

Als u een klacht heeft.....

Klachten op school, hoe los je dat op?

Dorien Tarmastin

2019-2020 // 2020-2021



Als u een klacht heeft.....

Alle medewerkers en het bestuur van de Deventer Leerschool streven naar kwaliteit, openheid en goed contact met alle betrokkenen.

Toch kan het altijd gebeuren dat u als leerling, ouder of personeelslid zich niet voldoende gehoord voelt of ontevreden bent over een beslissing of het gedrag van iemand op school.

Bij bezwaren of klachten wordt uitgegaan van de volgende stappen:

- bespreek de vraag eerst in alle openheid met de persoon in kwestie
- als dit geen oplossing biedt: bespreek de kwestie met de schoolleiding;
- als dit geen oplossing biedt: een gesprek met de vertrouwenspersoon van de school;
- als dit geen oplossing biedt kan de vertrouwenspersoon u doorverwijzen naar de schooldirectie, de externe vertrouwenspersoon of het bestuur;
- 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.

U kunt voor advies altijd contact opnemen met de vertrouwenspersoon op school of de externe vertrouwenspersoon.

De Vereniging Deventer Leerschool is aangesloten bij de landelijke klachtencommissie via "Onderwijsgeschillen".

Contactgegevens: Landelijke Klachtencommissie, Onderwijsgeschillen,
Postbus 85191
3508 AD UTRECHT
tel. 030-2809590

info@onderwijsgeschillen.nl

www.onderwijsgeschillen.nl

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. Botsingen en meningsverschillen zijn dan ook niet bijzonder en worden vaak in onderling overleg 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 procedure beschrijft hoe u kunt omgaan met klachten en bezwaren.

De tekst van de volledige klachtenregeling is te vinden op: www.onderwijsgeschillen.nl

Interne contactpersoon

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

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

Externe vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersoon is een persoon van buiten de school die de klager c.q. aangeklaagde, op onafhankelijke wijze, ondersteunt. De externe vertrouwenspersoon kan werkzaam zijn voor meerdere scholen.

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.

Tijdens de klachtenprocedure heeft de vertrouwenspersoon de volgende taken:

- de klager/aangeklaagde ondersteunen in de klachtenprocedure;
- voorlichting geven over de klachtenprocedure;
- in overleg met de klager het contact met school gaande houden;
- de klager/aangeklaagde indien gewenst begeleiden tijdens de procedure bij de klachtencommissie.

Met de juiste inzet van de externe vertrouwenspersoon in het voortraject, kan in veel gevallen een bijdrage worden geleverd aan het oplossen van het probleem en een gang naar de klachtencommissie worden voorkomen.

Het bestuur heeft een contract gesloten met onderwijsdienstverlener De IJsselgroep voor een externe vertrouwenspersoon. Op dit moment is dat Mw. Kamsma

Een klacht indienen

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 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 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 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.

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 de Landelijke Klachtencommissie zijn:

Landelijke Klachtencommissie
Onderwijsgeschillen
Postbus 85191
3508 AD UTRECHT
Tel. 030-2809590
E-mail: info@onderwijsgeschillen.nl

Vertrouwenspersoon DLS - Carin Broekman, Sjoerd-Jan Visser 0570 – 616801
Externe vertrouwenspersoon - Mw. Kamsma