



Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

Drie routes om een klacht op school op te lossen

Op school kunnen problemen ontstaan voor ouders, leerlingen of personeelsleden. Als het met betrokken partijen op school niet lukt om samen een oplossing te vinden, dan kan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) een advies uitbrengen. Het probleem kan vaak ook door mediation worden opgelost. Deze brochure van Stichting Onderwijsgeschillen gaat over de drie routes om een klacht op te lossen.

Meer informatie op www.onderwijsgeschillen.nl

Wie kan klagen?

Iedereen die deel uitmaakt van een schoolgemeenschap kan een klacht indienen: leerlingen, ouders van minderjarigen, personeelsleden, maar ook schoolleiders. Ook leerlingen die de school inmiddels verlaten hebben, of bij minderjarigheid hun ouders, hebben de mogelijkheid tot klagen.

Waarover kan men klagen?

Veel klachten ontstaan uit onvrede met de communicatie tussen de school en de ouders en leerlingen. Ook de begeleiding van leerlingen geeft vaak reden tot klagen. Klachten kunnen gaan over gedrag, omgang en beslissingen van:

- de directeur van de school of van het samenwerkingsverband
- het bestuur van de school of van het samenwerkingsverband
- een leerkracht of ondersteunend personeel
- een vrijwilliger, stagiaire of overblijfskracht
- andere personen die werkzaam zijn voor de school.

Naar een klachtencommissie

Voordat iemand de officiële weg kiest naar de Klachtencommissie, doet hij/zij er verstandig aan eerst degene aan te spreken tegen wie de klacht gericht is of naar de directie van de school toe te gaan. Levert dit niets op dan kan men naar de vertrouwenspersoon van de school stappen, die een oplossing probeert te vinden. In de meeste gevallen lukt dat, maar soms wordt besloten de klacht voor te leggen aan een klachtencommissie. Voor veel scholen is dat de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC).

Een klacht indienen

De Klachtencommissie neemt de klacht in behandeling op grond van het klaagschrift, waarin de klacht verwoord is. De Commissie past het beginsel van hoor en wederhoor toe en betreft dus ook de verweerder (diegene over wie wordt geklaagd) als partij in de procedure.

De Commissie kan, als dat nodig is, zelf inlichtingen inwinnen bij de klager en bij de andere partij om tot een goed inzicht in de klacht te komen. Alleen op voordracht van de partijen zelf vraagt de Commissie incidenteel ook beroepsmatig betrokkenen om inlichtingen.

De klacht wordt alleen in behandeling genomen als zowel klacht als klaagschrift voldoet aan een aantal voorwaarden. Zo moet het voorval over het algemeen niet langer dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden. Gaat het om een gebeurtenis van langer geleden, dan is het vaak moeilijk de waarheid vast te stellen. Als er een goede reden is dat de klacht pas later is ingediend kan de Klachtencommissie een uitzondering op de termijn van een jaar maken.

Voorwaarden klaagschrift:

- moet schriftelijk, ondertekend per brief of per e-mail, worden ingediend
- bevat naam en adres van de klager
- bevat naam van degene tegen wie de klacht is gericht (deze persoon noemen we de 'verweerder')
- bevat een omschrijving van de klacht, en van de feiten en omstandigheden zoals die zich volgens de klager hebben voorgedaan

Drie routes naar een oplossing

Er zijn drie routes om tot een oplossing van een klacht te komen.

Route 1: **Interne klachtbehandeling (op niveau van school of bestuur)**

Als de Klachtencommissie denkt dat een klacht snel op het school- of bestuursniveau kan worden opgelost, dan kan zij de klacht doorsturen naar het schoolbestuur. Dat gebeurt nadat vanuit Onderwijsgeschillen contact is opgenomen met de betrokken partijen om na te gaan of de klacht intern in behandeling genomen kan worden.

Als uit de gesprekken met een secretaris-mediator van Onderwijsgeschillen blijkt dat schoolbestuur en klager zelf al hebben geprobeerd het probleem op te lossen of geen heil zien in de interne klachtbehandeling, dan kan worden gekozen voor mediation of de formele klachtprocedure.

Route 2: **Mediation**

Met mediation lost u samen met de andere partij uw conflict op met behulp van een onafhankelijke neutrale derde, de mediator. De kracht van mediation is dat in een vertrouwelijk gesprek de belangen, zorgen en wensen van u en van de andere partij op tafel komen. De mediator is procesbegeleider en brengt de vastgelopen communicatie weer op gang. Hij zorgt ervoor dat u weer naar elkaar kunt luisteren en elkaar

respecteert. U heeft daarbij zelf een grote inbreng.

