

Bezwaren en klachten

**Procedures bij Samenwerkingsverband Voortgezet
Onderwijs regio Leiden**

Leiden, januari 2021

Titel	Bezwaren en klachten				
Hoofdauteur	Annemarije van Overschot		Medeauteur 1		
Nummer			Medeauteur 2		
Ingangsdatum	11-01-2021	<input type="checkbox"/> nvt	Evaluatiedatum	xx-xx-xxxx	<input checked="" type="checkbox"/> nvt
Status	<input type="checkbox"/> concept		<input type="checkbox"/> herzien	<input checked="" type="checkbox"/> definitief	
Bestuur	<input type="checkbox"/> nvt	<input type="checkbox"/> ter informatie <input type="checkbox"/> goedgekeurd <input checked="" type="checkbox"/> vastgesteld			11-01-2021
Medezeggenschapsraad	<input type="checkbox"/> nvt	<input type="checkbox"/> ter informatie <input type="checkbox"/> ter advies <input checked="" type="checkbox"/> ter instemming			05-01-2021
Raad van Toezicht	<input checked="" type="checkbox"/> nvt	<input type="checkbox"/> ter informatie <input type="checkbox"/> goedgekeurd <input type="checkbox"/> vastgesteld			xx-xx-xxxx
Ondersteuningsplanraad	<input type="checkbox"/> nvt	<input checked="" type="checkbox"/> ter informatie <input type="checkbox"/> goedgekeurd <input type="checkbox"/> vastgesteld			26-01-2021

Inhoud

1.	Inleiding en visie	4
1.1	Uitgangspunten.....	4
1.2	Bezwaren en klachten voor het samenwerkingsverband	5
1.3	Klachten over passend onderwijs op school	5
2.	Bezwaren	6
2.1	Bezwaren met betrekking tot toelaatbaarheidsverklaringen (tlv) voor het VSO en.....	6
	Praktijkonderwijs.....	6
3.	Klachten.....	7
3.1	Klachten over het samenwerkingsverband SWV VO regioLeiden	7
3.2.	Klachten over het Loket Passend Onderwijs.....	8
3.3.	Klachten over het OPDC (OPDC De Delta)	9
4.	Hoe dient een ouder of een school een bezwaar of klacht in?	10
5.	Bijlagen.....	12
	Bijlage 1: Interne procedure geschillen commissie passend onderwijs (GPO).....	12
	Bijlage 2: Format 'Bezwaarschrift tegen het besluit over de Toelaatbaarheidsverklaring (VSO of Praktijkonderwijs)	13
	Bijlage 3: Format 'Klachtenformulier (algemeen)'	16

1. Inleiding en visie

Deze notitie gaat over de procedures inzake bezwaren en klachten die bij het samenwerkingsverband ingediend kunnen worden en waarmee het samenwerkingsverband te maken kan krijgen. SWV VO regio Leiden kan, in bepaalde gevallen, aangemerkt worden als een bestuursorgaan in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb)¹. Daarom zijn we verplicht om een goede klachten- en bezwarenregeling te hebben. Schoolbesturen en ouders kunnen bezwaar indienen tegen besluiten van het bestuur over de afgifte van toelaatbaarheidsverklaringen voor het vso en pro. Daarnaast bestaat er de mogelijkheid om een klacht in te dienen over het samenwerkingsverband, de (be)handeling van een medewerker van Het Loket of OPDC De Delta in de werksituatie².

Onderwijs is mensenwerk. Dat geldt niet alleen voor het werk dat op scholen wordt verricht, maar ook voor het werk dat op andere plekken wordt verricht om onderwijs in de klas mogelijk te maken. Door allerlei oorzaken kan er iets misgaan: op schoolniveau, op bestuurlijk niveau en op het niveau van het samenwerkingsverband. Naast de wettelijke verplichting, vinden we het ook belangrijk om te leren van zaken die niet goed zijn gegaan om, waar nodig en mogelijk, verbeteringen door te voeren. SWV VO regio Leiden wil een lerende organisatie zijn en klachten en bezwaren voorkomen door tijdig met elkaar in gesprek te gaan.

