

Klachten- en bezwaarprotocol

Samenwerkingsverband Noord-Kennemerland Primair Onderwijs (SWV-NK PO)

Datum: 20-4-2026

Artikel 1: Inleiding en doel

1. Het samenwerkingsverband Noord-Kennemerland Primair Onderwijs (SWV-NK PO) vindt het belangrijk dat alle betrokkenen zich gehoord en eerlijk behandeld voelen. Toch kan het voorkomen dat iemand ontevreden is over:
 - o de wijze waarop SWV-NK PO of haar medewerkers hebben gehandeld, of
 - o een besluit dat door SWV-NK PO is genomen.
2. Dit protocol beschrijft:
 - o de klachtenroute: voor klachten over gedrag, communicatie, bejegening en werkwijze van SWV-NK PO of haar organen;
 - o de bezwaarroute: voor onenigheid over formele besluiten van SWV-NK PO (bijvoorbeeld over toelaatbaarheidsverklaringen of extra ondersteuning).
3. Doel van dit protocol is:
 - o het bieden van een duidelijke, toegankelijke route voor klachten en bezwaar;
 - o het waarborgen van een zorgvuldige en eerlijke behandeling;
 - o het bevorderen van herstel van vertrouwen en het leren van signalen die bijdragen aan de kwaliteitsverbetering van SWV-NK PO.

Artikel 2: Begripsbepalingen

In dit protocol wordt verstaan onder:

a. **Samenwerkingsverband (SWV-NK PO):** het samenwerkingsverband Noord-Kennemerland Primair Onderwijs (PO2703).

b. **Bevoegd gezag:** het bestuur van SWV-NK PO.

c. **Klager:**

- ouder/voogd/verzorger van een (ex-)leerling;
- (ex-)leerling, voor zover passend gezien leeftijd en ontwikkeling;
- medewerker van een bij SWV-NK PO aangesloten school;
- directielid of bestuur van een bij SWV-NK PO aangesloten school;
- medewerker van SWV-NK PO;
- andere functioneel betrokken persoon of orgaan (zoals intern begeleider, lid van de ondersteuningsplanraad, interne- of externe vertrouwenspersoon).

d. **Verweerder:** de medewerker, het orgaan of het bestuur van SWV-NK PO tegen wie of waartegen een klacht is gericht.

e. **Vertrouwenspersoon:** de interne vertrouwenspersoon van SWV-NK PO en/of de

externe vertrouwenspersoon die in opdracht van SWV-NK PO werkt via Onderwijsversterkers. Binnen de aangesloten scholen kan daarnaast een interne vertrouwenspersoon beschikbaar zijn; contactgegevens zijn te vinden via de school.

f. **LKC**: de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs van Stichting Onderwijsgeschillen.

g. **Klacht**: een uiting van onvrede over (nagelaten) gedragingen of beslissingen van verweerder, niet zijnde een formeel bezwaar tegen een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

h. **Bezwaar**: een schriftelijke reactie waarin klager aangeeft het niet eens te zijn met een formeel besluit van SWV-NK PO, bijvoorbeeld over een TLV of extra ondersteuning.

Artikel 3 – Reikwijdte en routes

1. Dit protocol heeft betrekking op klachten én bezwaar die betrekking hebben op het **samenwerkingsverband SWV-NK PO**.
2. Gaat de onvrede over de dagelijkse gang van zaken **binnen een individuele school** (bijvoorbeeld in de groep, met een leerkracht, intern begeleider of schooldirectie), dan geldt in eerste instantie de klachtenregeling van het **eigen schoolbestuur**. In dat kader kan klager desgewenst ook contact opnemen met de interne vertrouwenspersoon van de school.
3. Binnen SWV-NK PO worden twee routes onderscheiden:
 - o **Klachtenroute**: als onvrede vooral te maken heeft met **communicatie**, bejegening, zorgvuldigheid of werkwijze van SWV-NK PO of haar medewerkers/organen.
 - o **Bezwaarroute**: als onvrede gericht is op een **formeel besluit** van SWV-NK PO met rechtsgevolgen (bijvoorbeeld TLV, toekenning of afwijzing extra ondersteuning).
4. De klachtenroute vormt **geen vervanging** van de formele bezwaar- en beroepsmogelijkheden op grond van de Awb. Klager kan er wel voor kiezen om (eerst) de klachtenroute te volgen in plaats van direct bezwaar te maken.

