

Regeling klachten en geschillen

Inleiding

Als een leerling extra ondersteuning nodig heeft, wordt dat georganiseerd volgens de regels van het samenwerkingsverband (SWV). Meestal gaat dat in goed overleg, maar soms kan het gebeuren dat betrokkenen (ouders, leerlingen aangesloten scholen) verschillende inzichten hebben over wat er moet gebeuren.

Geschillen voorkomen

Natuurlijk zijn de inspanningen van alle partijen er in eerste instantie op gericht geschillen te voorkomen. Dat begint met goede communicatie. Goede communicatie kan misverstanden, irritatie en conflicten voorkomen.

Er moet duidelijkheid zijn voor:

- Ouders over hoe de ondersteuning wordt ingericht en welke ondersteuning de school kan bieden
- Scholen en (externe) professionals over welke ondersteuningsmogelijkheden zij kunnen bieden
- Scholen en het SWV over de regels van besluitvorming (Ondersteuningsplan).

Dit betekent echter niet dat beslissingen altijd geaccepteerd worden. Soms is de beslissing voor betrokkenen onverwacht of teleurstellend, mogelijk begrijpt een betrokkenen niet waarom een beslissing zo is genomen of is er verschil van mening over de strekking van het besluit. In zo'n situatie kan goede communicatie het verschil maken tussen acceptatie en escalatie. Tijdens een gesprek kan er wellicht meer begrip en acceptatie ontstaan bij betrokkenen of kan de conclusie getrokken worden dat een andere oplossing beter is.

Bemiddeling

Als het niet lukt om een meningsverschil tussen de betrokken partijen zelf op te lossen, zoekt het SWV Nieuwe Waterweg Noord als eerste naar een oplossing via bemiddeling.

Eerste stap: Binnen de school

Beslissingen worden op verschillende niveaus in een organisatie genomen. Een meningsverschil kan soms worden opgelost in dezelfde organisatie door het aan de hogere leidinggevende voor te leggen en die om een uitspraak te vragen.

Als een school een interne geschillencommissie heeft, kan die eveneens bevoegd worden verklaard kennis te nemen van geschillen Passend Onderwijs.

Tweede stap: buiten de school

1. Onderwijsconsulenten

De onderwijsconsulenten vormen een organisatie die is ingesteld door de minister van OCW. Zij adviseren en begeleiden ouders en scholen wanneer de schoolplaatsing van een leerling die extra ondersteuning nodig heeft, problemen oplevert of moeizaam verloopt. De Onderwijsconsulenten kunnen worden ingeschakeld door ouders, scholen en andere organisaties en er zijn geen kosten aan verbonden (www.onderwijsconsulenten.nl).

2. Mediation

Het inschakelen van een neutrale en onafhankelijke bemiddelaar ('mediator') kan tot een goede oplossing leiden voor een meningsverschil. De Stichting Onderwijsgeschillen is een van de instanties die mediation aanbiedt. Hier zijn kosten aan verbonden.

Geschil

Als bemiddeling intern of extern geen resultaat oplevert en het geschil blijft bestaan, moet een andere weg worden gevolgd. In onderstaande geschillenregeling is dit vastgelegd.

Regeling Klachten en Geschillen Samenwerkingsverband Nieuwe Waterweg Noord V(S)O

Hoofdstuk 1 Begripsbepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. Samenwerkingsverband: een samenwerkingsverband van scholen als bedoeld in de Wet Passend Onderwijs;
- b. School: een school of scholengroep die valt onder de verantwoordelijkheid van één bestuur;
- c. Ouder/verzorger: de wettelijke vertegenwoordiger van een minderjarige leerling. Waar ouder staat, wordt ook de verzorger bedoeld;
- d. Klager: de indiener van het verzoek tot behandeling van een geschil, gebaseerd op een voor beroep vatbare beslissing (besluit of geboden begeleiding);
- e. Klacht: een geschil over een voor beroep vatbaar besluit of geboden begeleiding;
- f. Geschillencommissie: de landelijke geschillencommissie Passend Onderwijs.