Jaarlijks maken we de balans op om te reflecteren op het afgelopen jaar. De beleidsmedewerker kwaliteit maakt hiervoor een overzicht van alle bezwaren en klachten die zijn ingediend, voorzien van een inhoudelijke toelichting. Deze rapportage wordt voorgelegd aan de directeur- bestuurder en na vaststelling opgenomen in het jaarverslag van het samenwerkingsverband en in het kwaliteitszorgsysteem.

1.1 Uitgangspunten

1. Bezwaren en klachten voorkomen

We willen goed informeren over het beleid en de praktijk van passend onderwijs. De informatie wordt onder andere verstrekt via www.swvleiden.nl, www.swvdedelta.nl, nieuwsbrieven, folders, brochures en bijeenkomsten. We staan altijd open voor vragen.

2. In gesprek gaan bij problemen

Voordat de formele weg ingeslagen wordt, gaan we altijd eerst in gesprek met de indiener om er met elkaar uit te komen.

3. Bezwaren of klachten serieus en snel oppakken

Als een gesprek geen oplossing heeft opgeleverd, kan schriftelijk een bezwaar of klacht worden ingediend bij het bestuur van SWV VO regio Leiden. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van de speciaal ontwikkelde bezwaar- en klachtenformulieren te vinden in de bijlagen van dit document. Dit kan uiteraard ook zonder dat er vooraf contact is gezocht door degene die een klacht of bezwaar wil indienen.

4. Rekening houden met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Wij houden bij de ontvangst en behandeling van bezwaren en klachten rekening met de regels omtrent privacy.

¹ De Raad van State (afdeling bestuursrechtspraak) heeft op 28 juni 2017 geconstateerd dat enkel de bevoegdheid van het Samenwerkingsverband om te beslissen over de toelaatbaarheid van leerlingen tot het speciaal onderwijs een taak is die met openbaar gezag is bekleed. Doorslaggevend hiervoor is dat deze beslissingen op grond van artikel 18a lid 12 Wpo voor bezwaar en beroep vatbare besluiten zijn. Voor de uitoefening van deze taak kan het Samenwerkingsverband derhalve worden aangemerkt als bestuursorgaan. Voor het overige is het Samenwerkingsverband een privaatrechtelijke rechtspersoon.

² Relevante wetgeving: hoofdstukken 6 en 7 van de Awb (de hoofdstukken over bezwaren).

1.2 Bezwaren en klachten voor het samenwerkingsverband

Als het gaat om een door het bestuur genomen besluit inzake de afgifte van een toelaatbaarheidsverklaring is het mogelijk om daartegen bezwaar in te dienen. In alle andere situaties hanteert het samenwerkingsverband de term klacht. Mocht er een klacht binnen komen die door de indiener een bezwaar wordt genoemd of vice versa, dan wordt deze wel behandeld om onnodige vertraging te voorkomen.

Er zijn verschillende typen bezwaren of klachten die kunnen worden ingediend bij SWV VO regio Leiden:

1. Bezwaren met betrekking tot toelaatbaarheidsverklaringen (TLV) voor het voortgezet speciaal onderwijs (vso), praktijkonderwijs (pro)
2. Klachten over het samenwerkingsverband SWV Leiden
3. Klachten met betrekking tot Het Loket
4. Klachten m.b.t. het orthopedagogisch didactisch centrum (OPDC De Delta)

1.3 Klachten over passend onderwijs op school

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

- (de weigering van) toelating van een leerling die extra ondersteuning nodig heeft
- de verwijdering van een leerling⁴
- de vaststelling en bijstelling van het ontwikkelingsperspectief voor een leerling die extra ondersteuning nodig heeft (zie <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/geschillencommissie-passend-onderwijs-gpo>).

Omdat het gaat over passend onderwijs op school is het samenwerkingsverband niet de partij waartegen een klacht kan worden ingediend.

Procedure GPO

Wanneer het een klacht betreft over een school uit de regio van SWV VO regio Leiden komt, dan zal de GPO het schoolbestuur verzoeken om het samenwerkingsverband op de hoogte te stellen van de situatie. Nadat de indiener van het verzoekschrift en de school c.q. haar bestuur de benodigde stukken heeft aangeleverd, bepaalt de GPO een zittingsdatum en wordt het samenwerkingsverband uitgenodigd om als informant de zitting bij te wonen om bijvoorbeeld toelichting te geven op het beleid van het samenwerkingsverband in algemene zin.

Voor de interne procedure, hoe te handelen bij klachten over passend onderwijs op school waar het samenwerkingsverband ook uitgenodigd is voor de commissie, zie bijlage 1.