Het verloop van mediation is apart beschreven in de brochure Mediation bij Onderwijsgeschillen. Voor vragen over mediation kunt u contact opnemen met de Mediationdesk van Onderwijsgeschillen (telefoon: 030 280 9590, e-mail: mediation@onderwijsgeschillen.nl).

Route 3: **Formele klachtenprocedure**

In de telefoongesprekken die een secretaris-mediator van Onderwijsgeschillen voert met de betrokkenen kan duidelijk worden dat interne klachtbehandeling of mediation niet aan de orde zijn. Het kan zijn dat een van de partijen die mogelijkheden afwijst, dat een advies van de Klachtencommissie is gewenst of dat (een van de) partijen willen weten wie van hen gelijk heeft.

Neemt de Klachtencommissie de klacht formeel

in behandeling, dan ontvangt zowel de klager als de verweerder een *openingsbrief* met daarin een beknopte samenvatting van de klacht, die door de Commissie als uitgangspunt wordt genomen bij de beoordeling van de klacht. Hierdoor is voor de verweerder duidelijk waartegen hij of zij zich met name moet verweren. Als de klager de samenvatting niet juist vindt, kan hij of zij dit snel aan de Commissie melden. De samenvatting kan dan worden aangepast.

Het verweer

De Klachtencommissie hanteert het beginsel van hoor en wederhoor. Bij de openingsbrief aan de verweerder wordt een afschrift gezonden van het klaagschrift met de eventuele bijlagen. De verweerder krijgt drie weken de tijd om schriftelijk, in een verweerschrift, te reageren op de stukken die door de klager bij de Commissie zijn ingediend.

Nadat de Commissie het verweerschrift heeft ontvangen, stuurt zij de klager hiervan een afschrift. Op deze wijze beschikken de klager en de verweerder altijd over dezelfde stukken als de Commissie. Alleen in uitzonderlijke gevallen kan de Commissie besluiten van bepaalde stukken geen afschriften toe te zenden.

Klacht of verweer goed onderbouwen

De Klachtencommissie wordt vaak geconfronteerd met verklaringen die lijnrecht tegenover elkaar staan. Het is daarom belangrijk dat u uw klacht of verweer zo goed mogelijk onderbouwt met voorbeelden, feiten of omstandigheden die uw standpunt ondersteunen en zo mogelijk met schriftelijk bewijsmateriaal. U kunt u hierin laten bijstaan door de externe vertrouwenspersoon van

de school of door een gemachtigde. Die laatste is iemand die u machtigt om namens u op te treden en namens u stukken te schrijven of in te dienen.

Een gemachtigde kan met u meekomen naar de zitting en namens u het woord voeren of u, zo nodig, aanvullen. Als een advocaat als uw gemachtigde optreedt, richt de Klachtencommissie alle correspondentie alleen aan haar of hem. Uw advocaat houdt dan met u contact.

Verklaringen van getuigen en informanten

Het kan zijn dat u uw klacht of verweer wilt onderbouwen met schriftelijke verklaringen van anderen dan uzelf. Het staat u vrij die aan de Klachtencommissie toe te sturen. Het kan bijvoorbeeld gaan om verklaringen van iemand die getuige is geweest van de gebeurtenis waarover u klaagt of waarover u om verweer gevraagd bent.

Als u gebruik maakt van deze mogelijkheid is het van belang dat de verklaring geen twijfel oproept over de echtheid ervan. Het is daarom aan te raden de verklaring door de getuige of deskundige zelf te laten opstellen en ondertekenen, ook al beheerst hij of zij de Nederlandse taal misschien niet helemaal. Ook een kind kan in eigen woorden beschrijven wat het heeft gezien of meegemaakt.

Geheimhouding van stukken

Als partijen (of in een voorkomend geval het schoolbestuur) menen dat het om vertrouwelijke informatie gaat, kunnen zij de Klachtencommissie om geheimhouding verzoeken. De voorzitter beslist over dit verzoek. Gaat de voorzitter op dit verzoek in, dan worden de stukken niet doorgestuurd naar de overige partijen. Wordt het verzoek afgewezen, dan ontvangt de verzoeker de stukken retour. In het schriftelijk oordeel meldt de Klachtencommissie de geheimhouding van stukken aan beide partijen.

