van het SWV wie er namens het SWV VO Delfland de zitting zal

⁶ <https://onderwijsgechillen.nl/commissie/landelijke-bezwaaradviescommissie-toelaatbaarheidsverklaring-lbt>

⁷ Voor een overzicht van bijlagen wordt verwezen naar <https://onderwijsgechillen.nl/content/bezwaarschrift-indienen>

bijwonen. In beginsel is dat de voorzitter van de adviescommissie. Afhankelijk van de casus kan ook een betrokken gedragswetenschapper worden gevraagd om mee te gaan.

4. Het bestuur van het SWV neemt, op grond van het advies van de LBT, een 'beslissing op bezwaar', zoals dat wordt genoemd. Het advies van de LBT is niet bindend.
5. De beslissing op bezwaar, waarin het bestuur duidelijk maakt hoe er met het advies van het LBT wordt omgegaan, wordt in de vorm van een brief verzonden naar de indiener van het bezwaarschrift en naar de LBT. Tegen een nieuwe beslissing (of beslissing op bezwaar) vanuit het SWV kan beroep worden ingesteld bij de rechtbank, sector bestuursrecht.
6. Vanaf het moment dat een bezwaarschrift binnenkomt bij het SWV worden alle betreffende gegevens en documenten digitaal gearchiveerd door het secretariaat op een daarvoor bestemd afgeschermd deel van het netwerk.

6. Klacht over een afgegeven ondersteuningsverklaring

De scholen van voortgezet onderwijs binnen Delfland krijgen vanuit het SWV een algemeen ondersteuningsbudget, waarmee zij de lichtere vormen van extra ondersteuning zelf kunnen organiseren. Wanneer sprake is van complexe problematiek waarbij regulier onderwijs, speciaal onderwijs en jeugdzorg in gezamenlijkheid moeten optrekken om het arrangement vorm te geven, wordt gesproken van een integraal onderwijs- en zorgarrangement. Het SWV reserveert voor het onderwijsinhoudelijke deel van zo'n arrangement bovenscholings een budget in de begroting.

De werkwijze die wordt gehanteerd om te komen tot besluitvorming staan in het ondersteuningsplan en op de website van het SWV VO Delfland. Het bestuur van het SWV neemt een besluit over het door de school aangevraagde arrangement en laat zich hierbij adviseren door de GW-er van het SWV die aan de school is gekoppeld. Tegen het genomen besluit kan bezwaar worden gemaakt door:

- De ouders van de leerling waarvoor een integraal arrangement is aangevraagd
- De schooldirectie die het integraal arrangement heeft aangevraagd
- Andere belanghebbenden

Indien een ouder/verzorger, schooldirectie of andere belanghebbende het niet eens is met het genomen besluit, en een klacht wil indienen, verdient het de voorkeur dat er eerst wordt geprobeerd om het verschil van mening over het genomen besluit langs de informele weg op te lossen: door te praten met degenen die direct zijn betrokken bij de totstandkoming en de inhoud van het arrangement. Een goed gesprek kan veel verduidelijken. Het helpt als alle betrokkenen serieus worden genomen en dat de tijd wordt genomen om een besluit toe te lichten. Uiteindelijk heeft iedereen hetzelfde doel voor ogen: de beste ondersteuning organiseren voor de leerling. Tijdens het gesprek kan er wellicht meer begrip en acceptatie ontstaan of kan men tot de conclusie komen dat een andere oplossing beter passend is of dat het genomen besluit moet worden heroverwogen.

Indien het verschil van mening niet langs de informele weg kan worden opgelost, wordt de onderstaande procedure gevolgd:

Interne procedure afhandeling klacht

- 1) Er wordt een klacht ingediend bij het bestuur van het SWV door de belanghebbende(n). De klacht moet binnen 6 weken na afgifte van de ondersteuningsverklaring worden ingediend. Een klacht die, zonder redelijke verklaring, te laat wordt ingediend is niet ontvankelijk. Voor de klacht kan gebruik worden gemaakt van het algemene klachtenformulier.⁸
- 2) Na binnenkomst van de klacht bij het secretariaat, verstuurt deze, binnen 5 werkdagen, schriftelijk een ontvangstbevestiging van de klacht naar de belanghebbende(n).
- 3) In afstemming met het bestuur, nodigt het secretariaat, de indiener van de klacht uit voor een toelichting op de klacht. Ook de bij de arrangementsaanvraag betrokken gedragswetenschapper wordt voor dit gesprek

⁸ Voor het algemene klachtenformulier wordt verwezen naar bijlage 1.

uitgenodigd. Bij dit gesprek kunnen, op verzoek van de belanghebbende(n), ook andere deskundigen, aanwezig zijn en worden gehoord. De eventuele kosten zijn voor de belanghebbende(n). Er kunnen omstandigheden zijn, die aanleiding geven tot een afzonderlijk gesprek met de verschillende betrokkenen.