³ Een geschil is een meningsverschil. U heeft een meningsverschil als u het oneens bent met een beslissing.

⁴ "Ouders die het oneens zijn met de verwijdering moeten ook een procedure over het tlv-besluit voeren. Doen zij dat niet, dan staat het tlv-besluit immers rechtens vast en ondermijnt dit hun argumenten in de procedure over verwijdering." Uit: Geschilbeslechting bij passend onderwijs: een pleidooi voor uniformering, Mr. dr. J. Sperling en Mr. A.M.T. Wigger, School en Wet, Oktober 2018, p.26.

2. Bezwaren

2.1 Bezwaren met betrekking tot toelaatbaarheidsverklaringen (tlv) voor het VSO en Praktijkonderwijs

Het bestuur van SWV VO regio Leiden besluit op verzoek van een schoolbestuur of een leerling wel of niet toelaatbaar is tot het voortgezet speciaal onderwijs (vso) of het praktijkonderwijs (pro). Tegen dit besluit kan bezwaar gemaakt worden door:

1. de ouders van een leerling waarvoor een tlv is aangevraagd
2. het schoolbestuur dat de tlv heeft aangevraagd
3. andere belanghebbenden

Het samenwerkingsverband is voor de afhandeling van dergelijke bezwaren aangesloten bij de Landelijke Bezwaaradviescommissie Toelaatbaarheidsverklaring (LBT) van de landelijke Stichting Onderwijsgeschillen⁵.

De LBT behandelt het bezwaar en brengt een advies uit aan het bestuur van het samenwerkingsverband dat vervolgens een beslissing moet nemen op het bezwaar.

Interne procedure bij SWV VO regio Leiden na ontvangst van een bezwaarschrift

1. De beleidsmedewerker kwaliteit bekijkt of het bezwaarschrift aan de formele wettelijke eisen voldoet. Als dat niet het geval is, neemt de beleidsmedewerker kwaliteit namens het bestuur van SWV VO regio Leiden contact op met de indiener van het bezwaarschrift, zodat zo mogelijk wel aan de wettelijke vereisten voldaan kan worden.
2. Het samenwerkingsverband legt het bezwaarschrift, na overleg met de indiener, voor aan de LBT. Het samenwerkingsverband moet het complete bezwaarschrift, binnen veertien dagen⁶, voorzien van een door in opdracht van het samenwerkingsverband, door VOS/ABB geschreven verweerschrift en bijlagen⁷ aan de LBT zenden. Het verweerschrift dient gelijktijdig aangeboden te worden aan de LBT en aan de indiener van het bezwaar (bezwaarde). Het verweerschrift wordt, onder verantwoordelijkheid van het bestuur, geschreven door de medewerker van VOS/ABB.
3. De beleidsmedewerker kwaliteit neemt contact op met het betrokken schoolbestuur over het ingediende bezwaar.
4. 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 samenwerkingsverband wie er namens het samenwerkingsverband de zitting zal bijwonen. In beginsel gaan de directeur-bestuurder of de coördinator van Het Loket of de locatieleider van OPDC De Delta. Afhankelijk van de casus kan ook een van de adviseurs of andere medewerkers worden gevraagd om mee te gaan. Voor de vertegenwoordiging van het bestuur op een zitting door een medewerker van het samenwerkingsverband dient een machtiging te worden afgegeven door het bestuur.
5. Het bestuur neemt op grond van het advies van de LBT binnen 4 weken na dagtekening van het advies van de LBT een 'beslissing op bezwaar' zoals dat formeel wordt genoemd. Het advies van de LBT is niet bindend.
6. De beslissing op bezwaar, waarin het samenwerkingsverband duidelijk maakt hoe er met het advies van de LBT wordt omgegaan, wordt in de vorm van een brief verzonden naar de indiener van het bezwaarschrift en de LBT. De LBT en de partijen ontvangen de beslissing op bezwaar uiterlijk binnen 4 weken na dagtekening van het advies van de LBT.

⁵ Meer informatie over deze stichting en de daaronder vallende commissies is te vinden op de website www.onderwijsgeschillen.nl.

⁶ Er is geen sprake van een opschortende werking door schoolvakanties.

