

Heb je een klacht, melding of bezwaar?*

Dit is onze klachten- en bezwaarroute

Gaat het om een melding of klacht?

Volg **Route 1**
Stap 1 t/m 4.

Gaat het om bezwaar tegen een besluit van SWV-NK PO?

(bijv. over een TLV)

Volg **Route 2**
Stap 1A en 2A.

Klacht of melding over het handelen van SWV-NK PO

Deze route gebruik je bij onvrede over de manier waarop SWV-NK PO of een medewerker heeft gehandeld, bijvoorbeeld over communicatie, bejegening, zorgvuldigheid of de aanpak van een situatie.

STAP 1

Besprek het met de betrokken medewerker

Je neemt contact op met de medewerker van SWV-NK PO die bij de situatie betrokken is. Kom je er samen niet uit? Dan kun je de situatie voorleggen aan de directeur-bestuurder van SWV-NK PO. Doel: helderheid krijgen, misverstanden oplossen en afspraken maken.

STAP 2

Vertrouwenspersoon

Kom je er samen niet uit, of voelt het niet veilig om het rechtstreeks te bespreken?

- dan kun je contact opnemen met de onafhankelijke vertrouwenspersoon van Onderwijsversterkers. Deze luistert, denkt mee en helpt je bij het eventueel kiezen van een volgende stap.
R.musman@onderwijsversterkers.nl

STAP 3

Formele klacht bij SWV-NK PO

Als het gesprek of bemiddeling niet helpt, dien je een formele klacht in via klachten@swv-nk-po.nl.

- Je beschrijft: wie je bent, de klacht, wat er is gebeurd en wanneer.
- SWV-NK PO hoort jou en de andere betrokkene(n) en kan, indien nodig, een onafhankelijk gesprek of mediation organiseren.

Gaat de klacht over het persoonlijk handelen van de directeur-bestuurder? Dan kun je je klacht richten aan de voorzitter van de Raad van Toezicht van SWV-NK PO: rvt@swv-nk-po.nl

STAP 4

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

Ben je niet tevreden over de manier waarop SWV-NK PO je klacht heeft behandeld?

- Dan kun je je klacht voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). Meer informatie vind je op de website van Onderwijsgeschillen: <https://www.onderwijsgeschillen.nl/>

Bezwaar tegen een besluit van SWV-NK PO

Deze route gebruik je als je het niet eens bent met een besluit van SWV-NK PO, bijvoorbeeld over:

- de toelating van een leerling met een extra ondersteuningsbehoefte (bijvoorbeeld via een TLV);
- het vaststellen of bijstellen van een ontwikkelingsperspectief (OPP), voor zover dit bij SWV-NK PO ligt;
- de toekenning of afwijzing van extra ondersteuning;
- een ander schriftelijk besluit van SWV-NK PO met gevolgen voor een leerling of school.

STAP 1A

Formeel bezwaar indienen (TLV)

Ben je het niet eens met het besluit (bijvoorbeeld over een TLV)?

- Dien binnen de in de brief genoemde termijn (meestal binnen 6 weken na de datum van de brief) een formeel bezwaar in bij de directeur-bestuurder van SWV-NK PO: j.oosterman@swv-nk-po.nl
- Je ontvangt een bevestiging en je krijgt de gelegenheid om je bezwaar mondeling toe te lichten (bijvoorbeeld in een gesprek of hoorzitting).
- SWV-NK PO neemt daarna binnen de geldende wettelijke termijnen een beslissing op bezwaar.

STAP 2A

Geschillencommissie passend onderwijs

Ben je het daarna nog niet eens met de uitkomst?

- Afhankelijk van het soort besluit kun je je zaak voorleggen aan de Geschillencommissie passend onderwijs. Hoe dit werkt en wanneer dit kan, staat op de website van Onderwijsgeschillen: <https://www.onderwijsgeschillen.nl/>

* Het volledige protocol met alle rechten, termijnen en definities is te lezen in het 'Klachten- en bezwaarprotocol SWV-NK PO 2025': <https://werkplaats.ppo-nk.nl/documents/192733>