

BEZWARENCOMMISSIE

GESCHILLENCOMMISSIE

KLACHTENCOMMISSIE



WANNEER

De procedure van de landelijke klachtencommissie

COMMUNICATIE

voor het katholiek onderwijs

FAALT

DE PROCEDURE BIJ DE KLACHTENCOMMISSIE

DE KLACHT

Wie kunnen er klagen?

Vaak zal het gaan om een ouder of verzorger van een leerling, of een leerling zelf, die een klacht bij de commissie indient. Gaat het om een leerling van het primair onderwijs dan is het per definitie alleen de ouder/verzorger die een klacht kan indienen. Gaat het om een leerling van het voortgezet onderwijs, dan kan de leerling ook zelfstandig een klacht indienen. Maar ook een lid van het personeel, van de schoolleiding of van het bevoegd gezag kan een klacht indienen. Daarnaast valt ook een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school als klager aan te merken. In feite kan dus iedereen die deel uitmaakt van de schoolgemeenschap een klacht bij de commissie indienen.

Verder neemt de commissie ook klachten in behandeling van (de ouders van) ex-leerlingen. Opgemerkt moet worden dat hetgeen waarover geklaagd wordt, niet langer dan een jaar voor het indienen van de klacht mag hebben plaatsgevonden. Slechts bij uitzondering zal de commissie van die termijn afwijken.

De klacht dient betrekking te hebben op een gedraging of beslissing van het personeel van de school of het bevoegd gezag, dan wel het nalaten van een gedraging of het niet nemen van een beslissing.

Over wie kan geklaagd worden?

Evenals de klager is de aangeklaagde iemand die deel moet uitmaken van de schoolgemeenschap. Vaak zal dat een personeelslid of het bevoegd gezag zijn. In het primair onderwijs kan aangeklaagde ook de permanente commissie leerlingenzorg zijn. Maar het kan dus evengoed gaan om iemand die anderszins bij de school is

betrokken, bijvoorbeeld iemand die werkzaam is als conciërge of invalkracht, of (een ouder) die als vrijwilliger aan de school verbonden is. Als uitzondering geldt dat ex-personeel niet onder de definitie van aangeklaagde valt. Men kan dus niet klagen over iemand die op het moment van het indienen van de klacht bij de commissie niet meer aan de school werkzaam is, tenzij die persoon op dat moment werkzaam is op een school die valt onder hetzelfde schoolbestuur. De klachtenregeling is niet bedoeld om de bestaande wettelijke beroeps- en bezwarenregelingen te vervangen. De bevoegdheden van bijvoorbeeld de commissies van beroep, de bezwarencommissies functiewaardering en de geschillencommissies medezeggenschap blijven volledig in takt.

Waarover kan een klacht gaan?

De klacht dient betrekking te hebben op een gedraging of beslissing van het personeel van de school of het bevoegd gezag, dan wel het nalaten van een gedraging of het niet nemen van een beslissing. Veel voorkomende klachten zijn bijvoorbeeld: de slechte communicatie tussen de school en de ouders van een leerling; het niet adequaat optreden tegen pestgedrag; de gebrekkige begeleiding van een leerling; het niet (tijdig) onderkennen van problemen op didactisch niveau, bijvoorbeeld dyslexie; een slecht pedagogisch klimaat in de klas; de wijze waarop de school gevoelens van onvrede of klachten behandelt; seksuele intimidatie; problemen inzake het informeren van gescheiden ouders en conflicten tussen een docent en de werkgever. De commissie beschikt niet over middelen om concrete maatregelen te treffen of (geld)vorderingen toe te wijzen.

Waar moet de klacht (het klaagschrift) aan voldoen?

De klacht moet schriftelijk bij de commissie worden ingediend. De commissie stuurt na de

ontvangst van het zogeheten klaagschrift een ontvangstbevestiging en zij stuurt klager om de informatie aan te vullen een vragenformulier, met het verzoek dit ingevuld te retourneren. Tevens ontvangt de klager het reglement van de commissie. Van de klager wordt verwacht dat hij alle op de zaak betrekking hebbende stukken meestuur.

HOE VERLOOPT DE PROCEDURE VERDER?