Hoofdstuk 2 Geschil over toelating, verwijdering of het ontwikkelingsperspectiefplan

Artikel 2

1. Bij een geschil tussen de school en de ouders over (de weigering tot) toelating, verwijdering of het vast- of bijstellen van het ontwikkelperspectiefplan van een leerling met extra ondersteuningsbehoeften binnen het SWV, wordt eerst via interne en/of externe bemiddeling getracht het geschil op te lossen.
2. Als bemiddeling geen oplossing heeft geboden, dan kan een uitspraak worden gevraagd aan de (landelijke) Geschillencommissie passend onderwijs.
3. Het geschil kan slechts aangespannen worden tegen een (definitief) besluit van de betrokken school.

Artikel 3 Procedure Geschillencommissie passend onderwijs

1. De ouders dienen een verzoek tot behandeling van het geschil schriftelijk in.

2. Het verzoek dient binnen zes weken na de bekendmaking van het omstreden besluit door de Geschillencommissie ontvangen te zijn.
3. Het verzoek is in het Nederlands gesteld en bevat:
 - a. Naam en adres van de indiener
 - b. Naam en geboortedatum van de leerling
 - c. De dag- en handtekening
 - d. Een omschrijving van het besluit waarover het geschil bestaat
 - e. Een motivatie van de opvatting van de indiener
4. De Commissie verzoekt de school haar zienswijze bekend te maken.
5. De Commissie besluit of een hoorzitting zal plaatsvinden.
6. Binnen tien weken na de hoorzitting doet de Commissie schriftelijk uitspraak.
7. Deze uitspraak is een advies aan de school. Beide partijen ontvangen een afschrift.
8. Het advies is niet bindend en er staat geen beroep of bezwaar tegen open.
9. Zo spoedig mogelijk na ontvangst van het advies, doch uiterlijk binnen zes weken, deelt de school mee hoe het advies van de Commissie ten uitvoer wordt gebracht.
10. Bij afwijking van het advies moet de school de reden hiervan vermelden.

Hoofdstuk 3 Bezwaar tegen toekenning extra ondersteuning

Artikel 4

- a. Als ouders of de school het niet eens zijn met de toewijzing of de inhoud van een arrangement (extra ondersteuning), kunnen zij ieder voor zich of gezamenlijk bezwaar indienen tegen dit besluit bij de directeur-bestuurder van het SWV.
- b. De directeur-bestuurder kan zich naar eigen inzicht laten bijstaan door een deskundige op (ortho)pedagogisch, psychologisch, onderwijskundig, maatschappelijk of medisch gebied.

Artikel 5 Procedure indienen klacht

1. De klacht wordt binnen zes weken schriftelijk ingediend.
2. Het bezwaarschrift omvat:
 - a. Naam en adres van de indiener
 - b. Naam en geboortedatum van de leerling
 - c. De dag- en handtekening
 - d. Een omschrijving van het besluit waarover het geschil bestaat
 - e. Een motivatie van de opvatting van de indiener
3. Het SWV stelt de belanghebbende in de gelegenheid binnen 4 werkweken te worden gehoord.
4. In de hoorzitting, waarin beide partijen aanwezig zijn, kan een toelichting worden gegeven door elk der partijen. De hoorzitting is niet openbaar.
5. Van een hoorzitting kan worden afgezien als:
 - a. het bezwaar kennelijk niet-ontvankelijk is (bijvoorbeeld de termijn van indiening is overschreden, het geschil is geheel of gedeeltelijk bij een andere instantie aanhangig gemaakt, het bezwaarschrift voldoet niet aan bovengenoemde eisen);
 - b. het bezwaar kennelijk ongegrond is;
 - c. de belanghebbende heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht gehoord te worden;
 - d. aan het bezwaar tegemoet wordt gekomen en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen worden geschaad.

6. Aanvullende stukken kunnen worden ingediend tot 10 dagen voor de zittingsdatum.
7. Het SWV legt alle op het bezwaar betrekking hebbende stukken voorafgaande aan de zitting gedurende tenminste tien dagen te inzage.
8. Het SWV beslist binnen zes weken na ontvangst van het bezwaarschrift in besloten kring. Deze termijn kan eenmaal met vier weken worden verlengd.
9. Op basis van de beslissing heroverweegt het SWV het besluit en neemt voor zover nodig een nieuw besluit.
10. Aan de procedure zijn geen kosten verbonden. Kosten van getuigen ed. zijn voor rekening van de partij die hen heeft ingeschakeld.