Artikel 4 – Wie kunnen een klacht of bezwaar indienen?

Een klacht of bezwaar kan worden ingediend door:

1. ouders/voogden/verzorgers van (ex-)leerlingen;
2. (ex-)leerlingen zelf, voor zover passend gezien leeftijd en ontwikkeling;
3. medewerkers van de bij SWV-NK PO aangesloten scholen;
4. directies en besturen van de bij SWV-NK PO aangesloten scholen;
5. medewerkers van SWV-NK PO;
6. andere functioneel betrokken personen of organen.

DEEL A – KLACHTENROUTE

Artikel 5 – Informele afhandeling: eerst in gesprek

1. Veel onvrede kan worden weggenomen door een gesprek. Het is daarom wenselijk dat klager een probleem in eerste instantie bespreekt met de **betrokken medewerker** van SWV-NK PO.
2. Indien dit gesprek niet tot een oplossing leidt of voor klager niet mogelijk of wenselijk is, kan klager het probleem bespreken met de **directeur-bestuurder** van SWV-NK PO.
3. Doel van deze gesprekken is:
 - helderheid krijgen over wat er is gebeurd;
 - misverstanden wegnemen;
 - zo mogelijk afspraken maken die leiden tot herstel van vertrouwen en verbetering van de samenwerking.
4. Wanneer deze informele route niet tot tevredenheid leidt of gelet op de aard van de kwestie niet passend is, kan klager gebruikmaken van de vertrouwenspersoon en/of de formele klachtenroute.

Artikel 6 – De vertrouwenspersoon

1. SWV-NK PO beschikt over een **interne vertrouwenspersoon** en maakt daarnaast gebruik van een **externe vertrouwenspersoon** via **Onderwijsversterkers**. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en staat niet in een hiërarchische relatie tot medewerkers die bij de betreffende kwestie betrokken zijn.
2. De vertrouwenspersoon is bedoeld als laagdrempelig en deskundig aanspreekpunt voor klagers die:
 - zich onveilig voelen om hun zorgen rechtstreeks te uiten;
 - willen overleggen welke route passend is;
 - ondersteuning wensen bij het voorbereiden of voeren van een gesprek;
 - een klacht willen indienen en hulp nodig hebben bij de formulering.
3. De vertrouwenspersoon:
 - luistert naar de melding of klacht;
 - geeft uitleg over mogelijke routes (opnieuw gesprek, informele bemiddeling, mediation, formele klacht, bezwaar, geschillencommissie of andere instantie);
 - kan klager begeleiden bij het opstellen en indienen van een klacht SWV-NK PO of de LKC;
 - kan, indien gewenst, met toestemming van klager contact opnemen met betrokkenen.

4. De vertrouwenspersoon **onderzoekt de klacht niet inhoudelijk** en neemt geen besluiten. De verantwoordelijkheid voor de beoordeling van klachten en het nemen van maatregelen berust bij het bevoegd gezag en/of de LKC.
5. De vertrouwenspersoon gaat vertrouwelijk om met de informatie die in het kader van de taak wordt verkregen, tenzij sprake is van een wettelijke meld- of aangifteplicht (bijvoorbeeld bij een vermoeden van kindermishandeling of een zedendelict).
6. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks een geanonimiseerd verslag van werkzaamheden uit aan het bevoegd gezag en kan dit gevraagd en ongevraagd adviseren op basis van signalen.
7. De contactgegevens van de interne en externe vertrouwenspersoon worden vermeld op de website van SWV-NK PO en in het ondersteuningsplan.

