

Klachten- en bezwaarprotocol Amstelronde (2026)

Waarom dit protocol?

Binnen Amstelronde vinden we het belangrijk dat iedereen zich gehoord en eerlijk behandeld voelt. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over de manier waarop iets is gegaan of over een besluit dat is genomen.

We luisteren naar je verhaal, zoeken samen naar oplossingen en leren van signalen die ons helpen beter te worden.

Om duidelijkheid te geven over de juiste route en wat je kunt verwachten, leggen we hieronder uit welke stappen je kunt nemen.

Binnen Amstelronde onderscheiden we twee routes, afhankelijk van waar je onvrede over hebt:

1. De klachtenroute

Gebruik deze route als je ontevreden bent over **de manier waarop iets is gegaan**, bijvoorbeeld over:

- de begeleiding of ondersteuning van je kind
- de communicatie of bejegening
- een situatie die niet goed is opgelost

We kijken dan samen wat er nodig is om tot herstel en verbetering te komen.

2. De bezwaarroute

Gebruik deze route als je het **niet eens bent met een besluit over de toelaatbaarheidsverklaring (TLV)** voor speciaal (basis)onderwijs dat Amstelronde heeft genomen.

Bij een bezwaar wordt het besluit formeel heroverwogen door de directeur-bestuurder, eventueel met advies van een deskundige.

Beide routes zijn zorgvuldig, vertrouwelijk en gericht op herstel van vertrouwen.

Klachtenroute

1. Eerst in gesprek

Veel vragen of ergernissen kunnen worden opgelost door met elkaar in gesprek te gaan. Daarom moedigen we aan om eerst contact te zoeken met de betrokken medewerker of leidinggevende.

We merken vaak dat een open gesprek al veel duidelijk maakt en misverstanden uit de wereld helpt.

Lukt dat niet of voelt dat niet goed?

Dan kun je contact opnemen met onze vertrouwenspersoon.

2. De rol van de vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersoon van Amstelronde is onafhankelijk en heeft een geheimhoudingsplicht. Je kunt bij de vertrouwenspersoon terecht als je:

- je zorgen wilt delen of als iets niet veilig voelt
- advies wilt over wat je kunt doen
- wilt dat iemand met je meedenkt of meegaat in een gesprek
- een formele klacht wilt indienen, maar niet goed weet hoe

De vertrouwenspersoon luistert, geeft uitleg over de mogelijkheden en kan je helpen de volgende stap te zetten.

Als dat nodig is, leidt de vertrouwenspersoon jouw klacht door naar de juiste persoon binnen of buiten Amstelronde.

Externe vertrouwenspersoon GIMD

Per telefoon: 088 800 85 00

Per e-mail: info@gimd.nl

Website: www.gimd.nl

3. Formele klacht en behandeling

Als een gesprek of de hulp van de vertrouwenspersoon geen oplossing biedt, kun je een formele klacht indienen.

Dat doe je binnen één jaar nadat het probleem is ontstaan.

Elke formele klacht wordt zorgvuldig behandeld door de onafhankelijke klachtenbehandelaar van Amstelronde.

Zo dien je een klacht in:

Per e-mail: info@amstelronde.nl

Per post:

Amstelronde
T.a.v. afdeling klachtenbehandeling
Kalkbranderij 2
1185 ZX Amstelveen

Vermeld in je bericht:

- ✓ je naam en adres
- ✓ de datum
- ✓ een duidelijke omschrijving van de klacht

Ontvangst en vervolg:

- Binnen 5 werkdagen ontvang je een bevestiging dat de klacht is ontvangen.
- Binnen 10 werkdagen neemt de klachtenbehandelaar contact met je op om de situatie te bespreken.
- Tijdens het gesprek krijg je de gelegenheid je klacht toe te lichten.
De klachtenbehandelaar luistert, stelt vragen, beantwoordt vragen en onderzoekt wat er nodig is om tot een oplossing te komen.
- Daarbij wordt hoor en wederhoor toegepast, zodat alle betrokkenen hun kant van het verhaal kunnen delen.
- Indien passend wordt een gezamenlijk gesprek georganiseerd om tot afspraken of herstel te komen.
- Van het gesprek wordt, indien gewenst, een kort verslag gemaakt dat je binnen 14 dagen ontvangt.

Afronding:

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en geregistreerd volgens de regels van de AVG (privacywetgeving).

4. Niet tevreden over de afhandeling?

Ben je niet tevreden over de manier waarop Amstelronde je klacht heeft behandeld, dan kun je terecht bij de **Landelijke Klachtencommissie Onderwijs**.

Deze commissie behandelt klachten over scholen en samenwerkingsverbanden.
Meer informatie vind je op www.onderwijsgeschillen.nl.

Bezwaarroute (toelaatbaarheidsverklaring)

1. Bezwaar maken tegen een besluit (toelaatbaarheidsverklaring)

Ben je het niet eens met een besluit over een toelaatbaarheidsverklaring voor speciaal (basis)onderwijs? Dan kun je **binnen zes weken na ontvangst van het besluit** bezwaar maken.

Zo dien je een bezwaar in:

Per e-mail: l.thomassen@amstelronde.nl

Per post:

Amstelronde
T.a.v. mevrouw L. Thomassen
Kalkbranderij 2
1185 ZX Amstelveen

Vermeld hierbij:

- ✓ je naam en adres
- ✓ de naam en geboortedatum van het kind
- ✓ de datum
- ✓ het besluit waartegen je bezwaar maakt
- ✓ de reden van je bezwaar

Binnen **15 werkdagen** nemen we contact met je op voor een gesprek met de directeur-bestuurder en een deskundige.

Tijdens dit gesprek kun je je bezwaar toelichten en hoor je hoe het besluit tot stand kwam.

Binnen **14 dagen na dit gesprek** ontvang je schriftelijk of per e-mail of het besluit is aangepast.

2. Niet tevreden over het besluit?

Ben je het daarna nog niet eens met de uitkomst?

Dan kun je terecht bij de **Landelijke Bezwaaradviescommissie Toelaatbaarheidsverklaring (LBT)**.

Meer informatie hierover vind je op www.onderwijsgeschillen.nl.

Evaluatie en kwaliteitszorg

Wij nemen meldingen, klachten en bezwaren zeer serieus en gebruiken ze tevens om onze dienstverlening en samenwerking continu te verbeteren.

We registreren alle klachten zorgvuldig en bespreken jaarlijks de uitkomsten binnen het bestuur.