Hoofdstuk 4 Geschil over toelaatbaarheidsverklaring

Artikel 6 Geschil toelaatbaarheidsverklaring

- a. Ouders en school kunnen tegen het besluit tot het al dan niet toelaatbaar verklaren van een leerling bezwaar aantekenen bij het SWV. Hieraan voorafgaand is altijd eerst een oplossingsgericht gesprek gevoerd en eventueel mediation toegepast.
- b. Dit bezwaar moet binnen zes weken na bekendmaking van het besluit worden ingediend, bij voorkeur per e-mail.
- c. Een format voor het indienen van een bezwaar is beschikbaar op de website van de Landelijke Commissie Onderwijsgeschillen.
- d. Het SWV legt dit bezwaar voor aan de Landelijke Bezwaaradviescommissie Toelaatbaarheidsverklaring (LBT) samen met de door het SWV opgestelde criteria voor toelaatbaarheid.
- e. Het gedateerde en ondertekende verzoek om advies van het SWV moet vergezeld gaan van:
 - Naam en adres van het SWV en van de indiener van het bezwaar
 - Het besluit over toelaatbaarheid, waartegen het bezwaar is gericht
 - Het bezwaarschrift
 - Alle overige documenten die op het besluit betrekking hebben
 - De gronden waarop het SWV het bezwaar wil afwijzen.
- f. De LBT hoort beide partijen.
- g. De LBT brengt binnen vier weken advies uit aan het SWV. Deze termijn kan eenmalig met vier weken worden verlengd.
- h. Het SWV heroverweegt het besluit en beslist binnen vier weken na dagtekening van het advies of het omstreden besluit in stand blijft of wordt herroepen. In het laatste geval neemt het SWV een nieuw besluit.

Artikel 7 Beroep bij bestuursrechter

Tegen de uitkomst van de in artikel 6 beschreven bezwaarprocedure kunnen ouders en school beroep instellen bij de rechtbank, sector bestuursrecht.

Hoofdstuk 6 Overige klachten

Artikel 8 Klachten over de geboden begeleiding

- a. Klachten over de geboden ondersteuning of begeleiding kunnen worden voorgelegd aan de interne bezwarencommissie van de school of aan de Landelijke Klachten Commissie Onderwijs.

- b. De procedures voor de indiening van deze klachten zijn opgenomen in de schooleigen klachtenregeling of op de website van de Landelijke Commissie.
- c. Bij de Landelijke Commissie kan indiening worden gedaan per brief, per e-mail of via het klachtenformulier dat kan worden gedownload op de website.

Artikel 9 Geschil over de vormgeving van de ondersteuning in relatie tot gelijke behandeling

Op basis van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte kan een geschil over de wijze waarop de school leerlingen kan ondersteunen, voorgelegd worden aan het College voor de Rechten van de mens.

Artikel 10 Nalatigheid school

Wanneer een ouder van mening is dat de school ernstig tekort schiet c.q. nalatig is geweest, waardoor schade is ontstaan, kan een verzoek tot schadevergoeding worden ingediend bij de school. Indien dit geen overeenstemming oplevert, kan de zaak worden voorgelegd aan de kantonrechter (bijzonder onderwijs) of de bestuursrechter (openbaar onderwijs).

Bijlage Adressen, e-mailadressen en websites

1. **Samenwerkingsverband Nieuwe Waterweg Noord**
Stoomloggerweg 4c, 3133KT Vlaardingen
www.samenwerkingsverbandnwn.nl
Directeur-bestuurder mevr. K. van der Velden
Tel. 010-470 51 62
2. **Onderwijsconsulenten**
www.onderwijsconsulenten.nl
3. **Geschillencommissie passend onderwijs**
www.onderwijsgeschillen.nl/passend-onderwijs
Onderwijsgeschillen
Postbus 85191
3508 AD Utrecht
e-mail: info@onderwijsgeschillen.nl
4. **Landelijke Bezwaaradviescommissie Toelaatbaarheid**
Zie Onderwijsgeschillen

Aldus vastgesteld door het bestuur van het SWV Nieuwe Waterweg Noord, december 2014.

Bijgesteld door het bestuur van het SWV Nieuwe Waterweg Noord V(S)O, oktober 2025