



**omgaan met klachten
en bezwaren**

Inleiding

Deze brochure over het omgaan met klachten en bezwaren is bedoeld voor ouders, leerlingen, werknemers of bezoekers.

De klachtenregeling in het onderwijs is in 1998 ingevoerd als uitvloeisel van de kwaliteitswet (invoering schoolplan, schoolgids, klachtrecht).

Een school is een omgeving waar mensen intensief met elkaar omgaan. Dat daarbij af en toe verschil van meningen zijn, is helaas niet bijzonder. Meestal worden die in onderling overleg uitgesproken en bijgelegd. Soms is dit niet toereikend en wil iemand een klacht hierover indienen. Die mogelijkheid is er. Het doel is dat niet alleen de klager maar ook de school daar beter van wordt en van het signaal leert.

Deze brochure beschrijft hoe u kunt omgaan met klachten en bezwaren.

De tekst van de volledige klachtenregeling is te vinden op www.vivente.nu.



Hoe om te gaan met klachten en bezwaren

Bij bezwaren of klachten wordt uitgegaan van de volgende stappen:

- bespreek de vraag eerst in alle openheid met de persoon in kwestie of de schoolleiding;
- als dit geen oplossing biedt: een gesprek met de contactpersoon van de school;
- als dit geen oplossing biedt kan de contactpersoon u verwijzen in de vervolgstappen.

Voor advies kan altijd contact worden opgenomen met de in de schoolgids vermelde contactpersoon. De gegevens van de contactpersoon zijn te vinden in elke schoolgids. De gegevens van de externe vertrouwenspersoon zijn op te vragen bij het bevoegd gezag of bij de contactpersoon.

Afhankelijk van de inhoud van de klacht wordt u in contact gebracht met de relevante organisatie.



Contactpersoon

Op elke school is een contactpersoon aanwezig. De contactpersoon is een persoon binnen de school om mensen met vragen over hoe om te gaan met klachten of bezwaren de juiste weg te wijzen.

Het aanstellen van de contactpersoon benadrukt de laagdrempeligheid van de klachtenregeling. De contactpersoon behandelt de klacht niet inhoudelijk.



Vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is een persoon van buiten de school die de klager c.q. aangeklaagde, op onafhankelijke wijze, ondersteunt.

De vertrouwenspersoon kijkt of bemiddeling een oplossing kan bieden of dat beter een klacht kan worden ingediend.

De bemiddelaar en de vertrouwenspersoon zijn niet één en dezelfde persoon.

De vertrouwenspersoon kan ook doorverwijzen naar organisaties die zijn gespecialiseerd in opvang en nazorg.

Landelijke Klachtencommissie

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend. Daarbij moet zo duidelijk mogelijk omschreven worden wat de klacht is en om wie het gaat.

De klacht moet worden onderbouwd met feiten.

- Wat is het probleem precies?
- Wanneer bent u naar de school gestapt?
- Met wie heeft u gesproken? Wat heeft de school precies aan uw klacht gedaan?

De klacht wordt ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie. Deze commissie neemt alleen klachten in behandeling waarmee u kans maakt op verbetering van de situatie (in juridische termen: u moet een redelijk belang hebben). Voldoet uw klacht niet aan de voorwaarden dan is uw klacht niet-ontvankelijk. Dat betekent dat de commissie de klacht niet in behandeling neemt.

Van een mondelinge klacht wordt door ontvanger een verslag gemaakt, dat door de klager voor akkoord wordt ondertekend.



Uitspraak

De commissie rapporteert haar bevindingen (advies) schriftelijk aan het bevoegd gezag. Een uitspraak van de klachtencommissie is niet bindend.

Het college van bestuur moet de commissie informeren wat het met de uitspraak en de aanbevelingen doet.

U bent het er niet mee eens

Er is geen mogelijkheid van bezwaar of beroep bij de klachtencommissie. Indien het college van bestuur het advies van de Landelijke Klachtencommissie niet overneemt, dan is alleen bewaar mogelijk via de civiele procedure. Bij arbeidsrechtelijke besluiten geldt een separate procedure conform CAO-PO.

