

## **Wat kunt u doen als u een klacht heeft?**

### **Wat doet het samenwerkingsverband?**

Het samenwerkingsverband zorgt dat leerlingen hun schoolloopbaan goed kunnen doorlopen en dat er, als dat nodig is, extra ondersteuning kan worden geboden. Het samenwerkingsverband gaat over de toekenning van die extra ondersteuning en over de toelating tot het speciaal onderwijs. Bij het samenwerkingsverband Passend Onderwijs Almere horen alle scholen voor (speciaal) basis onderwijs (S(B)O) en het voortgezet (speciaal) onderwijs (V(S)O) in Almere.

### **Waarom een klachtenprocedure?**

Een klacht betekent dat er onduidelijkheid bestaat over de communicatie of over de dienstverlening van het samenwerkingsverband. Voor een goede dienstverlening is het niet alleen voor u, maar ook voor ons van belang om uw klachten in behandeling te nemen.

Sommige klachten kunnen snel worden opgelost. Als u contact met ons opneemt en daarbij aangeeft dat u een klacht heeft, dan zorgen wij ervoor dat uw klacht wordt behandeld en zo snel mogelijk opgelost. Is deze oplossing niet mogelijk, of bent u niet tevreden over het resultaat, dan volgt een nader onderzoek door de klachtencommissie.

### **Wat doet de klachtencommissie?**

De klachtencommissie van Passend Onderwijs Almere behandelt en onderzoekt uitsluitend klachten over de uitvoering van de taken van het samenwerkingsverband. Het gaat hierbij om klachten waarbij betrokkenen van mening zijn dat Passend Onderwijs Almere zich niet dienstverlenend heeft opgesteld of niet goed heeft gecommuniceerd over werkwijzen, routes, aanbod of procedures. Wij geven daar een paar voorbeelden van:

- U bent niet tevreden over de manier waarop u te woord bent gestaan.
- U bent niet tevreden over de wijze waarop u bent geïnformeerd over de procedure voor het aanvragen van extra ondersteuning.

### **Wanneer wordt een klacht niet-ontvankelijk verklaard?**

Passend Onderwijs Almere komt aan de inhoudelijke behandeling van uw klacht niet toe indien:

- De klacht gaat over gebeurtenissen die zich langer dan een jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan;
- U een klacht heeft over een school; hiervoor dient u zich te richten aan de school of het schoolbestuur;
- De klacht betrekking heeft op een organisatie, persoon of gebeurtenis waarover de klachtencommissie niet bevoegd is te oordelen;
- De klacht niet ontvangen is door middel van het daarvoor bestemde klachtenformulier of dit formulier niet volledig is ingevuld.

### **Is de klachtencommissie onafhankelijk?**

De klachtencommissie bestaat uit personen die niet bij het onderwerp van de klacht betrokken zijn.

### **Hoe dient u een klacht in?**

Via de website kunt u een klachtenformulier downloaden en invullen. In dit formulier kunt u de reden van uw klacht weergeven en omschrijven wat u wilt bereiken.



Het ingevulde klachtenformulier kunt u sturen naar [info@passendonderwijs-almere.nl](mailto:info@passendonderwijs-almere.nl). Zodra wij de klacht hebben ontvangen, krijgt u binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging. Degene die uw klacht behandelt neemt binnen 10 werkdagen contact met u op. Als daar aanleiding toe is, kan Passend Onderwijs Almere ook een beroep doen op de vertrouwenspersonen binnen het samenwerkingsverband. In bijzondere situaties kan de vertrouwensinspectie worden ingeschakeld.

### **Onderzoek door de klachtencommissie**

Als uw klacht niet meteen afgehandeld kan worden of u niet tevreden bent over de geboden oplossing, dan kan de klachtencommissie van Passend Onderwijs Almere nader onderzoek doen. Doel van dit onderzoek is om na te gaan of de klacht gegrond is of niet.

Daarvoor worden de volgende stappen gezet:

- informatie verzamelen

Als er meer informatie van u nodig is, dan vragen wij u om binnen 5 werkdagen meer schriftelijke informatie te geven. U kunt, als het nodig is, ook vragen om verlenging van deze termijn.