⁷ Zie voor een overzicht van de bijlagen die het samenwerkingsverband moet meesturen naar de commissie:

<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-bezwaaradviescommissie-toelaatbaarheidsverklaring-lbt/procedure>

7. Tegen de nieuwe beslissing (of 'beslissing op bezwaar') van het samenwerkingsverband kan beroep worden ingesteld bij de rechtbank, sector bestuursrecht.
8. Vanaf het moment dat een bezwaarschrift binnenkomt bij SWV Leiden worden alle betreffende gegevens en documenten digitaal gearchiveerd door de beleidsmedewerker kwaliteit op het daarvoor bestemde afgeschermd deel van het netwerk.

3. Klachten

3.1 Klachten over het samenwerkingsverband SWV VO regio Leiden

Samenwerkingsverbanden zijn, omdat ze, in bepaalde gevallen als Awb-bestuursorganen kunnen worden aangemerkt, verplicht om zorg te dragen voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over (hun) gedragingen. Het kan bijvoorbeeld gaan om algemene beleidszaken, uitvoering, gedrag van medewerkers of andere zaken waar een belanghebbende het niet mee eens is. Of juist het ontbreken van beleid en/of uitvoering daarvan in de optiek van een belanghebbende.

Enkele voorbeelden van zaken waarbij een klacht kan worden ingediend bij het samenwerkingsverband:

- Een beller voelt zich niet serieus genomen of voelt zich onheus bejegend;
- Een organisatie voelt zich door het samenwerkingsverband buiten spel gezet;
- Er is onjuiste informatie op de website van het samenwerkingsverband geplaatst.

Klachten over privacy (bijvoorbeeld de privacy van een natuurlijk persoon is geschonden) worden direct gemeld bij de Functionaris voor Gegevensbescherming: dhr. D. Dubois (d.dubois@privatly.nl) of diens vervanger.

1. Procedure bij telefonische en/of mondelinge klachten via de receptie:

- Een binnengekomen telefonische klacht of een klacht die mondeling wordt geuit bij het secretariaat van het samenwerkingsverband of De Delta wordt beantwoord door het secretariaat. Mocht het een door het secretariaat eenvoudig op te lossen klacht zijn, dan is de zaak daarmee afgedaan.
- Mocht dit niet lukken, dan wordt per geval de juiste medewerker van het samenwerkingsverband, Het Loket of De Delta gezocht die betrokken is bij het probleem en/of inhoudelijk gezien op het onderwerp van de klacht formele betrokkenheid heeft. Mocht dit op dat moment niet mogelijk zijn, dan worden de contactgegevens genoteerd met daarbij een korte omschrijving van het probleem/de klacht.
- Dit wordt doorgegeven aan de betreffende medewerker met het verzoek om binnen drie werkdagen contact op te nemen met de klager. Ook wordt de beleidsmedewerker kwaliteit geïnformeerd door het secretariaat.
- Zo nodig wordt een afspraak ingepland om met elkaar in gesprek te gaan. Mocht het niet lukken om het probleem naar tevredenheid van de klager op te lossen, dan kan door de klager alsnog een schriftelijke klacht bij het bestuur van het samenwerkingsverband worden ingediend.

2. Procedure bij schriftelijk ingediende klachten.

- De beleidsmedewerker kwaliteit streeft ernaar om, namens het bestuur, altijd binnen drie werkdagen contact op te nemen met de indiener van de klacht. In dat gesprek wordt bepaald of de klacht alsnog in onderling overleg kan worden opgelost. Zo nodig wordt een gesprek bij het samenwerkingsverband/ Loket of De Delta georganiseerd waar nodig met de directeur-bestuurder.

- Indien de klacht niet bij het samenwerkingsverband thuishoort (oftewel formeel niet ontvankelijk is) dan wordt de indiener van de klacht hier door de beleidsmedewerker kwaliteit over geïnformeerd en zo mogelijk verwezen naar het juiste adres om de klacht in te dienen.
- Het bestuur geeft bij een klacht de opdracht om, zo nodig in samenspraak met één of meer relevante medewerkers, naar aanleiding van de klacht een zienswijze op te stellen., Voor het opstellen van een zienswijze kan gebruik worden gemaakt van de (juridische)expertise van medewerkers van VOS/ABB.
- Hierna volgt advies aan het bestuur.
- Het bestuur bepaalt daarop zijn standpunt en namens het bestuur stelt de beleidsmedewerker kwaliteit de indiener van de klacht op de hoogte.
- In de reactie van SWV VO regio Leiden wordt standaard vermeld dat de mogelijkheid bestaat voor de indiener om naar de Landelijke Klachtencommissie (LKC)⁸ te stappen als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld.