Wisseling van de stukken

Zodra het door de klager ingevulde vragenformulier bij de commissie binnen is, worden kopieën van het klaagschrift en het vragenformulier doorgestuurd naar degene die wordt aangeklaagd en het bevoegd gezag, zodat voor iedereen helder is dat er een klachtenbehandeling bij de commissie loopt en wat de klacht precies inhoudt. Indien alleen het bevoegd gezag wordt aangeklaagd, dan ontvangt alleen het bevoegd gezag de stukken in afschrift. De aangeklaagde en het bevoegd gezag krijgen vier weken de tijd om schriftelijk gemotiveerde standpunten in te dienen. Aan het bevoegd gezag wordt daarnaast verzocht om een aantal exemplaren van de schoolgids en de voor de school geldende klachtenregeling naar de commissie te sturen. Wanneer de reactie van de aangeklaagde en die van het bevoegd gezag bij de commissie binnen zijn, worden die in afschrift aan de klager gestuurd. De commissie doet aan het bevoegd gezag vaak de suggestie om alsnog te proberen om in onderling overleg de klacht op schoolniveau op te lossen, wanneer dat nog niet is gebeurd. De commissie wijst er

altijd op dat dit ook kan door de tussenkomst van de vertrouwenspersoon in te roepen.

Openheid en vertrouwelijkheid

De gehele procedure wordt gekenmerkt door openheid. Iedereen, de klager, de aangeklaagde, het bevoegd gezag en de commissie, beschikt over dezelfde stukken. Dat neemt niet weg dat de commissie van alle partijen verwacht dat zij de vertrouwelijkheid van de stukken in acht nemen. Vanzelfsprekend geldt ook voor de commissie dat zij alle gegevens vertrouwelijk behandelt. Gegevens die betrekking hebben op een klacht worden bewaard op een plaats die uitsluitend toegankelijk is voor de leden van de commissie en de medewerkers van het secretariaat.

Uitnodiging voor de hoorzitting

Wanneer de aangeklaagde en het bevoegd gezag de gelegenheid hebben gehad een reactie te geven, wordt er een besloten hoorzitting gehouden. Daarvoor ontvangen de klager, de aangeklaagde en het bevoegd gezag een uitnodiging. Tijdens deze zitting wordt de klacht door de commissie behandeld en krijgt iedereen de gelegenheid een toelichting te geven. In de regel wordt drie weken vóór de zitting plaatsvindt de uitnodiging voor de hoorzitting verstuurd.

De commissiesamenstelling

De commissie is onpartijdig en onafhankelijk en zij is samengesteld uit een voorzitter, bij voorkeur een jurist die in het dagelijks leven werkzaam is als rechter, en twee leden. In de klachtencommissie zijn diverse deskundigheden vertegenwoordigd zoals juridische, sociaal-medische en onderwijskundige. De commissie staat in geen enkele directe relatie met de school en het bevoegd gezag. Bij de samenstelling van de commissie in een concrete klacht wordt rekening gehouden met het onderwerp van de klacht.

De gehele procedure wordt gekenmerkt door openheid.

Het horen van partijen

Op de hoorzitting worden partijen in de regel gezamenlijk gehoord. Dit is anders indien een van de partijen de commissie gemotiveerd vraagt buiten elkaars aanwezigheid te worden gehoord en de commissie dit toestaat. Tijdens de zitting krijgen de partijen de gelegenheid hun standpunten toe te lichten en te reageren op elkaars standpunten. Bovendien zullen de voorzitter en de leden van de commissie vragen stellen aan partijen. Soms hebben partijen hun 'pleidooi' op schrift gesteld. Dat is aan te raden in ingewikkelde zaken. Partijen kunnen zich ter zitting laten bijstaan door een raadsman.

De commissie is onpartijdig en onafhankelijk en staat in geen enkele directe relatie met de school en het bevoegd gezag.

Het is ook mogelijk dat klager of aangeklaagde zich laat vergezellen door een hem of haar vertrouwd persoon. Het is dus niet verplicht, en over het algemeen ook niet noodzakelijk, om gebruik te maken van juridische bijstand. De commissie zorgt ervoor dat er een veilige sfeer is en dat alle aanwezigen gelegenheid krijgen om de punten aan de orde te stellen die zij voor de zaak van belang achten. De commissie heeft bovendien voor de zitting het dossier al zorgvuldig bestudeerd. De hoorzitting is niet openbaar. Behalve de partijen wordt doorgaans niemand toegelaten. De hoorzittingen vinden plaats in vergadercentra in het land die goed bereikbaar zijn met het openbaar vervoer.