Artikel 7 – Second opinion bij klachten

1. Klager kan, indien gewenst, een **second opinion** vragen bij een aangrenzend samenwerkingsverband (bijvoorbeeld West-Friese Knoop, Kop van Noord-Holland, Waterland of IJmond).
2. Een second opinion is bedoeld om het handelen of advies van SWV-NK PO vanuit een externe, deskundige blik te laten beoordelen en kan klager helpen bij de keuze voor een vervolgroute (bijvoorbeeld opnieuw in gesprek gaan, een formele klacht indienen of een andere procedure volgen).
3. Een second opinion vervangt de klachtenprocedure niet. Klager behoudt te allen tijde het recht om een klacht in te dienen bij SWV-NK PO of de LKC.

Artikel 8 – Indienen van een formele klacht

1. Indien informele gesprekken en/of de inzet van de vertrouwenspersoon niet tot een oplossing leiden, of gelet op de ernst van de situatie niet passend zijn, kan klager een **formele klacht** indienen bij het bevoegd gezag van SWV-NK PO.
2. De klacht wordt **schriftelijk** ingediend (per e-mail of per post) en bevat in ieder geval:
 - o naam en adres van klager;
 - o de hoedanigheid waarin klager betrokken is (bijv. ouder, medewerker, schoolbestuur);
 - o een omschrijving van de gedraging(en) of beslissing(en) waarover wordt geklaagd;
 - o waar mogelijk de naam/functie van verweerder;
 - o de periode of datum waarop de gedraging of beslissing betrekking heeft;
 - o de datum van de klacht;
 - o relevante stukken, indien beschikbaar.

3. De klacht wordt **in principe binnen één jaar** na de gedraging of beslissing ingediend.
Klachten die na deze termijn worden ingediend, kunnen in uitzonderlijke gevallen toch in behandeling worden genomen, bijvoorbeeld:
 - indien het gaat om een ernstige klacht (bijv. rond veiligheid of integriteit), of
 - indien klager redelijkerwijs niet in staat was de klacht eerder in te dienen.
4. Klager kan zich laten bijstaan door een gemachtigde.
5. Contactgegevens voor het indienen van klachten:
 - **Per e-mail:**
klachten@swv-nk-po.nl
 - **Per post:**
Samenwerkingsverband Noord-Kennemerland Primair Onderwijs (SWV-NK PO)
t.a.v. klachtenbehandeling
Hertog Aalbrechtweg 5
1823 DL Alkmaar

Artikel 9 – Behandeling van de klacht door SWV-NK PO

1. Na ontvangst van de klacht:
 - bevestigt SWV-NK PO de ontvangst **binnen 5 werkdagen** schriftelijk aan klager;
 - wordt klager in principe **binnen 10 werkdagen** benaderd om de klacht nader toe te lichten (telefonisch of in een gesprek).
2. SWV-NK PO behandelt de klacht zorgvuldig en past **hoor en wederhoor** toe. Klager en verweerder krijgen de gelegenheid hun visie te geven en op elkaars standpunten te reageren.
3. SWV-NK PO streeft ernaar de klacht **binnen 6 weken** na ontvangst af te handelen. Indien dit niet mogelijk is, wordt deze termijn – met motivering – éénmalig verlengd met maximaal 4 weken. Klager wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.
4. In het kader van de behandeling kan SWV-NK PO:
 - één of meerdere gesprekken organiseren met betrokkenen;
 - een (externe) gespreksbegeleider of **mediator** inschakelen om escalatie te voorkomen en herstel van vertrouwen te bevorderen;
 - een (externe) klachtenbehandelaar inschakelen om een onafhankelijk onderzoek uit te voeren en een advies uit te brengen.
 - indien een tolk nodig is om het gesprek goed te kunnen voeren, kan de klager dit vooraf aangeven. SWV-NK PO denkt mee over een passende oplossing.