3.2. Klachten over het Loket

1 Procedure bij telefonische en/of mondelinge klachten via secretariaat:

- Een binnengekomen telefonische klacht of een klacht die mondeling wordt geuit bij het secretariaat van Het Loket wordt beantwoord door het secretariaat. Mocht het een door het secretariaat eenvoudig op te lossen klacht zijn, dan is de zaak daarmee afgedaan.
- Mocht dit niet lukken, dan wordt per geval de juiste medewerker van Het Loket gezocht die betrokken is bij het probleem en/of inhoudelijk gezien op het onderwerp van de klacht formele betrokkenheid heeft. Mocht dit op dat moment niet mogelijk zijn, dan worden de contactgegevens genoteerd met daarbij een korte omschrijving van het probleem/de klacht.
- Dit wordt doorgegeven aan de betreffende medewerker van Het Loket met het verzoek om binnen drie werkdagen contact op te nemen met de klager. Ook wordt de beleidsmedewerker kwaliteit geïnformeerd door het secretariaat.
- In voorkomende gevallen zal de coördinator Loket contact opnemen.
- Zo nodig wordt een afspraak ingepland om met elkaar in gesprek te gaan. Mocht het niet lukken om het probleem naar tevredenheid van de klager op te lossen, dan kan door de klager alsnog een schriftelijke klacht bij het bestuur van het samenwerkingsverband worden ingediend.

2. Procedure bij schriftelijk ingediende klachten.

- De beleidsmedewerker kwaliteit streeft ernaar om, namens het bestuur, altijd binnen drie werkdagen contact op te nemen met de indiener van de klacht. In dat gesprek wordt bepaald of de klacht alsnog in onderling overleg kan worden opgelost. Zo nodig wordt een gesprek bij Loket georganiseerd.
- Indien de klacht niet bij het Loket thuishoort (oftewel formeel niet ontvankelijk is) dan wordt de indiener van de klacht hier door de beleidsmedewerker kwaliteit over geïnformeerd en zo mogelijk verwezen naar het juiste adres om de klacht in te dienen.
- Het bestuur geeft bij een klacht de opdracht om, zo nodig in samenspraak met één of meer relevante medewerkers, naar aanleiding van de klacht een zienswijze op te stellen op te stellen. Voor het opstellen van een zienswijze kan gebruik worden gemaakt van de (juridische)expertise van medewerkers van VOS/ABB⁹.
- Hierna volgt advies aan het bestuur.

⁸ www.gcbo.nl landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs

⁹ VOS/ABB: vereniging voor bestuur en management in het openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs

- Het bestuur bepaalt daarop zijn standpunt en namens het bestuur stelt de beleidsmedewerker kwaliteit de indiener van de klacht op de hoogte.
- In de reactie van het Loket wordt standaard vermeld dat de mogelijkheid bestaat voor de indiener om naar de Landelijke Klachtencommissie (LKC)¹⁰ te stappen als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld.

3.3. Klachten over het OPDC (OPDC De Delta)

In het ondersteuningsplan van SWV VO regio Leiden is vastgelegd dat het samenwerkingsverband een onderwijsvoorziening met extra ondersteuning faciliteert in de vorm van een Orthopedagogisch Didactisch Centrum (OPDC). Het OPDC De Delta valt volledig onder de bestuurlijke verantwoordelijkheid van het bestuur van het SWV VO regio Leiden. De personele bezetting van het OPDC is in dienst bij het bestuur van SWV Vo regio Leiden. Naast het personeel vanuit het SWV Leiden wordt gebruik gemaakt van diensten van externe organisaties, bijvoorbeeld Cardea Jeugdzorg, medewerkers gemeentelijke Toegang en Ambulante Educatieve Dienst (AED). De leerlingen die het OPDC bezoeken staan ingeschreven bij een van de VO scholen (stamschool) en blijven ook tijdens de periode dat ze het OPDC bezoeken ingeschreven bij de stamschool.

