



SAMENWERKINGSVERBAND
AMSTELLAND EN DE
MEERLANDEN

Regeling klacht, geschil en bezwaar

VO Samenwerkingsverband Amstelland en de Meerlanden

opgesteld door:

Frans Jordaan
Brenda Martin

bestuurlijk vastgesteld op:

01-08-2018

Regeling klacht, geschil en bezwaar

Wat te doen als er sprake is van een klacht of een geschil?

Bestuurlijk vastgesteld op 1 augustus 2018.

Inleiding

Het SWV VO Amstelland en de Meerlanden draagt zorg voor zo passend mogelijk onderwijs voor elke leerling. Hoe we dit doen, kunt u terug vinden in ons [Ondersteuningsplan 2018-2022](#).

Het SWV VO Amstelland en de Meerlanden beschikt over een regeling klachten en geschillen. In deze regeling is te lezen welke afspraken er zijn gemaakt en welke procedures worden gevolgd wanneer er sprake is van:

- Een klacht: u bent ontevreden over de manier waarop u door een medewerker of een afdeling van het SWV VO Amstelland en de Meerlanden bent behandeld.
- Een geschil: u bent het oneens met een inhoudelijke beslissing gerelateerd aan passend onderwijs binnen het SWV VO Amstelland en de Meerlanden of een genomen besluit ten aanzien van de toewijzing van extra ondersteuning of toelaatbaarheid VSO.

De eerste stap is om uw klacht of geschil te bespreken met de betrokken medewerker(s). Lukt het niet om in goed overleg met elkaar tot een bevredigende oplossing te komen, dan hebben betrokkenen de mogelijkheid om een klacht in te dienen of -in geval van een geschil- bezwaar aan te tekenen. De manier waarop dat dient plaats te vinden, wordt in deze regeling verder uitgewerkt.

Voor klachten of geschillen die betrekking hebben op de manier waarop de (brede basis)ondersteuning binnen de school wordt uitgevoerd, dient men zich te wenden tot de klachtencommissie van de school of het schoolbestuur of eventueel de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.

In deze regeling wordt achtereenvolgens behandeld:

1. Klacht aangaande het handelen van een medewerker van het SWV VO Amstelland en de Meerlanden
2. Geschil tussen schoolbestuur of ouder met het SWV aangaande besluit SWV (de toewijzing van extra ondersteuning of toelaatbaarheid VSO)
3. Geschil tussen aangesloten bestuurders bij het SWV VO Amstelland en de Meerlanden

Benaming

Deze regeling kan worden aangehaald als 'Regeling klacht, geschil en bezwaar'.

Vaststelling van de regeling

De regeling klacht, geschil en bezwaar is bestuurlijk vastgesteld op 1 augustus 2018.

Datum inwerkingtreding

De regeling klacht, geschil en bezwaar treedt in werking op 1 augustus 2018.

Evaluatie en bijstelling

De procedure zal een jaar na inwerkingtreding worden geëvalueerd en zo nodig worden bijgesteld, met inachtneming van de bepalingen inzake het medezeggenschapsreglement. Hierna vindt evaluatie en eventuele bijstelling iedere twee jaar plaats.

1. Er is sprake van een klacht aangaande het handelen van een medewerker van het SWV

Het gaat hierbij om uitingen van ongenoegen over gedragingen, handelingen of het nalaten daarvan van een medewerker van het SWV VO Amstelland en de Meerlanden, welk gevolgen heeft voor de leerling, diens ouders of de school. Het verdient de voorkeur om een klacht langs de informele weg op te lossen. In geval van een klacht wendt men zich in eerste instantie tot het personeelslid in kwestie. Leidt dat niet tot de gewenste oplossing, of kan om een andere reden niet met betrokkene gesproken worden, dan is de volgende stap om contact te leggen met de coördinator van het Regioloeket (van het SWVAM). Deze kan eventueel doorverwijzen naar een onafhankelijke mediator ¹. Indien de klacht ook in dit stadium niet opgelost kan worden, kan de klager terecht bij de directeur-bestuurder van het SWV. Een klager kan ook besluiten om de klacht niet bij de directeur-bestuurder van het samenwerkingsverband in te dienen, maar bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, ook al schrijft de geldende klachtenregeling eerst een interne procedure voor.

Voor de procedure van het indienen van een klacht wordt verwezen naar bijlage A.

2. Er is sprake van een geschil tussen schoolbestuur/ouders en SWV aangaande een besluit

Soms is een besluit voor betrokkenen onverwacht of teleurstellend, mogelijk begrijpt een betrokkene niet waarom een besluit zo is genomen of er is een verschil van mening over de strekking van het besluit. Het verdient de voorkeur dat er eerst wordt geprobeerd om een geschil langs de informele weg op te lossen: door te praten met degenen die direct zijn betrokken bij het verschil van mening. Uiteindelijk heeft iedereen hetzelfde doel voor ogen: de beste ondersteuning organiseren voor de leerling. Tijdens het gesprek kan er wellicht meer begrip en acceptatie ontstaan of kan school of SWV besluiten dat een andere oplossing toch beter passend is.

