

Klachtenprocedure SWV De Liemers

Inleiding

Het organiseren van passend onderwijs in onze regio is een complexe zaak waar veel partijen bij betrokken zijn. Denk aan ouders, personeelsleden, scholen, schoolbesturen, ondersteuningsplanraad, ketenpartners en andere samenwerkingsverbanden. Al deze partijen hebben eigen belangen en verschillen van inzicht kunnen op allerlei niveaus ontstaan.

Als samenwerkingsverband proberen we meningsverschillen in goed overleg op te lossen en te voorkomen dat geschillen leiden tot (gerechtelijke) procedures. Hieronder een overzicht van de verschillende mogelijkheden om tot een oplossing te komen.

1. Onderwijsconsulenten

Ouders kunnen kosteloos een beroep doen op **Onderwijsconsulenten** wanneer er sprake is van een conflict over:

- schoolplaatsing
- verwijdering van een leerling
- het ondersteuningsaanbod

Onderwijsconsulenten zijn onafhankelijke deskundigen met kennis van wet- en regelgeving en een breed netwerk. Zij kunnen bemiddelen en adviseren bij knelpunten rondom leerlingen met extra ondersteuningsbehoeften.

[Naar Onderwijsconsulenten.nl](http://NaarOnderwijsconsulenten.nl)

2. Interne klachtenbehandeling

Wanneer u een klacht heeft over het samenwerkingsverband, kunt u deze indienen via:

info@swvdeliemers-po.nl.

Onze inzet is om een snelle, zorgvuldige en klantgerichte afhandeling te bieden.

We streven naar een interne afhandeling van de klacht omdat de kans op wederzijdse tevredenheid dan het grootst is.

Werkwijze interne klachtenprocedure

Na ontvangst van uw klacht volgen wij deze stappen:

- **Ontvangstbevestiging**
Binnen vijf werkdagen* ontvangt u een schriftelijke bevestiging per e-mail.
- **Inhoudelijke reactie**
Binnen tien werkdagen* ontvangt u een eerste inhoudelijke reactie.
- **Gesprek**
Wanneer we uw klacht in behandeling nemen, nodigen we u altijd uit voor een gesprek. Samen proberen we om tot een passende oplossing te komen.
- **Afronding**
U ontvangt een schriftelijke terugkoppeling van de uitkomst en verdere afhandeling.

3. Externe klachtenbehandeling

Mocht interne afhandeling niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan zijn er verschillende externe mogelijkheden om uw klacht of bezwaar verder te brengen.

We zijn hiervoor aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

Voor geschillen over de toelaatbaarheidsverklaring zijn we aangesloten bij de Landelijke Bezwaaradviescommissie Toelaatbaarheidsverklaring (LBT).

Daarnaast is er nog de landelijke geschillencommissie Passend Onderwijs (GPO) of de rechter.

Toelichting op de routes:

- **Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC):** algemene klachten over het handelen van het samenwerkingsverband.
- **LBT:** specifiek voor geschillen over toelaatbaarheidsverklaringen.
- **GPO:** geschillen over passend onderwijs, bijvoorbeeld over ondersteuning of plaatsing.

Leren en verbeteren

Wij zien klachten als een kans om onze dienstverlening te verbeteren.

Jaarlijks evalueren we de binnengekomen klachten om onze dienstverlening te verbeteren. Deze evaluatie wordt gedeeld met het bestuur en meegenomen in beleidsontwikkeling.

Privacy en zorgvuldigheid

Het SWV gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met persoonsgegevens die worden verwerkt in het kader van klachten of bezwaren. De verwerking vindt plaats op basis van een wettelijke verplichting of een gerechtvaardigd belang.

Gegevens worden alleen gedeeld met medewerkers die betrokken zijn bij de behandeling van de klacht en worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor het doel waarvoor ze zijn verzameld.

*Werkdagen: met uitzondering van schoolvakanties