



omgaan met
klachten en
bezwaren

Inleiding

Deze brochure over het omgaan met klachten en bezwaren is bedoeld voor ouders en/of verzorgers, leerlingen, directieleden, medewerkers, vrijwilligers, kortom al degenen die bij de school betrokken zijn.

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 interne vertrouwenspersoon van de school;
- als dit geen oplossing biedt, kan de interne vertrouwenspersoon u verwijzen in de vervolgstappen;
- als een klacht niet opgelost wordt, kunt u samen met de externe vertrouwenspersoon besluiten om naar de klachtencommissie te stappen. U kunt dit ook zelfstandig doen, zonder de externe vertrouwenspersoon in te schakelen.

Voor advies kan altijd contact worden opgenomen met de in de schoolgids vermelde interne vertrouwenspersoon. De gegevens van de interne vertrouwenspersoon zijn te vinden in elke schoolgids. Ook de gegevens van de externe vertrouwenspersoon zijn te vinden in de schoolgids.



Interne vertrouwenspersoon

Op elke school is een interne vertrouwenspersoon aanwezig. De interne vertrouwenspersoon 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 interne vertrouwenspersoon benadrukt de laagdrempeligheid van de klachtenregeling. De interne vertrouwenspersoon behandelt de klacht niet inhoudelijk.



Externe vertrouwenspersoon

De school kent ook een externe vertrouwenspersoon. U kunt de externe vertrouwenspersoon zien als een objectieve deskundige van buiten de school. Bij ingewikkelde situaties kan de interne vertrouwenspersoon de externe vertrouwenspersoon inschakelen. Dat kunt u ook rechtstreeks doen. De vertrouwenspersoon probeert in overleg met de school en u om maatregelen te treffen waardoor de veiligheid terugkeert.

Tijdens de klachtenprocedure heeft de externe vertrouwenspersoon de volgende taken:

- de klager /aangeklaagde ondersteunen in de klachtenprocedure;
- voorlichting geven over de klachtenprocedure;
- de klager/aangeklaagde indien gewenst begeleiden tijdens de procedure bij de klachtencommissie

Samen met alle betrokkenen werkt de externe vertrouwenspersoon aan de veiligheid binnen de school omdat veiligheid de basis is op grond waarvan kinderen zich kunnen ontwikkelen.

De contactgegevens van de externe vertrouwenspersoon zijn:

Henk Grit, h.grit@viaa.nl

038- 4255542/0624321661

Gecertificeerd VP en aangesloten bij de Landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen (LVV)

Het indienen van een klacht

U kunt een klacht indienen bij het bevoegd gezag of bij de Landelijke Klachtencommissie. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen of de klager doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon of naar de Landelijke Klachtencommissie.

Wanneer u van mening bent dat de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag niet tot een oplossing heeft geleid, dan kunt u alsnog een klacht indienen bij de 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?

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

Landelijke Klachtencommissie

De Landelijke Klachtencommissie 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.



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. de beëindiging van een verlengd dienstverband voor bepaalde tijd;
- e. overplaatsing in het kader van de bestuursbenoeming;
- f. eenmalige inhouding periodieke verhoging en het niet toekennen van het schaaluitloopbedrag, als ook het onthouden van een periodieke verhoging op basis van het bekwaamheidsniveau (basis- of vakbekwaam).

De uitspraken van de Commissie van Beroep zijn bindend.

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

De vertrouwensinspecteur

De vertrouwensinspecteur adviseert en ondersteunt leerlingen, docenten, ouders en andere betrokkenen van 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.



Website Vivente: www.vivente.nu

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

Bevoegd gezag

Vivente

Postbus 40220

8004 DE ZWOLLE

Tel. 038 - 3556570

E-mail: klachten@vivente.nu

Externe vertrouwenspersoon:

Henk Grit

h.grit@viaa.nl

038- 4255542/0624321661

Gecertificeerd VP en aangesloten bij de Landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen (LVV)

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

vivente
stichting christelijk primair onderwijs



Juli 2016