- een hoorzitting organiseren

De klachtencommissie onderzoekt of de ontvangen informatie voldoende is om uw klacht verder af te handelen. Als de commissie het nodig vindt om u in het kader van uw klacht nader te horen, dan wordt u hiervoor uitgenodigd. De klachtencommissie zal u dan in de gelegenheid stellen uw klacht mondeling toe te lichten tijdens een hoorzitting.

- conclusie

U krijgt binnen 6 weken schriftelijk bericht over de afhandeling van uw klacht. In dit bericht staat of uw klacht gegrond was. Is dat het geval, dan vermeldt de klachtencommissie uiteraard ook wat er aan uw klacht gedaan is of nog gedaan zal worden. Vindt de klachtencommissie uw klacht niet gegrond, dan krijgt u daarvan de reden te horen.

### **Wanneer wordt een klacht ongegrond verklaard?**

Een klacht kan ongegrond worden verklaard wanneer:

- De inhoud van de klacht na onderzoek/ navraag niet juist blijkt te zijn;
- De klacht al eerder door de klachtencommissie is beoordeeld en er geen nieuwe feiten en/of omstandigheden aangedragen zijn die een hernieuwde behandeling van de klacht rechtvaardigen;
- De klacht niet met redenen omkleed is;
- De klacht onduidelijk, onbegrijpelijk of innerlijk tegenstrijdig is en of verwoord is op een wijze die in strijd is met respectvolle omgangsnormen.;
- De redenen door andere betrokkenen niet bevestigd kunnen worden;
- Klachten die door een andere partij onderbouwd weerlegd worden kunnen eveneens ongegrond worden verklaard.

*\*Bij een gedeeltelijk gegronde klacht wordt aangegeven op welke onderdelen van de klacht wel wordt ingegaan.*

### **Bewaartermijn klachtendossier**

Een ingevuld klachtenformulier wordt digitaal opgeslagen in een klachtendossier. Verdere correspondentie over uw klacht wordt hierin opgeslagen en bewaard tot twee jaar na de indieningsdatum.



### **Een klacht is geen bezwaar!**

De afdeling Toeleiding van Passend Onderwijs Almere geeft verklaringen af voor de toelating tot het speciaal (basis) onderwijs en het voortgezet speciaal onderwijs. Dit heet een toelaatbaarheidsverklaring (TLV) en is een beschikking in de zin van de Algemene Wet Bestuursrecht. De mogelijkheid tot bezwaar en beroep tegen deze beschikking staat open.

Een bezwaar tegen een besluit van de afdeling Toeleiding van Passend Onderwijs Almere over de toelaatbaarheid tot het S(B)O of VSO dient binnen zes weken na het besluit te worden ingediend bij de bezwaarcommissie: [secretariaattlv@passendonderwijs-almere.nl](mailto:secretariaattlv@passendonderwijs-almere.nl). U hoeft hiervoor dus geen klachtenformulier in te sturen.

### **Landelijke bezwaarcommissie**

Er is ook een landelijke bezwaaradviescommissie ingericht die voor alle aangesloten samenwerkingsverbanden bezwaarschriften in behandeling neemt en ook voorziet in een koppeling met de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs ([www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl)). Bij de Geschillencommissie passend onderwijs kunnen geschillen over bepaalde aspecten van passend onderwijs worden ingediend. De officiële naam van de Commissie is Tijdelijke geschillencommissie toelating en verwijdering. De Geschillencommissie is een landelijke geschillencommissie voor het primair onderwijs (PO), voortgezet onderwijs (VO) en (voortgezet) speciaal onderwijs ((V)SO).

Passend Onderwijs Almere is aangesloten bij: [Stichting Onderwijsgeschillen](http://StichtingOnderwijsgeschillen.nl).

Postadres:  
Onderwijsgeschillen  
Postbus 85191  
3508 AD Utrecht

### **Klachten over een school?**

Voor klachten over een school kunt u zich direct wenden tot de klachtencommissie van de school of het schoolbestuur.

### **Meer informatie?**

Heeft u nog vragen over deze procedure neemt u dan contact met ons op via 036 – 76 70 200 of kijk op onze website [www.passendonderwijs-almere.nl](http://www.passendonderwijs-almere.nl)