

Hoofdstuk 29: Procedure klachten en bezwaren

Algemeen

In een middelgrote onderwijsorganisatie als Onderwijsgroep Galilei, waar duizenden mensen intensief met elkaar omgaan, is het niet te vermijden dat er onderlinge fricties en meningsverschillen 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 gebeurt 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 Onderwijsgroep Galilei wordt als hoofdlijn gehanteerd dat eerst wordt geprobeerd een probleem onderling uit te praten en pas als dat niet lukt de formele en juridische procedures worden gevolgd.

Intern oplossen van klachten en meningsverschillen

Ingeval van klachten of meningsverschillen is de eerste stap om in overleg te treden met de direct betrokkene om een oplossing te zoeken. Lukt dat niet en is degene waarmee het meningsverschil bestaat een medewerker van een school van Onderwijsgroep Galilei, dan is de volgende stap om een gesprek aan te vragen met de leidinggevende, meestal de teamleider of iemand van de schooldirectie. Gaat het om een wezenlijk verschil van mening of een om een ernstige gedraging waartegen bezwaar bestaat dan kan de contactpersoon op de school worden benaderd en via deze de externe vertrouwenspersoon.

Desgewenst staat ook nog de weg open om de 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, ouder/verzorger	personeelslid
Verwijdering of schorsing van een leerling	Awb-procedure via de bestuurder	-
Beslissing in het kader van schoolonderzoek/examens	Procedure van het examenreglement (Commissie van de bezwaar- en beroepschriften Onderwijsgroep Galilei)	-
Besluit (namens) bevoegd gezag met rechtspositionele gevolgen ten aanzien van een personeelslid	-	Awb-procedure via de Commissie van bezwaar- en beroepschriften Onderwijsgroep Galilei
(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 (externe klachtencommissie LKC Onderwijs)	-
(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 (externe klachtencommissie LKC Onderwijs)
Gedragingen van leerlingen en ouders t.a.v. andere leerlingen en ouders of t.a.v. personeelsleden 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 Voorbeelden:mishandeling, bedreiging, discriminatie, seksuele intimidatie, vernielingen, diefstal.	Aangifte bij Officier van Justitie (strafrechtelijk) en/of procedure (in kort geding) bij de burgerlijke rechter (schadevergoeding of verbod)	Aangifte bij Officier van Justitie (strafrechtelijk) en/of procedure (in kort geding) bij de burgerlijke rechter (evt. door of via de werkgever) of toepassing sancties door het bevoegd gezag.
Vermoeden van een ernstige misstand binnen Onderwijsgroep Galilei	Klokkenluidersregeling (vertrouwenspersoon of commissie integriteitsvraagstukken)	