- 4) Het gesprek vindt binnen 6 werkweken na ontvangst van de klacht plaats.
- 5) Van het horen en wederhoren wordt een verslag gemaakt en aan de betrokkenen toegezonden.
- 6) Indien de klacht ontvankelijk wordt verklaard, vindt een heroverweging van het bestreden besluit plaats. De belanghebbenden worden hiervan binnen 6 werkweken schriftelijk op de hoogte gesteld.
- 7) Tegen een nieuwe beslissing (of beslissing op bezwaar) vanuit het SWV kan beroep worden ingesteld bij de rechtbank, sector bestuursrecht.
- 8) Het bestuur rapporteert over klachten aan de Raad van Toezicht en maakt melding van het aantal klachten en de afhandeling daarvan in het jaarverslag.
- 9) Vanaf het moment dat een klacht binnenkomt bij het SWV worden alle betreffende gegevens en documenten digitaal gearchiveerd door het secretariaat op een daarvoor bestemd afgeschermd deel van het netwerk.

7. Klachten over medewerkers van het SWV VO Delflanden

Samenwerkingsverbanden zijn verplicht om zorg te dragen voor een behoorlijke afhandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over gedragingen van medewerkers. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om ongenoegens over de uitvoering van binnen het SWV vastgesteld beleid door medewerkers of over gedragingen, handelingen of juist het nalaten van gedragingen of handelingen van een medewerker van het SWV, hetwelk gevolgen heeft voor de leerling, diens ouders/verzorgers of de schoolorganisatie.

Klachten die betrekking hebben op privacy (bijvoorbeeld de privacy van een natuurlijk persoon is geschonden) worden rechtstreeks gemeld via privacy@swvvo-delft.nl. Deze klachten worden afgehandeld in samenwerking met onze externe Functionaris Gegevensbescherming.⁹

Procedure bij telefonische en/of mondelinge klachten via de receptie/het secretariaat

- 1) Een binnengekomen telefonische klacht of een klacht die mondeling wordt geuit bij de receptie of bij het secretariaat, wordt beantwoord door de receptie. Mocht het een door het secretariaat eenvoudig op te lossen klacht zijn, dan is de zaak daarmee afgedaan.
- 2) Mocht dit niet lukken, dan wordt per geval de medewerker van het SWV die bij het probleem is betrokken en/of inhoudelijk gezien op het onderwerp van de klacht het meest adequaat kan acteren, betrokken. Mocht dit op dat moment niet mogelijk zijn, dan worden de contactgegevens van de klager genoteerd met daarbij een korte omschrijving van het probleem/de klacht.
- 3) De notering wordt doorgegeven aan de betreffende medewerker van de organisatie met het verzoek om binnen drie werkdagen contact op te nemen met de klager. De bestuurder en desbetreffende teamleider wordt door het secretariaat geïnformeerd over de binnengekomen klacht.
- 4) Zo nodig wordt een afspraak ingepland om met elkaar in gesprek te gaan. Mocht het niet lukken om het probleem naar tevredenheid op te lossen, dan kan de klager er voor kiezen om een schriftelijke klacht in te dienen bij het bestuur van het SWV. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van het algemene klachtenformulier.

Procedure bij schriftelijk ingediende klachten

- 1) Bij een schriftelijk binnen gekomen klacht, streeft het secretariaat ernaar om binnen 5 werkdagen contact op te nemen met de indiener van de klacht, waarbij wordt bekeken of de klacht alsnog in onderling overleg met de direct betrokkene bij de klacht kan worden opgelost. Zo nodig wordt een gesprek op het kantoor van het SWV georganiseerd.
- 2) Indien de klacht niet thuishoort bij het SWV (ofwel formeel niet ontvankelijk is), wordt de indiener van de klacht hier door het secretariaat over geïnformeerd en zo mogelijk verwezen naar het juiste adres om de klacht in te dienen.

