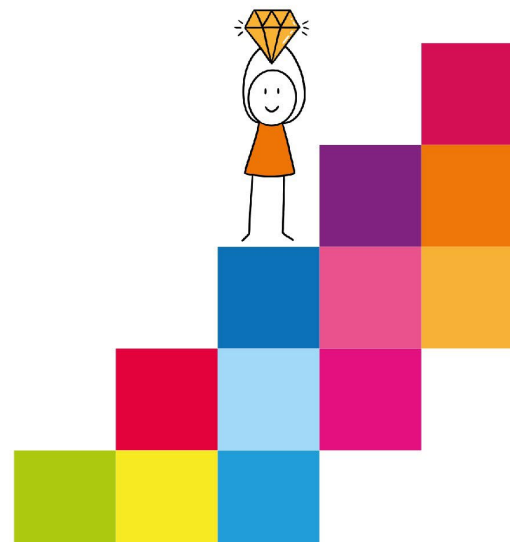


SWV | Fultura

Klachten- en geschillenregeling



Klachten- en geschillenregeling samenwerkingsverband Fultura

In deze regeling wordt onderscheid gemaakt tussen klachten en geschillen waarvoor bij het samenwerkingsverband (hierna "SWV") een klachtenprocedure gestart kan worden en klachten en geschillen omtrent situaties die betrekking hebben op de school als het gaat om passend onderwijs en leerlingen met extra ondersteuningsbehoeften.

Het verschil tussen klachten en geschillen is dat het bij geschillen gaat om besluiten van het samenwerkingsverband (of de school) waartegen formeel bewaar en beroep mogelijk is en waar ook geschillenregelingen op van toepassing zijn. Klachten hebben betrekking op situaties waarbij geen bezwaar of beroep mogelijk is. Het gaat dan dus niet om besluiten met rechtsgevolgen, maar vaak om handelingen, gedragingen of juist het achterwege laten van handelingen of gedragingen waar dit volgens klager wel had moeten.

De klachtenregeling voor scholen wordt hieronder niet uitgewerkt. Indien een ouder een klacht heeft over de school is de betreffende klachtenregeling van de school van toepassing. Geschillen tussen ouders en school over passend onderwijs worden hieronder wel vermeld.

Samenwerkingsverband Fultura

Klachten

1. Klachten over gebruik persoonsgegevens SWV
2. Klachten over medewerkers SWV

Geschillen

3. Schoolbestuur of ouder heeft geschil met SWV over toelaatbaarheid
4. SWV heeft geschil met ondersteuningsplanraad/medezeggenschapsraad
5. SWV heeft geschil met gemeente(n)
6. Schoolbestuur heeft geschil met het SWV

Schoolbestuur

7. Schoolbestuur heeft een geschil met ouders rond toelating en verwijdering.
8. Schoolbestuur heeft geschil met ouders over de ondersteuning en passend aanbod
9. Schoolbestuur heeft geschil met medezeggenschapsraad over schoolondersteuningsprofiel

1. Klacht over gebruik persoonsgegevens

Het samenwerkingsverband verwerkt persoonsgegevens van leerlingen wanneer het samenwerkingsverband betrokken is bij advisering aan scholen; bijvoorbeeld bij het toekennen van arrangementen of bij het toekennen van een toelaatbaarheidsverklaring. Het samenwerkingsverband heeft hiervoor een privacyreglement opgesteld, deze is te vinden op de www.fultura.nl/documenten.

Ouders kunnen verzoeken om inzage, rectificatie of vernietiging van persoonsgegevens van hun kind. Indien zij niet tevreden zijn met de reactie of een klacht hebben over het gebruik van de persoonsgegevens omdat zij bijvoorbeeld vinden dat het samenwerkingsverband niet zorgvuldig is omgegaan met de persoonsgegevens, kunnen zij contact opnemen met het samenwerkingsverband als verwerkingsverantwoordelijke¹.

¹ In lijn met het vastgestelde privacyreglement van SWV Fultura.



2. Klachten over medewerkers samenwerkingsverband

Het gaat hierbij om uitingen van ongenoegen over gedragingen, handelingen of het nalaten daarvan van een medewerker van het samenwerkingsverband, welk gedrag of handelen gevolgen heeft voor de leerling, de 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 de medewerker in kwestie. Leidt dat niet tot resultaat, of kan om een andere reden niet met betrokkene gesproken worden, dan is de volgende stap om contact te leggen met de directeur van het samenwerkingsverband.