Indien het verschil van mening niet langs de informele weg kan worden opgelost, dient de procedure in bijlage B. gevolgd te worden.

3. Er is sprake van een geschil tussen aangesloten bestuurders bij het SWV VO Amstelland en de Meerlanden

In de statuten van het SWV VO Amstelland en de Meerlanden is vastgelegd dat het samenwerkingsverband is aangesloten bij de Landelijke Arbitragecommissie Passend Onderwijs (artikel 13, lid 1). De Landelijke Arbitragecommissie Samenwerkingsverbanden passend onderwijs beslecht geschillen binnen het samenwerkingsverband over de statuten, de onderlinge verhoudingen, het beleid ten aanzien van de extra ondersteuning en de bekostiging daarvan.

Voor de procedure wordt verwezen naar bijlage C.

¹ Hierover zijn werkafspraken gemaakt met een ander SWV.

Bijlagen

Bijlage A

Een klacht indienen

- Indien een leerling, een ouder/verzorger van een minderjarige leerling, een lid van het onderwijsgevende of onderwijsondersteunende personeel van de scholen binnen het samenwerkingsverband, een personeelslid van het samenwerkingsverband, een lid van de directie of een bestuurslid wordt geconfronteerd met seksuele intimidatie, pesten, schending van de privacy², agressie, geweld, machtsmisbruik, racisme, discriminatie of op andere wijze ernstig disfunctioneren van een medewerker, kan hij/zij een klacht indienen bij de directeur-bestuurder van het SWV.
- Een klacht kan door de klager, eventueel bijgestaan door een vertrouwenspersoon, mondeling worden besproken met de directeur-bestuurder van het SWV of schriftelijk worden ingediend bij het SWV.
- De directeur-bestuurder kan de klager verzoeken de klacht eerst bij de betrokken medewerker van het SWV aanhangig te maken.

Het horen

- De directeur-bestuurder onderzoekt de klacht door de klager en de aangeklaagde, zo nodig buiten elkanders aanwezigheid, te horen. Dit horen geschiedt binnen 4 werkweken, nadat de klacht is ingediend.
- Het onderzoek is niet openbaar.
- Op verzoek van de klager of de aangeklaagde kan bij het onderzoek een vertrouwenspersoon aanwezig zijn.

Verslaglegging van bevindingen

- De directeur-bestuurder maakt van het onderzoek een schriftelijk verslag op. Het verslag wordt ter kennisname opgestuurd naar klager en aangeklaagde.
- De aangeklaagde wordt te allen tijde in de gelegenheid gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren.
- De directeur-bestuurder legt zijn bevindingen schriftelijk binnen 4 werkweken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden, vast. Van dit rapport ontvangen klager en aangeklaagde een afschrift.
- Indien de klager tijdens de procedure de klacht intrekt, wordt dit door de klager, bij voorkeur schriftelijk, meegedeeld.

² Voor ons beleid t.a.v. privacy verwijzen wij onze IBP-beleidsnotitie.

Besluitvorming

- Binnen 4 werkweken na het afsluiten van het onderzoek besluit het bestuur van het SWV VO Amstelland en de Meerlanden omtrent de te treffen maatregelen ten aanzien van de aangeklaagde, aan de hand van de bevindingen van de interne klachtencommissie.
- De directeur-bestuurder stelt de aangeklaagde en de klager schriftelijk op de hoogte van de voorgenomen maatregelen ten aanzien van de aangeklaagde en rapporteert over de doorlopen procedure aan het bestuur van het SWV VO Amstelland en de Meerlanden.

Wettelijke meld- en aangifteplicht

Bij een vermoeden van seksueel misbruik is het SWV VO Amstelland en de Meerlanden wettelijk verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur van de onderwijsinspectie. Deze zal adviseren en informeren en zo nodig begeleiden in het traject naar het indienen van een formele klacht of het doen van aangifte.

Bijlage B

Bezwaar aantekenen tegen besluit extra ondersteuning

Het SWV VO Amstelland en de Meerlanden is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Deze is bevoegd in het behandelen van klachten over beslissingen en gedragingen van het bestuur, bestuurders en medewerkers van het samenwerkingsverband. Belanghebbenden kunnen, tegen de beschikking op het bezwaar in beroep gaan door een klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Voor informatie over het indienen van een klacht bij de Landelijke Klachtencommissie, wordt verwezen naar de website van de [Stichting Onderwijsgeschillen](#).

Afhankelijk van de inhoud van de klacht en van wat er eerder reeds binnen het SWV VO Amstelland en de Meerlanden is gebeurd met de klacht, kan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs besluiten om:

- De klacht voor behandeling door te sturen naar het bevoegd gezag (artikel 4a van het reglement van de Commissie);
- De klacht via mediation/bemiddeling tussen de klager en de verweerder op te lossen;
- De klacht via de formele procedure van de Commissie te behandelen en advies uit te brengen.