HET ADVIES VAN DE KLACHTENCOMMISSIE

De inhoud van het advies en de reactie

Na het horen van de partijen sluit de commissie het onderzoek, waarna de commissie op basis van de stukken en hetgeen ter zitting aan de orde is gekomen binnen vier weken een uitspraak doet omtrent het al dan niet gegrond zijn van de klacht. Dit oordeel wordt, meestal met aanbevelingen, aangetekend aan het bevoegd gezag gestuurd. De klager en de aangeklaagde ontvangen een afschrift van het advies van de commissie. Het is vervolgens aan het bevoegd gezag om te bezien wat met het oordeel van de commissie wordt gedaan. Dat blijft dus de verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag. Wel is het zo dat het bevoegd gezag op grond van de wet verplicht is om de klager en de commissie binnen vier weken na ontvangst van het advies mee te delen of het oordeel van de commissie wordt gedeeld en of naar aanleiding van het oordeel maatregelen worden genomen en zo ja, welke. De gemiddelde duur van de behandeling van een klacht is drie maanden.

Beroepsmogelijkheden en kosten

Partijen kunnen niet in beroep gaan tegen het advies van de commissie. Met het uitbrengen van het advies is de inhoudelijke behandeling van de klacht door de commissie geëindigd. Voor de behandeling van de klacht brengt de commissie geen kosten in rekening. Reiskosten en de kosten van eventuele rechtsbijstand zijn voor eigen rekening van de klager en de aangeklaagde.

WANNEER COMMUNICATIE FAALT

Waar mensen werken ontstaan misverstanden, worden fouten gemaakt en kan er iets misgaan in de communicatie. Dat geldt ook voor het onderwijs.

In beginsel kan iemand met een klacht zich direct wenden tot de klachtencommissie, maar het verdient de voorkeur niet meteen de weg van de officiële klacht te kiezen. U kunt het probleem vaak samen op school oplossen. Door met elkaar te praten en vooral goed te luisteren zal een officiële klachtenprocedure meestal te voorkomen zijn. De zorgvuldigheid brengt mee dat een probleem altijd eerst met de direct betrokkene zelf wordt besproken. Een leerkracht of een docent doet er verstandig aan zo snel mogelijk met de ouders contact te zoeken en open kaart te spelen over een probleem. Het kan ook zeer nuttig zijn dat hij een probleem vroegtijdig in het team of de vaksectie bespreekt. Bovendien kan het raadzaam zijn de vertrouwenspersoon om advies te vragen. Uit onderzoek blijkt namelijk dat de (externe) vertrouwenspersoon in de voorfase van de behandeling van klachten een belangrijke rol kan vervullen. Door het tijdig inschakelen van een vertrouwenspersoon kan escalatie worden voorkomen. In de meeste gevallen kan gelukkig wel een oplossing voor het probleem worden gevonden, maar soms komen partijen er niet uit en dan kan de klager natuurlijk besluiten om de klacht alsnog aan de klachtencommissie voor te leggen.

De commissie doet een uitspraak die recht doet aan alle omstandigheden van het geval.

Sinds 1 augustus 1998 is er een wettelijke klachtenregeling voor het primair en voortgezet onderwijs van kracht, die erin voorziet dat er voor de behandeling van klachten een klachtencommissie moet zijn die bestaat uit tenminste drie leden. De meeste scholen hebben gekozen voor aansluiting bij een landelijke klachtencommissie. Deze commissie die onpartijdig en onafhankelijk is, zal zowel de belangen van de klager als die van aangeklaagde in het oog houden.

De commissie kijkt op basis van de mondeling en schriftelijk ingebrachte informatie of de klacht al of niet gegrond is. De commissie doet een uitspraak die recht doet aan alle omstandigheden van het geval. En aangezien de commissie de opdracht heeft bij te dragen aan het verbeteren van de kwaliteit van het onderwijs, doet zij in haar adviezen meestal ook aanbevelingen aan het bevoegd gezag om verbeteringen te bewerkstelligen.

In deze brochure wordt in het algemeen weergegeven hoe de procedure bij het behandelen van klachten door de commissie verloopt. Het is dus mogelijk dat de commissie in een concreet geval hiervan afwijkt. In ieder geval kunt u aan de hand van deze brochure vast een indruk krijgen hoe een en ander in zijn werk gaat.

De landelijke klachtencommissie voor het katholiek onderwijs behandelt klachten die afkomstig zijn uit het primair en speciaal onderwijs, het beroepsonderwijs, de volwasseneneducatie en het voortgezet onderwijs.

Voor verdere vragen kunt u contact opnemen met:

De Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs
Postbus 82324, 2508 EH Den Haag
T 070-3925508, van 9.00 uur tot 12.30 uur.

Ook kunt u gebruik maken van de website van de commissie:

www.geschillencies-klachtencies.nl

Daar treft u ondermeer de model klachtenregeling primair en voortgezet onderwijs aan, het reglement van de commissie en een overzicht van geanonimiseerde samenvattingen van de adviezen van de commissie.

Den Haag, februari 2006