Een klager kan besluiten om de klacht niet bij de directeur van het samenwerkingsverband in te dienen, maar bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijsgeschillen, ook al schrijft de geldende klachtenregeling eerst een interne procedure voor.

Kijk voor meer informatie op: (<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc> . Daarnaast kunnen ouders, leerlingen, docenten, directies en besturen de vertrouwensinspecteurs van de Inspectie van het Onderwijs benaderen wanneer zich in of rond de school problemen of ernstige klachten voordoen op het gebied van ongewenst gedrag en veiligheid die gerelateerd zijn aan een medewerker van het samenwerkingsverband.

2.1. Procedure:

Het bestuur heeft de afhandeling van klachten over individuele medewerkers van het samenwerkingsverband gedelegeerd aan de directeur. De directeur stelt aan de hand van de binnengekomen klacht een interne klachtencommissie samen, waarvan hij zelf voorzitter is. De samenstelling van de interne klachtencommissie is afhankelijk van het type en de aard van de klacht. Als de klacht de directeur betreft, dient de klacht te worden ingediend bij het bestuur van het samenwerkingsverband.

2.2. 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, agressie, geweld, machtsmisbruik, racisme, discriminatie, onbehoorlijk gedrag of disfunctioneren van een medewerker, kan hij/zij een klacht indienen bij de interne klachtencommissie, in dit geval bij de directeur van het SWV als voorzitter van de interne klachtencommissie.
- Een klacht kan door de klager, eventueel bijgestaan door een vertrouwenspersoon, mondeling worden besproken met de directeur van het SWV of schriftelijk worden ingediend bij het SWV.
- De directeur kan de klager verzoeken de klacht eerst bij de betrokken medewerker van het SWV aanhangig te maken.

2.3. Het horen

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



2.4. Verslaglegging van bevindingen

- De interne klachtencommissie maakt van het onderzoek een schriftelijk verslag. Het verslag wordt ter kennisname opgestuurd aan de klager en aangeklaagde.
- De aangeklaagde wordt te allen tijde in de gelegenheid gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren.
- Indien de interne klachtencommissie dit noodzakelijk acht, kan zij nader onderzoek verrichten.
- De interne klachtencommissie legt haar bevindingen schriftelijk vast binnen 4 werkweken nadat de hoorzitting heeft plaatsgevonden. Van dit rapport ontvangen klager en aangeklaagde een kopie.
- Indien de klager tijdens de procedure bij de commissie de klacht intrekt, wordt dit door de klager, bij voorkeur schriftelijk, aan de commissie meegedeeld. De interne klachtencommissie besluit vervolgens of van een verdere procedure wordt afgezien of dat zijzelfstandig met de procedure doorgaat.

2.5. Besluitvorming

- Binnen 4 werkweken na het afsluiten van het onderzoek neemt de directeur van het SWV een besluit over de te treffen maatregelen ten aanzien van de aangeklaagde. In dit besluit worden de bevindingen van de interne klachtencommissie meegenomen.
- De directeur stelt de klager en de aangeklaagde schriftelijk op de hoogte van zijn besluit en de voorgenomen maatregelen ten aanzien van de aangeklaagde. De directeur rapporteert over de doorlopen procedure aan het bestuur van het samenwerkingsverband.

2.6. Wettelijke meld- en aangifteplicht

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

3. Schoolbestuur of ouder heeft geschil met samenwerkingsverband over toelaatbaarheid

3.1 Bezwaarprocedure

Het samenwerkingsverband beslist of een leerling toelaatbaar is tot een school voor (voortgezet) speciaal onderwijs of een school voor praktijkonderwijs. Ouders en het schoolbestuur kunnen het besluit van het samenwerkingsverband over het al dan niet toelaatbaar verklaren aanvechten. Daarvoor bestaat een specifieke procedure, die te raadplegen is op de website van Fultura www.fultura.nl/documenten.

