

## **Procedure bij klachten en bezwaar.**

We besteden veel aandacht aan de kwaliteit van de processen in het samenwerkingsverband. Toch kan u van mening zijn dat er onjuist en/of ongepast is gehandeld. We vinden het fijn als u dan zelf contact met ons opneemt zodat we daarover in gesprek kunnen gaan. Het samenwerkingsverband Voortgezet Onderwijs Lelystad (SWO VO Lelystad) stelt het dan op prijs om kennis te kunnen nemen van uw ervaringen.

### **U heeft een klacht**

- Heeft u een besluit van SWV VO Lelystad ontvangen over de Toelaatbaarheidsverklaring (TLV) VSO en bent u het daar niet meer eens?
- Heeft een medewerker van het samenwerkingsverband u niet goed geholpen?
- Bestaat er verschil van inzicht in aanpak van een kwestie?

In voorkomende situaties nodigen wij u uit om contact met ons op te nemen, zodat wij kunnen proberen om de klacht in goed overleg naar tevredenheid af te handelen.

### **De vertrouwenspersoon**

Voor het onafhankelijk en vertrouwelijk bespreken van uw klacht kunt u haar gegevens opvragen bij ons secretariaat. Deze vertrouwenspersoon werkt onafhankelijk van het samenwerkingsverband en is bekend met de 'sociale kaart' van Lelystad.

Het doel van het gesprek is het vinden van een passende oplossing voor beide partijen. Wij streven er naar het gesprek snel, binnen 10 werkdagen na ontvangst van uw bericht, te laten plaatsvinden. Als u dat wenst kunt u met onze vertrouwenspersoon contact zoeken. Als u na dit gesprek nog behoefte heeft aan verdere uitdieping van het probleem of aan een 'second opinion' dan kan de vertrouwenspersoon u daarvoor de weg wijzen.

### **Formeel bezwaar indienen**

Bent u het niet eens met een besluit over een toelaatbaarheidsverklaring en heeft u geen behoefte aan een gesprek maar wilt u direct formeel bezwaar indienen, dan kunt u via het secretariaat een gesprek aanvragen met de bestuurder van het samenwerkingsverband of de onderstaande procedure volgen. Bezwaarschriften kunnen door u worden ingediend of door de belanghebbenden. Dit zijn de school, de ouders en/of leerling.

1. De bezwaarschriften kunt u per post of per e-mail richten aan de directeur van het samenwerkingsverband.
2. Aan een bezwaarschrift worden de volgende eisen gesteld:
  - a. Naam en adres indiener
  - b. Datum en handtekening
  - c. Omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is ingediend
  - d. Motivering/ onderbouwing van het bezwaar
3. Indienen van het bezwaar dient te gebeuren binnen 6 weken na de bekendmaking van het besluit van het samenwerkingsverband. Na advies van ter zake

deskundigen beslist de bestuurder binnen 6 weken na ontvangst van het bezwaarschrift.

4. Alvorens te beslissen op het bezwaar wordt door de bestuurder gelegenheid geboden in gesprek te gaan.
5. Wanneer het bezwaar gaat over TLV kan in tweede instantie het bezwaarschrift ingediend worden door het bevoegd gezag van de school of door de ouders/verzorgers bij:

Landelijke Bezwaaradviescommissie toelaatbaarheidsverklaringen SBO/(V)SO  
Postbus 85191 | 3508 AD Utrecht | 030 280 9590

Ook kunt u zich wenden tot:  
Landelijk Klachtencommissie Onderwijs (LKC)  
Postbus 85191 | 3508 AD Utrecht | 030 280 9590