

# Klachtenregeling

Klacht rechtstreeks bij  
het SWV indienen

Ouders, leerlingen en medewerkers kunnen zich binnen de organisatie schriftelijk wenden tot de directeur van het Samenwerkingsverband, Regulusweg 11, 2516 AC Den Haag. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend.



De klacht kunt u per e-mail of per post indienen bij de directeur van het Samenwerkingsverband.

U ondertekent de klacht en de klacht bevat ten minste: uw naam en adres, de dagtekening en een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft.



U ontvangt binnen 10 werkdagen een ontvangstbevestiging, behalve tijdens schoolvakanties, dan duurt het langer.



Mocht de oplossing binnen handbereik zijn, dan krijgt u een brief dat uw klacht is afgehandeld.



Wij bellen u binnen twee weken om te bekijken of we tot een oplossing kunnen komen, behalve tijdens schoolvakanties, dan duurt het langer.



Als de klacht niet wordt weggenomen, ontvangt u een uitnodiging voor een persoonlijk gesprek.



Tijdens het gesprek kunt u uw klacht toelichten. Het gesprek is bedoeld om tot een oplossing van de klacht te komen.



SWV ZUID  
HOLLAND  
WEST

## Onafhankelijke klachtencommissie



Het SWV is voor de behandeling van klachten tevens aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie: "de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)" onderdeel van Stichting Onderwijsgeschillen. Klachten kunnen rechtstreeks bij het SWV of via de LKC worden ingediend. Afhankelijk van de inhoud van uw klacht, bezwaar of geschil kun u terecht bij een commissie vallend onder de Stichting Onderwijsgeschillen waar het SWV bij is aangesloten.



Zowel ouders, leerlingen als personeelsleden kunnen een klacht voorleggen aan de LKC. Stichting Onderwijsgeschillen is bereikbaar op telefoonnummer **030-280 95 90** of per e-mail:

**[info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl)**.

Een secretaris LKC neemt nadien contact op met de klager en de directeur SWV of degene waarover is geklaagd en bespreekt dan welke route het beste gekozen kan worden om de klacht op te lossen.



### Externe vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersoon is mevrouw Petra van der Cammen. Petra is toegankelijk voor medewerkers van het SWV.

Petra is bereikbaar op **06-48484521** of via

**[petravandercammen@externevertrouwenspersonen.nl](mailto:petravandercammen@externevertrouwenspersonen.nl)**

De externe vertrouwenspersoon kan medewerkers van het SWV behulpzaam zijn bij het indienen van een klacht, als u dat wenst.