⁹ Verwezen wordt naar ons privacy protocol.

- 3) Indien de klacht het bestuur zelf betreft, dient de klacht te worden ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijsgeschillen. De klager wordt hierover door het secretariaat schriftelijk op de hoogte gesteld.
- 4) Indien de klacht wel thuishoort bij het SWV en het is niet mogelijk om de klacht in onderling overleg met de direct betrokkene op te lossen, stelt het bestuur aan de hand van de binnengekomen klacht een interne klachtencommissie samen. De interne klachtencommissie bestaat uit drie leden, waaronder de bestuurder die als voorzitter optreedt en een afgevaardigde vanuit het managementteam. Het derde lid van de interne klachtencommissie is afhankelijk van het type en de aard van de klacht en wordt bepaald door bestuurder en teamleiders.
- 5) De klachtencommissie onderzoekt de klacht door de klager en de aangeklaagde, zo nodig buiten elkanders aanwezigheid, te horen. Dit horen geschiedt binnen 4 werkweken, nadat de klacht bij de interne klachtencommissie is ingediend.
- 6) Indien de klager tijdens de procedure bij de commissie de klacht intrekt, wordt dit door de klager, bij voorkeur schriftelijk, aan de commissie meegedeeld. De commissie besluit vervolgens of van een verdere procedure wordt afgezien of dat de commissie zelfstandig met de procedure doorgaat.
- 7) De commissie legt haar bevindingen schriftelijk binnen 4 werkweken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden, vast. Van dit rapport ontvangen klager en aangeklaagde een afschrift.
- 8) Binnen 4 werkweken na het afsluiten van het onderzoek besluit het bestuur van het SWV omtrent de te treffen maatregelen ten aanzien van de aangeklaagde, aan de hand van de bevindingen van de interne klachtencommissie.
- 9) De bestuurder stelt de aangeklaagde en de klager schriftelijk op de hoogte van de voorgenomen maatregelen ten aanzien van de aangeklaagde en rapporteert over de doorlopen procedure aan de Raad van Toezicht.
- 10) Bij een vermoeden van seksueel misbruik is het SWV wettelijk verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur. Deze zal adviseren en informeren en zo nodig begeleiden in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte.
- 11) Een klager kan besluiten om de klacht direct bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijsgeschillen in te dienen, of op basis van het genomen besluit, de klacht alsnog bij de Landelijke Klachtencommissie in te dienen. Daarnaast kunnen ouders/verzorgers, leerlingen, docenten, directies en schoolbesturen de vertrouwensinspecteurs van de Inspectie van het Onderwijs benaderen wanneer zich binnen of buiten de school problemen of ernstige klachten voordoen/hebben voorgedaan op het gebied van ongewenst gedrag en veiligheid die zijn gerelateerd aan een medewerker van het SWV.

8. Indienen van een klacht of een bezwaar door een school, ouder of andere betrokkene

Een klacht of een bezwaar wordt schriftelijk ingediend en gericht aan:

Bestuur SWV VO Delflanden

Buitenwatersloot 341-A

2614 GS Delft

of verstuurd naar

info@swvvo-delft.nl

Gebruik kan daarbij worden gemaakt van de onderstaande formulieren:

- ➡ Model bezwaarschrift van de LBT, via de website <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-bezwaaradviescommissie-toelaatbaarheidsverklaring-lbt>
- ➡ Algemeen klachtenformulier SWV VO Delflanden (bijlage 1)

Termijn voor het indienen van bezwaren

- Er is een wettelijke termijn van 6 weken waarbinnen een bezwaar kan worden ingediend, gerekend vanaf de datum van de bekendmaking van het betreffende besluit. De termijn staat ook vermeld in de brief waarin het besluit tot afgifte van een TLV of een ondersteuningsbesluit wordt aangekondigd.

Klachtenformulier (algemeen)

Naam, voorletters	
Straat + huisnummer	
Postcode	
Woonplaats	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Klacht gericht tegen: SWV VO Delflanden

Wat is uw klacht?

Hoe wilt u dat een medewerker van het SWV VO Delflanden contact met u opneemt?

Het is mogelijk om bijlagen mee te sturen met deze klacht. Het is dan prettig als u deze bijlagen nummert en hieronder de bijlagen die u meestuurt noemt:

Bijlage nummer	Datum	Betreft
1.		
2.		
3.		

Plaats:

Datum:

Handtekening: