

Klachtenprocedure RUW

Wat doet het samenwerkingsverband?

Het samenwerkingsverband zorgt dat leerlingen hun schoolloopbaan goed kunnen doorlopen indien de ondersteuningsbehoefte de basisondersteuning overstijgt. Het samenwerkingsverband gaat over de toekenning van extra ondersteuning en over de toelating tot het speciaal onderwijs. Bij het samenwerkingsverband VO Regio Utrecht West (RUW) horen alle scholen voor voortgezet onderwijs in de gemeenten Woerden, de Ronde Venen en Montfoort.

Waarom een klachtenprocedure?

Binnen een samenwerkingsverband kunnen problemen ontstaan tussen ouders of leerlingen en (medewerkers van) het samenwerkingsverband. Vaak worden zulke problemen in onderling overleg bijgelegd. Soms is een meningsverschil van dien aard, dat iemand een klacht hierover wil indienen. Die mogelijkheid is er. Voor SWVVO RUW is daarom onderstaande klachtenprocedure vastgesteld.

Iemand die wil klagen kan dat het best eerst kenbaar maken bij de directeur of het bestuur van SWVVO RUW. Mogelijk kan de klacht dan verholpen worden. SWVVO RUW is voor de behandeling van klachten tevens aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Zowel ouders en leerlingen als personeelsleden kunnen een klacht voorleggen aan de LKC. Een secretaris van Onderwijsgeschillen neemt contact op met de klager en de voorzitter van het bestuur van SWVVO RUW (of degene waarover is geklaagd) en bespreekt dan welke route het beste gekozen kan worden om de klacht op te lossen. Deze routes staan beschreven in onderstaande klachtenprocedure.

Een klacht is geen bezwaar

Het loket passend onderwijs van RUW (het RUW Locket) geeft besluiten af voor de toelating tot het voortgezet speciaal onderwijs. Dit besluit 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 het RUW Loket over de toelaatbaarheid tot het VSO dient binnen zes weken na het besluit te worden ingediend bij de bezwaarcommissie van het samenwerkingsverband.

Procedure: Hoe dient u een klacht in?

Stap 1

De indiener van de klacht neemt contact op met de LKC via info@onderwijsgeschillen.nl , 030-2809590 of Postbus 85191, 3508 AD Utrecht.

Stap 2

Een secretaris van de LKC overlegt met de klager en de voorzitter van het bestuur van SWVVO RUW en bekijkt of interne klachtenafhandeling alsnog mogelijk is. Als de betrokkenen geen mogelijkheid zien tot interne klachtenafhandeling dan wordt overgegaan naar stap 3.

Stap 3

Een secretaris-mediator van de LKC voert een telefoongesprek met zowel de klager als de voorzitter van het bestuur van SWVVO RUW en verkend in de gesprekken de mogelijkheden van mediation. Als beide partijen een voorkeur hebben om onder begeleiding van een externe zelf tot een oplossing te komen, dan vindt er mediation plaats. Als besloten wordt de klacht via een formele procedure af te handelen, dan wordt overgegaan naar stap 4.

Stap 4

De LKC onderzoekt de klacht en beoordeelt (na hoorzitting) of deze gegrond is. De LKC brengt advies uit aan het bestuur van SWVVO RUW en kan aan haar advies aanbevelingen verbinden. Het bestuur van SWVVO RUW neemt over de afhandeling van de klacht en het opvolgen van de aanbevelingen de uiteindelijke beslissing.