Wanneer er een klacht is over het OPDC moet goed bepaald worden over welk aspect het gaat om te zorgen dat deze klacht bij de juiste partij terecht komt. Het onderstaande schema kan daarbij helpen. De tijdelijke lesplaatsen van het OPDC hebben een preventieve functie. De leerlingen die daar onderwijs volgen zijn aangemeld door de school van inschrijving. Wanneer leerlingen geplaatst worden op het OPDC, blijft de school van inschrijving verantwoordelijk. Het OPDC De Delta biedt een eigen onderwijsprogramma aan gericht op de ondersteuningsbehoeften van de leerlingen. In dat programma zijn onderdelen opgenomen die (terug)schakelen naar de school van inschrijving zo goed mogelijk laat verlopen.

OPDC aspect	Verantwoordelijke partij
Aanmelding (o.a. betrekken ouders/verzorgers, leerling, zorgcoördinator VO, teamleider en psycholoog De Delta).	School waar de leerling staat ingeschreven
Advies plaatsing op OPDC De Delta	SWV Leiden; Loket
Besluit plaatsing op OPDC De Delta	SWV Leiden OPDC samen met VO school
Onderwijsprogramma op het OPDC	SWV Leiden; OPDC samen met VO scholen
Ondersteuning via AED op OPDC	AED Leiden
Ondersteuning /coaching Cardea op OPDC	Cardea Jeugdzorg
Begeleiding medewerker gemeentelijke Toegang	Coöperatie JGT

Het OPDC en de verschillende externe partijen hebben een eigen klachtenregeling, evenals de school waar de leerling staat ingeschreven. Meer informatie over deze klachtenregelingen van de stamschool is te vinden op de website van de betreffende school.

Voor klachten betreffende het OPDC De Delta gelden de volgende procedures:

1. Procedure bij telefonische en/of mondelinge klachten via secretariaat:

- Een binnengekomen telefonische klacht of een klacht die mondeling wordt geuit bij d het secretariaat van De Delta wordt beantwoord door het secretariaat. Mocht het een door het secretariaat eenvoudig op te lossen klacht zijn, dan is de zaak daarmee afgedaan.

¹⁰ www.gcbo.nl landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs

- Mocht dit niet lukken, dan wordt per geval de juiste medewerker van De Delta gezocht die betrokken is bij het probleem en/of inhoudelijk gezien op het onderwerp van de klacht formele betrokkenheid heeft. Mocht dit op dat moment niet mogelijk zijn, dan worden de contactgegevens genoteerd met daarbij een korte omschrijving van het probleem/de klacht.
- Dit wordt doorgegeven aan de betreffende medewerker van De Delta met het verzoek om binnen drie werkdagen contact op te nemen met de klager. Ook wordt de locatieleider en de beleidsmedewerker kwaliteit geïnformeerd door het secretariaat.
- In voorkomende gevallen zal de locatieleider De Delta contact opnemen.
- Zo nodig wordt een afspraak ingepland om met elkaar in gesprek te gaan. Mocht het niet lukken om het probleem naar tevredenheid van de klager op te lossen, dan kan door de klager alsnog een schriftelijke klacht bij het bestuur van het samenwerkingsverband worden ingediend.

2. Procedure bij schriftelijk ingediende klachten.

- De beleidsmedewerker kwaliteit streeft ernaar om, namens het bestuur, altijd binnen drie werkdagen contact op te nemen met de indiener van de klacht. In dat gesprek wordt bepaald of de klacht alsnog in onderling overleg kan worden opgelost. Zo nodig wordt een gesprek bij De Delta georganiseerd.
- Indien de klacht niet bij De Delta thuishoort (oftewel formeel niet ontvankelijk is) dan wordt de indiener van de klacht hier door de beleidsmedewerker kwaliteit over geïnformeerd en zo mogelijk verwezen naar het juiste adres om de klacht in te dienen.
- Het bestuur geeft bij een klacht de opdracht om, zo nodig in samenspraak met één of meer relevante medewerkers, naar aanleiding van de klacht een zienswijze op te stellen. Voor het opstellen van de zienswijze kan gebruik gemaakt worden van de (juridische)expertise van medewerkers van VOS/ABB¹¹.
- Hierna volgt advies aan het bestuur.
- Het bestuur bepaalt daarop zijn standpunt en namens het bestuur stelt de beleidsmedewerker kwaliteit de indiener van de klacht op de hoogte.
- In de reactie van De Delta wordt standaard vermeld dat de mogelijkheid bestaat voor de indiener om naar de Landelijke Klachtencommissie (LKC)¹² te stappen als de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld.

