

## 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 Sterk VO horen alle scholen voor voortgezet (speciaal) onderwijs in de gemeenten Utrecht en Stichtse Vecht.

### Waarom een klachtenprocedure?

Een klacht betekent dat er iets is misgegaan in de communicatie of de dienstverlening door 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.

### Wat doet de klachtencommissie?

De klachtencommissie van Sterk VO 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 Sterk VO zich niet dienstverlenend heeft opgesteld of niet goed heeft gecommuniceerd over werkwijzen, routes, producten 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.

### 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 klachtenformulier kunt u sturen naar [klachtencommissie@sterkvo.nl](mailto:klachtencommissie@sterkvo.nl).

Zodra wij de klacht hebben ontvangen, krijgt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Degene die uw klacht behandelt neemt binnen 10 werkdagen contact met u op.

Als daar aanleiding toe is, kan Sterk VO 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, dan kan de klachtencommissie van Sterk VO 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:

#### o *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.

#### o *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. Dit kan in uitzonderlijke situaties ook telefonisch gebeuren.

#### o *Conclusie*

U krijgt binnen 6 weken schriftelijk bericht over de afhandeling van uw klacht. In dit bericht staat wat er uit het onderzoek is gebleken en 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

### **Klachten die niet behandeld kunnen worden**

Een klacht kan niet worden behandeld als:

- De klacht betrekking heeft op een organisatie, persoon of gebeurtenis waarover de klachtencommissie van Sterk VO niet bevoegd is te oordelen.
- De klacht is ingediend door een daartoe niet bevoegd persoon;
- De klacht al eerder door de klachtencommissie is beoordeeld. Er zijn geen nieuwe feiten en/of omstandigheden aangedragen, die een hernieuwde behandeling van de klacht rechtvaardigen.
- De klacht is onduidelijk, onbegrijpelijk, innerlijk tegenstrijdig of verwoord op een wijze die in strijd is met respectvolle omgangsnormen.

### **Landelijke bezwaarcommissie**

De [Toelaatbaarheidscommissie](#) van Sterk VO 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. Sterk VO is daarvoor aangesloten bij de [Stichting Onderwijsgeschillen](#), hieronder vallen de [Landelijke Bezwaaradviescommissie Toelaatbaarheidsverklaring](#) (LBT) en de [Landelijke Klachtencommissie Onderwijs](#) (LKC). Bij eerstgenoemde kunnen ouders en scholen terecht om bezwaar in te dienen over een TLV-besluit. Bij het LKC kunt u terecht als de interne klachtenprocedure niet tot een bevredigende uitkomst heeft geleid. U kunt echter ook direct uw klacht al bij de LKC indienen.

### **Klachten over de school of over POVO?**

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 klachtenprocedure of wilt u meer weten over de procedures die het samenwerkingsverband Sterk VO uitvoert, neemt u dan contact met ons op via 088 – 011 74 00 of kijk op onze website [www.sterkvo.nl](http://www.sterkvo.nl).