Bezwaar maken

Naast de klachtenprocedure is er ook een bezwaarprocedure. Als u het niet eens bent met een besluit van de directeur van de school of van het college van bestuur dan kunt u een bezwaar indienen of in beroep gaan.

De wijze waarop u gebruik kunt maken van uw recht op bezwaar of beroep verschilt per situatie. Per beleidsonderdeel wordt daarom aangegeven op welke wijze u uw bezwaar kunt indienen. Als u schriftelijk een voor beroep of bezwaar vatbaar besluit ontvangt, dan wordt daarbij aangegeven op welke wijze en bij wie u in beroep kunt gaan.



Beroepsmogelijkheden voor medewerkers

Geschillen die in het bijzonder onderwijs tussen werknemer en werkgever ontstaan, zijn privaatrechtelijk van aard. Bij elk besluit dat het college van bestuur ten aanzien van de werknemer neemt dat gevolgen heeft of kan hebben voor de rechtspositie van de werknemer, geeft het college van bestuur aan op welke wijze en bij wie u in beroep kunt gaan.

In het bijzonder onderwijs zijn er op het arbeidsrechtelijk vlak de volgende procedures:

- de verweerprocedure;
- de procedure van Commissie van Beroep*;
- de civiele procedure bij de kantonrechter.

* Toelichting procedure Commissie van Beroep

De commissie is op grond van artikel 60 WPO bevoegd kennis te nemen van beroepen die door personeelsleden worden ingesteld tegen besluiten van een schoolbestuur inhoudende:

- a. een disciplinaire maatregel;
- b. schorsing als ordemaatregel;
- c. het direct of indirect onthouden van promotie;
- d. ontslag anders dan op eigen verzoek, voordat de pensioengerechtigde leeftijd is bereikt;
- e. de beslissing van de werkgever ten aanzien van de werknemer om diens functie in het risicodragende deel van de formatie (rddf) te plaatsen;
- f. de beëindiging van een verlengd dienstverband voor bepaalde tijd;
- g. de aanwijzing als personeelslid boven de reguliere formatie voortvloeiend uit een algemeen verbindend voorschrift welke aanwijzing op termijn kan leiden tot ontslag of beëindiging van een verlengd dienstverband voor bepaalde tijd;
- h. overplaatsing in het kader van de bestuursbenoeming;
- i. éénmalige inhouding periodieke verhoging en het niet toekennen van het schaaluitloopbedrag;
- j. en overige zaken die bij of krachtens wet voor beroep vatbaar zijn verklaard.

Artikel 60 lid 3 WPO bepaalt dat het bevoegd gezag zich onderwerpt aan de uitspraak van de Commissie.

Meer informatie is te vinden op www.onderwijsgeschillen.nl.

De vertrouwensinspecteur

De vertrouwensinspecteur adviseert en ondersteunt leerlingen, docenten, ouders en andere betrokkenen bij scholen bij klachten rond seksueel misbruik, seksuele intimidatie en ernstig fysiek of geestelijk geweld.

U kunt de vertrouwensinspecteur bellen voor vragen of meldingen over extremisme, discriminatie, onverdraagzaamheid, fundamentalisme of radicalisering.

Bij een vermoeden van seksueel misbruik, waar een medewerker van school bij betrokken is, is een school wettelijk verplicht om contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur.

De vertrouwensinspecteurs zijn tijdens kantooruren bereikbaar op telefoonnummer 0900-1113111.



De adresgegevens van bevoegd gezag zijn:

Vivente

Postbus 40220

8004 DE ZWOLLE

Tel. 038—355 65 70

E-mail: klachten@vivente.nu

Website Vivente: www.vivente.nu

Onder het menu 'ouders' is meer over de klachtenregeling en de klachtencommissie te vinden.

De adresgegevens van de Landelijke Klachtencommissie zijn:

Landelijke Klachtencommissie

Onderwijsgeschillen

Postbus 85191

3508 AD UTRECHT

Tel. 030—280 95 90

E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl

Postbus 40220

8004 DE Zwolle

Rechterland 1

T 038-355 65 70

E kantoor@vivente.nu

I www.vivente.nu



Mei 2011