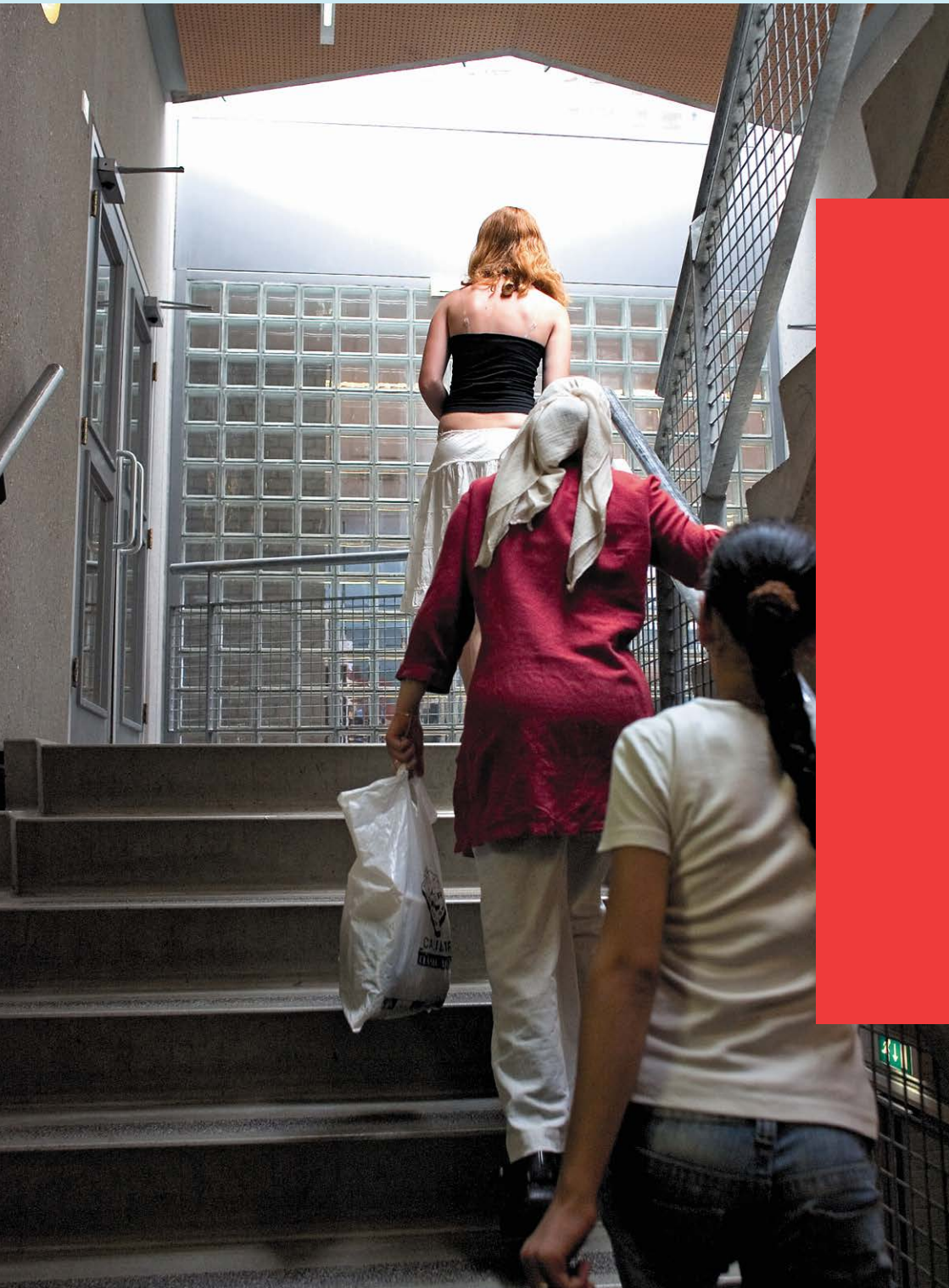
Zitting

Nadat de Klachtencommissie het schriftelijke onderzoek rond de klacht en het verweer heeft afgerond, houdt zij een zitting. De zitting is een

besloten bijeenkomst. Hierbij zijn klager en verweerder aanwezig, maar ook bijvoorbeeld gemachtigden of een vertrouwd persoon van een van beide partijen. Een partij kan zich ter morele ondersteuning laten vergezellen door één vertrouwd persoon, bijvoorbeeld een familielid. Deze persoon mag niet het woord voeren tijdens de zitting. De Commissie kan besluiten om behalve partijen ook getuigen of informanten te horen.

