

## Wat te doen bij klachten en bezwaren?

|  |            |  |                  |
|--|------------|--|------------------|
| Voorlopige vaststelling<br>directeur/bestuurder  | 27/06/2018 | Proces/document<br>eigenaar                    | E. Voorberg      |
| MR<br>- Personeelsgeleding:<br>instemming/ advisering/<br>ter informatie<br>- Oudergeleding:<br>instemming/ advisering /<br>ter informatie<br>- Leerlinggeleding:<br>instemming/ advisering/<br>ter informatie | 05/07/2018 | Versienummer                                   | 6.0              |
| Definitieve vaststelling<br>directeur/bestuurder   | 06/07/2018 | Communicatie                                   |                  |
| Inwerkingtreding   | 01/08/2018 | Website  | Ja/Nee           |
| Evaluatie  | 01/12/2019 | Esdal Drive:<br>Leidinggevenden<br>Medewerkers | Ja/Nee<br>Ja/Nee |

Versie beheer:

| Versie | Actie   | Datum      |
|--------|---|------------|
| 5.1    | 1 <sup>e</sup> concept                        | 19-04-2018 |
| 5.2    | Voorgenomen besluit directeur/bestuurder      | 27-06-2018 |
| 5.3    | Bespreking mr                                 | 05-07-2018 |
| 6.0    | Definitieve vaststelling directeur/bestuurder | 06-07-2018 |
|        |   |            |
|        |   |            |
|        |   |            |
|        |   |            |
|        |   |            |

## Wat te doen bij klachten en bezwaren?

### Algemeen

In een middelgrote onderwijsorganisatie als het Esdal College, waar veel mensen intensief met elkaar omgaan, is het niet te vermijden dat er onderlinge fricties en meningsverschillen kunnen ontstaan. Dat kunnen fricties in het intermenselijk verkeer zijn, maar ook meningsverschillen over beslissingen die vertegenwoordigers van de school nemen in de richting van leerlingen, of beslissingen die door of namens het bestuur als werkgever worden genomen in de richting van personeelsleden.

In dit hoofdstuk wordt uiteengezet op welke wijze onderlinge geschillen worden opgelost. In eerste instantie doen we dat door onderling overleg te voeren om te proberen het onderling eens te worden. Dat lukt niet altijd. In dat geval staan er formele wegen open om de klacht of het bezwaar aan een interne of externe instantie voor te leggen. Binnen het Esdal College hanteren we als hoofdlijn dat we eerst proberen een probleem onderling uit te praten en pas als dat niet lukt volgen we de formele en juridische procedures. Het “see you in court” zien wij graag als een uiterste middel.

### Intern oplossen van klachten en meningsverschillen

Ingeval van klachten of meningsverschillen is de eerste stap om in overleg te treden met de direct betrokkene(n) om een oplossing te zoeken. Lukt dat niet en is degene waarmee het meningsverschil bestaat een medewerker van het Esdal College, dan is de volgende stap om een gesprek aan te vragen met de leidinggevende van de desbetreffende persoon, meestal de teamleider of iemand van de locatiedirectie. Gaat het om een wezenlijk verschil van mening of een om een ernstige gedraging waartegen bezwaar bestaat, dan kan een van de vertrouwenscontactpersonen op de locatie dan wel de externe vertrouwenspersoon worden benaderd.

Desgewenst staat ook nog de weg open om de directeur/bestuurder, als eindverantwoordelijke van de organisatie, aan te spreken. Wanneer dan nog steeds geen bevredigende oplossing wordt gevonden, dan komen de formele bezwaar- en klachtprocedures in beeld.

### Formele procedures

In het openbaar voortgezet onderwijs bestaan verschillende regelingen/procedures voor het oplossen van geschillen. Elke regeling/procedure kent een eigen rechtsgang met bijbehorende regels en commissies/rechters. In het onderstaand schema is aangegeven welke procedure beschikbaar is voor welk type gedragingen en besluiten ten aanzien van ouders/leerlingen en ten aanzien van personeelsleden. Omdat rechters en geschillencommissies zich altijd afvragen of ze wel competent zijn om van een klacht/geschil kennis te nemen, is het van belang om van meet af aan de juiste formele ingang voor de oplossing van een geschil te kiezen.

| Gedraging of besluit   | Te gebruiken procedure door  |  |
|--|--|--|
|  | (ex) leerling,<br>ouder/verzorger  | personeelslid  |
| Verwijdering of schorsing van een leerling   | Awb-procedure via de directeur/bestuurder  | -  |
| Beslissing in het kader van schoolonderzoek/examens  | Procedure van het examenreglement (Commissie van beroep Eindexamen Esdal College)  | -  |
| Besluit (namens) bevoegd gezag met rechtspositionele gevolgen ten aanzien van een personeelslid  | -  | Awb-procedure via de externe bezwarencommissie van de Landelijke Bezwarencommissie Schoolbestuursbeslissingen (LBS) te Utrecht   |
| (nalaten van) een gedraging of (nalaten van het nemen van) een beslissing door een personeelslid of door het bevoegd gezag, waaronder discriminatie, ten aanzien van een ouder, verzorger of leerling  | Klachtenregeling;<br>Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) te Utrecht   | -  |
| (nalaten van) een gedraging of (nalaten van het nemen van) een beslissing door een personeelslid of door het bevoegd gezag ten aanzien van een ander personeelslid (niet zijnde een rechtspositioneel besluit)   | -  | Klachtenregeling;<br>Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) te Utrecht   |
| Strafbare gedragingen van leerlingen en ouders t.a.v. andere leerlingen en ouders of t.a.v. personeelsleden of van personeelsleden t.a.v. andere personeelsleden of leerlingen /ouders.<br>Voorbeelden: mishandeling, bedreiging, discriminatie, seksuele intimidatie, vernielingen, diefstal. | Aangifte bij Officier van Justitie (strafrechtelijk) en/of procedure (in kort geding) bij rechter (schadevergoeding of verbod) | Aangifte bij Officier van Justitie (strafrechtelijk) en/of procedure (in kort geding) bij rechter (evt. door of via de werkgever) of toepassing sancties door het bevoegd gezag. |
| Vermoeden van een misstand binnen het Esdal College  | Klokkenluidersregeling;<br>vertrouwenspersoon integriteit,<br>Commissie melden van een misstand                                | Klokkenluidersregeling;<br>vertrouwenspersoon integriteit,<br>Huis voor Klokkenluiders   |