5. De uitkomst van de klachtbehandeling wordt schriftelijk aan klager en verweerder meegedeeld, inclusief een beknopte motivering en, indien van toepassing, de te nemen maatregelen of afspraken.
6. Indien de klacht (mede) betrekking heeft op het persoonlijk handelen van de **directeur-bestuurder**, kan klager de klacht richten aan de **voorzitter van de Raad van Toezicht**. De Raad van Toezicht behandelt de klacht overeenkomstig de intern vastgestelde procedure.

Artikel 10 – Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

1. SWV-NK PO is aangesloten bij de **Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)** van Stichting Onderwijsgeschillen.
2. Indien klager niet tevreden is over de wijze waarop SWV-NK PO de klacht heeft behandeld, kan de klacht worden voorgelegd aan de LKC.
3. Klager heeft tevens het recht om de klacht **rechtstreeks** bij de LKC in te dienen. SWV-NK PO hecht er echter aan klachten in de eerste plaats zo goed mogelijk **intern** op te lossen.
4. Op de werkwijze, samenstelling en termijnen van de LKC is het **Reglement Landelijke Klachtencommissie Onderwijs** van toepassing. De link naar dit reglement en de contactgegevens van de LKC worden op de website van SWV-NK PO vermeld.
5. Medewerkers van SWV-NK PO en het bevoegd gezag zijn gehouden de door de LKC gevraagde informatie te verstrekken en daarbij vertrouwelijkheid in acht te nemen.
6. Na ontvangst van het advies van de LKC deelt het bevoegd gezag binnen **4 weken** schriftelijk aan klager en verweerder mee:
 - o of het oordeel van de LKC over de gegrondheid van de klacht deelt;
 - o of en zo ja welke maatregelen naar aanleiding van het advies worden genomen.Deze termijn kan met maximaal 4 weken worden verlengd; hiervan wordt schriftelijk melding gemaakt aan klager, verweerder en de LKC.

DEEL B – BEZWAARROUTE

Artikel 11 – Besluiten waartegen bezwaar mogelijk is

1. De bezwaarroute is bedoeld voor gevallen waarin klager het **niet eens is met een formeel besluit** van SWV-NK PO, bijvoorbeeld:
 - o het al dan niet afgeven van een toelaatbaarheidsverklaring (TLV);
 - o het toekennen of afwijzen van extra ondersteuning;
 - o andere schriftelijke besluiten van SWV-NK PO met rechtsgevolgen voor een leerling of school.
2. In de besluitbrief van SWV-NK PO wordt aangegeven:
 - o of bezwaar mogelijk is;
 - o binnen welke termijn bezwaar moet worden gemaakt (veelal **binnen 6 weken** na dagtekening);
 - o waar en hoe een bezwaarschrift kan worden ingediend.

Artikel 12 – Indienen en behandeling van bezwaar

1. Een bezwaarschrift bevat in ieder geval:
 - o naam en adres van de indiener;
 - o de datum;
 - o een omschrijving of kopie van het besluit waartegen bezwaar wordt gemaakt;
 - o de gronden (redenen) van het bezwaar;
 - o de handtekening van de indiener (of diens gemachtigde).
2. Na ontvangst van het bezwaarschrift:
 - o bevestigt SWV-NK PO schriftelijk de ontvangst;
 - o wordt de indiener in de gelegenheid gesteld het bezwaar mondeling toe te lichten, bijvoorbeeld in een hoorzitting of gesprek.
3. SWV-NK PO neemt een beslissing op bezwaar binnen de geldende wettelijke termijnen. Indien verlenging noodzakelijk is, wordt dit met redenen omkleed aan de indiener meegedeeld.

Artikel 13 – Second opinion en Geschillencommissie passend onderwijs

1. Indien klager twijfelt over de beoordeling van een besluit of behoefte heeft aan een extra onafhankelijke blik, kan een **second opinion** worden gevraagd bij een aangrenzend samenwerkingsverband (bijvoorbeeld West-Friese Knoop, Kop van Noord-Holland, Waterland of IJmond).