De Klachtencommissie (voorzitter en twee leden) past tijdens de zitting hoor en wederhoor toe om tot een gefundeerd oordeel over de klacht te komen. Klager en verweerder kunnen reageren op de stukken van de ander en ze horen elkaars antwoorden op de vragen van de Commissie. Als de Commissie getuigen of informanten hoort, zijn beide partijen hierbij aanwezig en kunnen zij eveneens vragen stellen.





Geen bindende uitspraak

Na de mondelinge behandeling van de klacht, geeft de Commissie een schriftelijk oordeel over de gegrondheid van de klacht. Het oordeel van de Commissie is niet bindend voor het schoolbestuur, het bevoegd gezag. De Commissie geeft binnen vier weken een schriftelijk advies aan het bevoegd gezag, dat de aanbevelingen van de Commissie niet op hoeft te volgen. Het bevoegd gezag moet na uiterlijk vier weken laten weten of het dit oordeel van de Commissie deelt en de aanbevelingen overneemt. In veruit het merendeel van de klachtbehandelingen doet het bevoegd gezag dit wel.

Waar oordeelt de Klachtencommissie niet over?

De Klachtencommissie neemt niet alle mogelijke geschillen in behandeling. Voor sommige geschillen kan men terecht bij

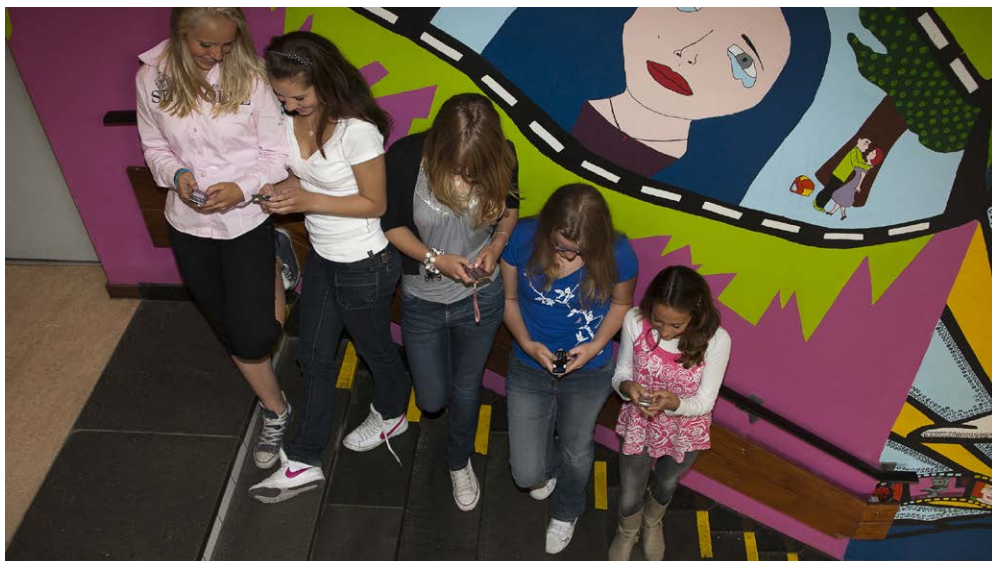
een van de andere commissies zoals de Geschillencommissie Passend Onderwijs of de Landelijke Bezwaaradviescommissie Toelaatbaarheidsverklaring sbo/(v)so. Ook klachten die vooral betrekking hebben op de rechtspositie van een personeelslid, neemt de Commissie niet in behandeling.

Klachtenregeling

Elke school moet een klachtenregeling hebben waarin staat hoe de school omgaat met klachten en hoe de klager een klacht kan indienen. Als partijen niet tot een oplossing komen, kan de klager een officiële klacht indienen bij het schoolbestuur of bij de Klachtencommissie.

Rechtsbijstand

Zowel iemand die een klacht indient als iemand over wie geklaagd wordt kan op eigen kosten rechtsbijstand inschakelen.



Indienen van een klacht bij de Klachtencommissie

Voor het indienen van een klacht is geen rechtsbijstand vereist. De klager kan dit zelf doen, per brief of per e-mail, gericht aan de klachtencommissie. Het heeft de voorkeur als de klacht met behulp van het klachtformulier van onze website wordt ingediend.

<http://onderwijsgeschillen.nl/content/klacht-indienen>.

Meer informatie

De informatie in deze brochure is gebaseerd op de situatie van september 2015. Voor de meest actuele en complete gegevens verwijzen we u naar de website van Onderwijsgeschillen: www.onderwijsgeschillen.nl

Stichting Onderwijsgeschillen

Postbus 85191

3508 AD Utrecht