Bezwaar aantekenen tegen besluit toelaatbaarheid VSO

Zowel het bevoegd gezag van de school als de wettelijk vertegenwoordiger(s) van de leerling kunnen bezwaar aantekenen tegen besluiten die het SWV VO Amstelland en de Meerlanden heeft afgegeven. Het bezwaarschrift dient te worden ingeleverd bij de directeur-bestuurder van het SWV VO Amstelland en de Meerlanden, middels een model bezwaarschrift. Het SWV VO Amstelland en de Meerlanden kan u hierover nader informeren. Voor de afhandeling van dit type bezwaren heeft het SWV VO Amstelland en de Meerlanden zich aangesloten bij de Landelijke Bezwaarcommissie Toelaatbaarheidsverklaring VSO. Deze bezwaarcommissie is bevoegd in behandeling van bezwaren tegen de toelaatbaarheidsverklaring van het samenwerkingsverband. De commissie bestaat uit een voorzitter en ten minste twee leden. De voorzitter maakt geen deel uit van en is ook niet werkzaam onder de verantwoordelijkheid van het samenwerkingsverband. Het SWV VO Amstelland en de Meerlanden beschikt daarmee over de wettelijk vereiste adviescommissie.

Horen van partijen

De Commissie zal de bezwaren beoordelen aan de hand van de door het SWV VO Amstelland en de Meerlanden vastgestelde indicatoren voor toelaatbaarheid. Deze indicatoren zijn te vinden op de website van het samenwerkingsverband. De Commissie is in beginsel verplicht om partijen te horen. Dat gebeurt in een zitting waarvoor beide partijen worden uitgenodigd.

De beslissing op bezwaar

Het samenwerkingsverband moet op basis van het advies van de adviescommissie de toelaatbaarheidsbeslissing heroverwegen. Voor zover die heroverweging daartoe aanleiding geeft,

herroept het samenwerkingsverband het bestreden besluit en neemt het, voor zover nodig in de plaats daarvan een nieuw besluit.

Beroep bij rechtbank

Tegen de nieuwe beslissing van het samenwerkingsverband kan beroep worden ingesteld bij de rechtbank, sector bestuursrecht.

Bijlage C

Procedure geschillen binnen samenwerkingsverbanden

Geschillen kunnen worden ingediend door het samenwerkingsverband en door het bevoegd gezag dat voor één of meer scholen is aangesloten bij het samenwerkingsverband, door middel van een verzoekschrift waarin wordt uitgelegd waarover het geschil gaat. Met het verzoekschrift worden alle relevante stukken meegezonden, waaronder een kopie van de arbitrageovereenkomst of een kopie van de statuten met het daarin opgenomen arbitraal beding, waarin partijen zijn overeengekomen hun geschil door middel van arbitrage op te lossen. Het format “arbitrageovereenkomst & aanvaarding aanwijzing” is te downloaden op de website van [Stichting Onderwijsgeschillen](#). De wederpartij wordt vervolgens door de Commissie in de gelegenheid gesteld binnen twee weken een verweerschrift in te dienen, dat in afschrift aan de verzoeker wordt gezonden. Daarna kan de Commissie de verzoeker in de gelegenheid stellen schriftelijk een repliek in te dienen, in welk geval de wederpartij in de gelegenheid wordt gesteld een dupliek in te dienen.

Samenstelling Commissie

De Commissie die het geschil behandelt bestaat uit drie leden, waaronder een voorzitter. De verzoekende en de verwerende partij dragen elk een lid van de Commissie voor. De bedoeling is dat partijen de voordracht met elkaar afstemmen.

Zitting

Vervolgens houdt de Commissie in de regel een mondelinge, besloten zitting, waarin partijen in de gelegenheid gesteld worden hun standpunten nader toe te lichten en vragen van de Commissie te beantwoorden. Met eenstemmig goedvinden van de Commissie en partijen kan het geschil ook schriftelijk worden behandeld.

Uitspraak

De Commissie doet een schriftelijke arbitrale uitspraak, zoals bedoeld in boek 4 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (art. 1020-1077 Rv). De Commissie kan ook uitspraak doen in de vorm van een bindend advies, op gezamenlijk schriftelijk verzoek van de verzoekende en verwerende partij, gedaan uiterlijk voor aanvang van de hoorzitting.

Arbitraal vonnis

Bij arbitrage vindt een inhoudelijke beoordeling plaats van het geschil. Het arbitraal vonnis kan ten uitvoer worden gelegd, nadat de voorzieningenrechter van de rechtbank daartoe op verzoek van een der partijen verlof heeft verleend (art. 1062 Rv). Arbitraal hoger beroep kan alleen worden ingesteld als partijen dat zijn overeengekomen.

Bindend advies

De procedure ter verkrijging van een bindend advies wordt over het algemeen als minder formeel ervaren dan de arbitrageprocedure. Partijen zijn gebonden aan het advies van de Commissie. Indien een van de partijen het advies wil aanvechten of de wederpartij wil dwingen het advies na te komen, kan daarover een procedure bij de rechtbank worden gevoerd. Een rechter zal een bindend advies marginaal toetsen en zich beperken tot de vraag of de procedure correct is gevoerd en of het bindend advies redelijk is (artikel 7:904 lid 1 BW).