2. Een second opinion kan klager helpen om het besluit en de onderbouwing beter te begrijpen, alternatieven te verkennen of te bepalen of bezwaar of een andere route passend is.
3. Een second opinion **onderbreekt of verlengt de wettelijke bezwaartermijn niet**. Indien klager bezwaar wil maken, dient dit binnen de gestelde termijn te gebeuren.
4. Afhankelijk van het soort besluit kan klager ervoor kiezen het geschil voor te leggen aan de [Geschillencommissie passend onderwijs](#). De voorwaarden en procedure hiervoor zijn te vinden op de website van Onderwijsgeschillen.

Artikel 14 – Relatie tussen klachtenroute en bezwaarroute

1. In sommige situaties spelen klacht en bezwaar tegelijkertijd (bijvoorbeeld: onenigheid over een besluit én onvrede over de wijze van communicatie).
2. In dat geval geldt in beginsel:
 - de **bezwaarroute** (Deel B) voor het formele besluit;
 - de **klachtenroute** (Deel A) voor de wijze van bejegening, communicatie of werkwijze.
3. De vertrouwenspersoon kan klager ondersteunen bij het bepalen van een passende combinatie van routes, zodat het proces overzichtelijk blijft.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 15 – Vertrouwelijkheid en bescherming tegen benadeling

1. Iedereen die bij de behandeling van klachten of bezwaren betrokken is, is verplicht tot **vertrouwelijke omgang** met alle informatie die hij of zij in dat kader ontvangt.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft van kracht nadat de behandeling van de klacht of het bezwaar is afgerond en/of betrokkenen niet langer onder de werking van dit protocol vallen.
3. Klager, getuigen, vertrouwenspersonen en andere betrokkenen mogen **op geen enkele wijze worden benadeeld** in hun positie bij SWV-NK PO of bij de aangesloten scholen vanwege:
 - o het indienen van een klacht of bezwaar, of
 - o het meewerken aan de behandeling daarvan.

Artikel 16 – Registratie, bekendmaking en medezeggenschap

1. Klachten en bezwaren worden geanonimiseerd geregistreerd. SWV-NK PO gebruikt deze informatie om patronen, risico's en verbeterpunten te signaleren en waar nodig beleid en werkwijze aan te passen.
2. Dit protocol, de contactgegevens van de vertrouwenspersoon, de gegevens van SWV-NK PO voor klachten en bezwaar en de verwijzing naar de LKC en de Geschillencommissie passend onderwijs worden gepubliceerd op de website van SWV-NK PO en in het ondersteuningsplan opgenomen.
3. Indien de LKC een klacht over SWV-NK PO **gegrond** verklaart, informeert het bevoegd gezag de betrokken medezeggenschapsorganen (bijvoorbeeld ondersteuningsplanraad/MR/OPR) over het oordeel en de eventuele maatregelen die naar aanleiding daarvan worden genomen.
4. Dit protocol wordt ten minste één keer per **vier jaar** geëvalueerd, in ieder geval met de vertrouwenspersonen (intern en extern) en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorganen.
5. Wijzigingen van dit protocol worden vastgesteld door het bevoegd gezag van SWV-NK PO met inachtneming van de rechten van de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorganen.

Artikel 17 – Onvoorziene gevallen, citeertitel en inwerkingtreding

1. In gevallen waarin dit protocol niet voorziet, beslist het bevoegd gezag van SWV-NK PO.

2. Dit protocol kan worden aangehaald als:
“Klachten- en bezwaarprotocol Samenwerkingsverband Noord-Kennemerland Primair Onderwijs (SWV-NK PO) 2025”.
3. Dit protocol treedt in werking op 21-4-2026 en vervangt de eerder vastgestelde klachtenregeling d.d. 15 februari 2022 (met update 25 november 2024).