4. Hoe dient een ouder of een school een bezwaar of klacht in?

Een bezwaar of klacht wordt bij voorkeur schriftelijk ingediend en gericht aan:

Samenwerkingsverband SWV VO regio Leiden

T.a.v. directeur- bestuurder

Duivenbodestraat 11, 2313 XS Leiden

of via e-mail naar info@swvleiden.nl

Hierbij kan gebruik worden gemaakt van de volgende formulieren, maar dat is niet verplicht.

1. Formulier Bezwaarschrift TLV SWV VO regio Leiden (bijlage 2) of van het model bezwaarschrift van de LBT via de website (<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-bezwaaradviescommissie-toelaatbaarheidsverklaring-lbt/procedure>)
2. Klachtenformulier SWV VO regio Leiden algemeen (bijlage 3).

¹¹ VOS/ABB: vereniging voor bestuur en management in het openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs

¹² www.gcbo.nl landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs

Termijnen voor het indienen van bezwaren

- Er is een wettelijke termijn van zes weken waarbinnen een bezwaar kan worden ingediend, gerekend vanaf de datum van de bekendmaking van het betreffende besluit. Deze termijn staat ook vermeld in de brief waarin het besluit tot afgifte van een TLV wordt aangekondigd.
- Na ontvangst van het bezwaarschrift zal het samenwerkingsverband het bezwaarschrift, voorzien van een verweer, toezenden aan de Landelijke Bezwaaradviescommissie Toelaatbaarheidsverklaring (LBT). Op grond van artikel 7:10 lid 1 van de Awb heeft het samenwerkingsverband 12 weken de tijd heeft om te beslissen op het bezwaar (dit is inclusief de behandeling van het bezwaar bij de LBT). Deze termijn gaat lopen op de dag dat de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verlopen.

Termijnen voor het indienen van klachten

- Bij de afhandeling van een klacht is er geen sprake van vaste of voorgeschreven termijnen. Wel zijn er drie gedragsregels opgesteld:
 1. Het klaagschrift moet schriftelijk worden bevestigd via een ontvangstbevestiging.
 2. De klacht moet tijdig worden afgehandeld en in ieder geval niet door een persoon die bij de aanleiding van de klacht is betrokken.
 3. De indiener van de klacht wordt gehoord en ontvangt een gemotiveerd antwoord.
- Bij SWV VO regio Leiden is aanvullend afgesproken dat er binnen zes weken na het ontvangen van de klacht wordt gereageerd. In overleg met de indiener kan deze termijn met ten hoogste vier weken worden verlengd.

Hoe de verdere afhandeling verloopt, is afhankelijk van het type bezwaar of klacht.

5. Bijlagen

Bijlage 1: Interne procedure geschillen commissie passend onderwijs (GPO)

- a. De uitnodiging van de GPO om de hoorzitting bij te wonen komt binnen via het algemeen e-mailadres van het samenwerkingsverband of via het bestuur.
- b. Deze e-mail wordt door het secretariaat doorgestuurd naar de coördinator van Het Loket of de locatieleider van De Delta afhankelijk van het bezwaar/ klacht.
- c. Als er geen stukken ontvangen zijn vraagt de coördinator of locatieleider bij het bevoegd gezag van de betreffende school de gegevens (verzoekschrift, verweerschrift) op.
- d. De opgevraagde informatie wordt gemaïld aan het bestuur en de beleidsmedewerker kwaliteit.
- e. De coördinator/ locatieleider bekijkt of en zo ja welke medewerker betrokken is bij de leerling c.q. school.
- f. De coördinator/ locatieleider bespreekt de casus, indien aan de orde, met de medewerker.
- g. Naar aanleiding van de verkregen informatie van de school (en eventueel de inhoudelijk betrokken medewerker) wordt door de directeur- bestuurder bepaald of de aanwezigheid van een medewerker van het samenwerkingsverband een meerwaarde heeft of niet. Een belangrijk aspect daarbij is de betrokkenheid van medewerkers van het samenwerkingsverband bij de voorliggende zaak. Wanneer er betrokkenheid is ligt het voor de hand om als samenwerkingsverband een bijdrage te leveren aan de zitting, al of niet in aanwezigheid van degene die zelf aan de casus heeft meegewerkt. Dit is ter beoordeling van de directeur- bestuurder in overleg met de coördinator/ locatieleider. Vooralsnog is besloten om als samenwerkingsverband in principe bij elke zitting aanwezig te zijn.
- h. De directeur- bestuurder neemt een besluit wie vanuit haar midden naar de zitting zal gaan. De beleidsmedewerker kwaliteit stelt de GPO daarvan uiterlijk vier werkdagen voor de zitting op de hoogte van dit besluit.
- i. Na de zitting maakt degene die aanwezig was bij de zitting een binnen een week een kort schriftelijk verslag. Hiervoor wordt een standaard format gebruikt. Het ingevulde format wordt toegevoegd aan de interne documentatie van de casus en ter kennisname verzonden naar de directeur- bestuurder, coördinator of locatieleider en de beleidsmedewerker kwaliteit.
- j. De beleidsmedewerker kwaliteit slaat alle informatie over de zaak op in de daarvoor bestemde beveiligde map.
- k. De beleidsmedewerker kwaliteit vraagt acht weken na de zitting het betrokken advies van de GPO op en mailt dit naar het bestuur, coördinator en/ of locatieleider.

