

**Klachten- en bezwaarregeling Amstelronde**

Het Samenwerkingsverband Amstelronde stelt het zeer op prijs als u ons laat weten over uw ervaringen met onze organisatie. We horen graag van u als er verschillen van inzicht ontstaan over de bejegening of de hulp van het samenwerkingsverband. We kunnen dan met u tot een oplossing komen. Veel geschillen kunnen worden opgelost door zaken beter uit te spreken of doordat het bestuur een geheel of gedeeltelijk ander besluit neemt, of doordat de beslissing beter wordt uitgelegd.

Er zijn twee vormen:

**1.** Als u het niet eens bent met de geboden hulp of de bejegening, kunt u een **klacht** indienen.

**2.** Als u het niet eens bent met een besluit over een toelaatbaarheidsverklaring kunt u een **bezwaarschrift** indienen.

**1. U wilt een klacht indienen**

Als de school of ouders het niet eens zijn met de bejegening of de hulp van het Samenwerkingsverband dient binnen één jaar een klacht te worden ingediend. De procedure is als volgt:

1. De klacht kunt u per mail of per post indienen bij de directeur-bestuurder van het Samenwerkingsverband: j.looman@amstelronde.nl

2. U ondertekent de klacht en de klacht bevat ten minste:

o uw naam en adres

o de dagtekening

o een duidelijke omschrijving van de klacht

3. U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging, behalve tijdens schoolvakanties, dan duurt het langer.

4. Wij bellen u binnen 15 werkdagen (vakanties\* tellen niet mee) om te bekijken of er een oplossing is te vinden. Zo ja, dan krijgt u een brief dat uw klacht is afgehandeld. Als de klacht niet wordt weggenomen, ontvangt u een uitnodiging voor een persoonlijk gesprek.

5. Tijdens het gesprek kunt u uw klacht toelichten. Het gesprek is bedoeld om goed naar elkaar te luisteren en tot een oplossing van de klacht te komen. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt dat aan u binnen 14 dagen ontvangt.

6. Als een oplossing niet mogelijk is kunt u de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs inschakelen. Deze commissie behandelt klachten met betrekking tot scholen en samenwerkingsverbanden. Meer informatie hierover vindt u op de website van de Onderwijsgeschillencommissie: [Landelijke Klachtencommissie Onderwijs](https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/procedure)

**2. U wilt een bezwaarschrift indienen.**

Als de school of ouders het niet eens zijn met het besluit van het Samenwerkingsverband over een toelaatbaarheidsverklaring voor het speciaal (basis)onderwijs dan kan de school of kunnen de ouders hiertegen bezwaar maken binnen zes weken na bekendmaking van het besluit. De bezwaarprocedure is als volgt:

1. U richt het bezwaarschrift aan de directeur-bestuurder van het Samenwerkingsverband Amstelronde en u zendt het per mail of per post aan het bestuur van het Samenwerkingsverband: [j.looman@amstelronde.nl](mailto:j.looman@amstelronde.nl);

J.Looman, Kalkbranderij 2, 1185 ZX Amstelveen

2. Het bezwaarschrift bevat ten minste:

o de naam en het adres van de indiener

o naam en geboortedatum van de leerling

o de dagtekening

o een omschrijving van de beslissing waartegen het bezwaar is gericht

o de onderbouwing van het bezwaar

3. De directeur-bestuurder nodigt u binnen 15 werkdagen (vakanties niet meegeteld) uit voor een gesprek. Bij het gesprek is één van de deskundigen aanwezig die het advies voor het al dan niet toelaatbaar zijn in het speciaal basisonderwijs of speciaal onderwijs heeft opgesteld. Tijdens het gesprek kunt u uw bezwaar toelichten. De deskundige legt uit hoe er tot het advies gekomen is. Het gesprek is bedoeld om toe te lichten hoe het besluit is genomen, van beide kanten goed naar elkaar te luisteren en om tot een oplossing te komen. De directeur-bestuurder van het Samenwerkingsverband zal in het gesprek het besluit tot toelaatbaarheid of tot de beschikking opnieuw overwegen en u zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen na het gesprek laten weten of het besluit wordt aangepast.

4. Als u na het al dan niet aanpassen van het besluit het niet eens bent met het Samenwerkingsverband kunt u de Landelijke Bezwaaradviescommissie Toelaatbaarheidsverklaring inschakelen. Na het definitieve besluit over de toelaatbaarheidsverklaring heeft u zes weken de tijd om bezwaar aan te tekenen bij deze landelijke bezwarencommissie. U stuurt uw bezwaarschrift aan de directeur-bestuurder van het Samenwerkingsverband. Het Samenwerkingsverband schakelt de Landelijke Bezwaaradviescommissie in.

Meer informatie hierover vindt u op de website Onderwijsgeschillen.nl: [Landelijke Bezwaaradviescommissie Toelaatbaarheidsverklaring](https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-bezwaaradviescommissie-toelaatbaarheidsverklaring-lbt)