

## Heeft u een klacht of bezwaar?

Wij vinden het vervelend om te horen dat u een klacht of bezwaar heeft. Natuurlijk doen wij er alles aan om dat te voorkomen. Maar helaas is dat in uw geval niet gelukt. Wij willen dit graag met u proberen op te lossen. Daarom leest u hier wat u kunt doen en hoe wij met uw klacht of bezwaar omgaan.

## Klacht

Bent u een ouder, jongere of medewerker van een school en heeft u een klacht? En gaat deze over onze communicatie of aanpak? Laat ons dat dan binnen 6 weken weten.

U kunt dat op de volgende manier doen:

1. Dient u uw klacht via onze website ([RSVBREDA EO - Klachtenformulier](#)), per mail ([vo@rsvbreda.nl](mailto:vo@rsvbreda.nl)) of per post (RSV Breda VO, Sibeliusslaan 13, 4837 CA, Breda). Zet u in uw mail of brief in elk geval de volgende punten:
  - o Uw naam, uw adres en uw telefoonnummer
  - o De datum waarop u de klacht bij ons indient
  - o De datum of periode waarop u uw klacht betrekking heeft
  - o Een omschrijving van uw klacht
  - o Uw handtekening
2. U ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging van ons. Stuur u uw klacht tijdens een schoolvakantie? Dan ontvangt u binnen vijf werkdagen na deze schoolvakantie een ontvangstbevestiging.
3. We nemen binnen twee weken telefonisch contact met u op om uw klacht te bespreken. Gaat uw klacht over een van onze medewerkers? Dan zal onze directeur-bestuurder uw klacht met u bespreken.  
Gaat uw klacht over onze directeur-bestuurder? Dan zal een lid van ons Intern Toezichthoudend Orgaan (ITO) contact met u opnemen.
4. Tijdens dit gesprek kunt u uw klacht toelichten. We proberen samen met u een oplossing te vinden.  
Lukt dit? Dan ontvangt u binnen twee weken een brief van ons waarin staat wat we hebben besproken en welke oplossing we samen hebben gevonden.
5. Lukt dit niet? Dan sturen we u een verslag van wat we hebben besproken en nodigen we u uit voor een persoonlijk gesprek. Als u het fijn vindt, kunt u iemand anders meenemen naar dit gesprek om met u mee te luisteren.

## Bezwaarschrift TLV

Is er voor uw kind een toelaatbaarheidsverklaring voor het Voortgezet Speciaal Onderwijs (VSO) of het Praktijkonderwijs (Pro) aangevraagd bij ons? En bent u het niet eens met ons besluit? Dan kunt u binnen 6 weken nadat we het besluit namen, bezwaar maken.

U kunt dat op de volgende manier doen:

1. U stelt een bezwaarschrift op. Deze schrijft u aan de directeur-bestuurder van het Regionaal Samenwerkingsverband Breda e.o. VO.
2. In uw bezwaarschrift beschrijft u in elk geval de volgende punten:
  - o Uw naam en uw adres
  - o De naam en de geboortedatum van uw kind
  - o De datum waarop u uw bezwaarschrift bij ons indient

- Een omschrijving van ons besluit waartegen u dit bezwaarschrift indient
  - Waarom u het niet eens bent met ons besluit
  - Uw handtekening
3. U kunt uw bezwaarschrift indienen per mail ([vo@rsvbreda.nl](mailto:vo@rsvbreda.nl)) of per post (RSV Breda VO, Sibeliusslaan 13, 4837 CA, Breda).
  4. Wij nodigen u uit voor een gesprek. Dit gesprek zal binnen 2 weken plaatsvinden. U mag iemand naar dit gesprek meenemen die met u meeluistert, als u dat fijn vindt.
  5. Onze directeur-bestuurder zal het gesprek leiden. Daarnaast is er ook een lid van de commissie aanwezig die het besluit nam.  
U kunt tijdens dit gesprek uw bezwaar toelichten. Het lid van de commissie zal uitleggen waarom dit besluit is genomen.  
Het gesprek is bedoeld om goed naar elkaar te luisteren en samen tot een oplossing te komen.
  6. De directeur-bestuurder zal na afloop van het gesprek een verslag maken en bepalen of hij het eerder genomen besluit zal aanpassen. Hij laat u zo snel mogelijk na het gesprek weten of het besluit aangepast wordt.

Bent u het ondanks deze inspanningen niet eens met het besluit? Dan kunnen wij uw bezwaar voorleggen aan de [Landelijke Bezwarencommissie Toelaatbaarheid](#) van de [Stichting Onderwijsgeschillen](#). De commissie bestaat niet alleen uit juridisch deskundigen, maar ook uit (ortho)pedagogen, onderwijskundigen, psychologen en medisch deskundigen. De commissie brengt een advies uit en vervolgens kunnen wij overgaan tot een 'besluit na bezwaar'.

Uw bezwaar moet binnen zes weken nadat onze directeur-bestuurder u heeft laten weten of het besluit aangepast wordt, worden ingediend. Geeft u dus zo snel mogelijk nadat dit heeft gehoord, per mail ([vo@rsvbreda.nl](mailto:vo@rsvbreda.nl)) of per post (RSV Breda VO, Sibeliusslaan 13, 4837 CA, Breda) bij ons aan dat u wilt dat wij uw bezwaar aan deze Landelijke Bezwarencommissie Toelaatbaarheid voorleggen.