Bijlage 2: Format 'Bezwaarschrift tegen het besluit over de
Toelaatbaarheidsverklaring (VSO of Praktijkonderwijs)

Bezwaarschrift tegen het besluit betreffende de Toelaatbaarheidsverklaring (tlv) vso of praktijkonderwijs.

datum bezwaarschrift :
naam, voorletters indiener :
straat, huisnummer :
postcode :
woonplaats :
telefoonnummer :
e-mailadres :
relatie indiener tot leerling :
voor- en achternaam leerling :
geboortedatum :
groep/klas :
naam school van aanmelding :
straat en huisnummer school :
postcode en plaats school :

Het bezwaarschrift is gericht tegen het besluit of de aanwijzing van:
Samenwerkingsverband SWV VO regio Leiden, Duivenbodestraat 11, 2313 XS Leiden.

Datum besluit/aanwijzing :
Soort besluit/aanwijzing : vso / pro (doorhalen wat niet van toepassing is s.v.p.)

Handtekening:

Naam en voorletters:

Datum:

Toelichting op het bezwaarschrift

Behandel in uw toelichting op het bezwaarschrift de volgende onderwerpen:

A. Het besluit:

Licht toe waarom u het oneens bent met het besluit van Samenwerkingsverband SWV VO regio Leiden.

Toelichting A:

B. De ondersteuning:

Welke onderwijs- en/of ondersteuningsbehoefte heeft uw kind volgens u?

Toelichting B:

C. Gesprekken:

Met welke vertegenwoordiger(s) van de school heeft u gesproken en wanneer?

Toelichting C:

D. Onderwijsconsulent:

Is er een Onderwijsconsulent door u of de school ingeschakeld? Zo ja, wat heeft deze geadviseerd? Zo nee, ga naar vraag E.

Toelichting D:

E. Andere school:

Bent u naar een andere school doorverwezen? Zo nee, ga naar vraag F.

Zo ja, naar welke andere school bent u doorverwezen? Kan deze school volgens u voldoen aan de onderwijsbehoefte van uw kind?

Toelichting E:

F. Andere punten

Hieronder kunt u eventueel nog aanvullende informatie kwijt.

Aanvullende informatie:

Bijlage 3: Format 'Klachtenformulier (algemeen)'

Klachtenformulier (algemeen)

naam, voorletter(s) :
straat, huisnummer :
postcode :
woonplaats :
telefoonnummer :
e-mailadres :

Klacht gericht tegen: Samenwerkingsverband SWV VO regio Leiden, Duivenbodestraat 11, 2313XS
Leiden

Wat is uw klacht?:

.....
.....
.....
.....

Hoe wilt u dat een medewerker van Samenwerkingsverband SWV VO regio Leiden contact met u opneemt?

.....
.....
.....

Het is mogelijk om bijlagen mee te sturen met deze klacht. Het is handig wanneer u de eventuele bijlagen nummert en hieronder de bijlagen noemt:

Bijlage nr.:	datum:	betreft:
1.		
2.		
Etc.		

Plaats :
Datum :
Handtekening :