



## Klachtenregeling Stichting Samenwerkingsverband Passend Onderwijs IJmond – versie januari 2020

Soms is een meningsverschil van dien aard dat iemand een klacht hierover wil indienen. Stichting Samenwerkingsverband Passend Onderwijs IJmond (afgekort SWV PO IJmond) maakt gebruik van een klachtenregeling die in dit document wordt beschreven. Iemand die een klacht wil bespreken, kan dat het beste eerst kenbaar maken bij de directeur-bestuurder van het SWV PO IJmond. Mogelijk kan de klacht dan verholpen worden.

SWV PO IJmond is voor behandeling van klachten aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie: 'de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)', een onderdeel van 'Onderwijsgeschillen', een onafhankelijke organisatie die ondersteuning verleent bij de behandeling van geschillen, bezwaren, beroepen en klachten op het onderwijs. Zowel ouders als personeelsleden kunnen een klacht voorleggen aan de LKC. Een secretaris van Onderwijsgeschillen neemt contact op met de klager en het bevoegd gezag of degene waarover is geklaagd en bespreekt welke route het beste gekozen kan worden om de klacht op te lossen. Dit gesprek kan leiden tot een van de volgende routes:

**Interne klachtbehandeling:**

de klacht wordt na overleg met betrokkenen ter behandeling doorverwezen naar het bevoegd gezag. Als de betrokkenen dat al hebben geprobeerd of geen heil zien in interne klachtbehandeling, dan kan gekozen worden voor mediation of de formele klachtprocedure.

**Mediation:**

Als interne klachtbehandeling niet tot de mogelijkheden behoort of niet tot een oplossing heeft geleid, dan worden in het telefoongesprek met de secretaris-mediator de mogelijkheden van mediation en de formele procedure verkend. Als beide partijen een voorkeur hebben om onder begeleiding van een externe zelf tot een oplossing te komen, kan er mediation plaatsvinden (zie voor meer informatie: mediation bij de LKC).

**Formele procedure:**

Als besloten wordt de klacht via de formele procedure af te handelen dan onderzoekt de LKC de klacht en beoordeelt (na hoorzitting) of deze gegrond is. De LKC brengt advies uit aan het bevoegd gezag en kan aan haar advies aanbevelingen verbinden. Het bevoegd gezag neemt over de afhandeling van de klacht en het opvolgen van de aanbevelingen de uiteindelijke beslissing

Een klacht kan bij het bevoegd gezag of rechtstreeks schriftelijk bij de LKC worden ingediend. De externe vertrouwenspersoon kan u daarbij behulpzaam zijn als u dat wenst. De directeur-bestuurder van het samenwerkingsverband (of bevoegd gezag) kan u in contact brengen met deze externe vertrouwenspersoon.

Onderwijsgeschillen biedt ook mediation aan voordat een officiële klacht bij de LKC is ingediend. U kunt dan tot een oplossing voor een (dreigend) conflict komen met behulp van een mediator van Onderwijsgeschillen en zo een formele procedure voorkomen. Om te bespreken of mediation tot de mogelijkheden behoort, kunt u contact opnemen met de Mediationdesk van Onderwijsgeschillen (030 – 280 95 90 of email: [mediation@onderwijsgeschillen.nl](mailto:mediation@onderwijsgeschillen.nl))

De LKC is te bereiken bij Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, telefoon: 030-2809590. U kunt ook een email sturen naar: [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)

Op de website: <https://onderwijsgeschillen.nl/> is meer informatie te vinden over klachtbehandeling.