Indien de ouders of het schoolbestuur het niet eens zijn met het toekennen dan wel weigeren van de toelaatbaarheidsverklaring, kunnen zij een bezwaarschrift indienen bij het samenwerkingsverband. Het samenwerkingsverband stuurt het bezwaarschrift door naar de landelijke bezwaaradviescommissie toelaatbaarheidsverklaring. Deze commissie hoort alle partijen en doet schriftelijk uitspraak in de vorm van een advies aan het samenwerkingsverband. Het samenwerkingsverband neemt vervolgens een besluit op het bezwaarschrift.

Gegevens landelijke bezwaaradviescommissie toelaatbaarheidsverklaring:

<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-bezwaaradviescommissie-toelaatbaarheidsverklaring-lbt>



3.2. Naar de rechter

Mochten de ouders of het schoolbestuur het niet eens zijn met de uitkomst van de hierboven genoemde bezwaarprocedure, dan kunnen zij een beroepsprocedure opstarten. De ouders en/of het schoolbestuur kunnen dan een beroepschrift opstellen en indienen bij de bestuursrechter.

4. Samenwerkingsverband heeft geschil met ondersteuningsplanraad

Het samenwerkingsverband heeft een ondersteuningsplanraad (“OPR”) die bestaat uit vertegenwoordigers van personeel en ouders/leerlingen. De leden van de OPR zijn gekozen door de medezeggenschapsraden van de aangesloten scholen. Daarnaast is sprake van een medezeggenschapsraad (“MR”) voor het personeel van het samenwerkingsverband.

Geschillen tussen het samenwerkingsverband en de OPR c.q. de MR dienen te worden voorgelegd aan de Landelijke geschillencommissie WMS.

Voor meer informatie over de procedure medezeggenschapsgeschillen wordt u verwezen naar:

<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-commissie-voor-geschillen-wms>

5. Samenwerkingsverband heeft geschil met gemeente(n)

Het SWV dient voorafgaand aan de vaststelling van het ondersteuningsplan over het concept daarvan overleg te voeren met de gemeente(n) in het werkingsgebied van het samenwerkingsverband. Het overleg heeft als doel tot afstemming te komen van het passend onderwijs met zaken waarvoor de gemeente verantwoordelijkheid draagt en die aan passend onderwijs raken. Daarbij valt te denken aan jeugdzorg, leerlingenvervoer, leerplicht en onderwijshuisvesting. Het overleg dient, zo bepaalt de wet, gericht te zijn op overeenstemming.

SWV en gemeente(n) moeten zelf voor dit overleg een procedure vaststellen. Een regeling van geschillen moet deel uitmaken van deze procedure. De sectororganisaties hebben tezamen met de VNG een modelprocedure voor het op overeenstemming gericht overleg ontwikkeld, inclusief geschillenregeling. Zij raden gemeenten en samenwerkingsverbanden aan dit model over te nemen. Gemeenten en samenwerkingsverband kunnen besluiten een eigen procedure vast te stellen. De modelprocedure is hier opgenomen.

Voor meer informatie over de procedure geschillen op overeenstemming gericht overleg wordt u verwezen naar:

<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/geschillencommissie-oogo-ondersteuningsplan>



6. Schoolbestuur heeft geschil met het samenwerkingsverband

Geschillen rond inrichting, werkwijze en besluiten van het SWV.

Bij het inrichten en functioneren van samenwerkingsverbanden kunnen geschillen ontstaan tussen de schoolbesturen die bij het samenwerkingsverband zijn aangesloten (of zich moeten aansluiten) en het SWV. Het SWV is wettelijk verplicht een geschillenregeling op te stellen. Bij de behandeling van het wetsvoorstel passend onderwijs heeft de Eerste Kamer aangedrongen op het voorzien in een landelijke arbitrageregeling ter beslechting van geschillen binnen het bestuur van een samenwerkingsverband of tussen het SWV en een of meer aangesloten schoolbesturen.

Bij geschillen tussen een of meer schoolbesturen en het SWV zal als eerste mediation worden toegepast; dit is vastgelegd in de statuten. Indien mediation niet tot een bevredigende oplossing leidt, is het mogelijk dat een van de partijen zich wendt tot de landelijke arbitragecommissie. Deze commissie doet een voor alle partijen bindende uitspraak.

Voor meer informatie omtrent de procedure geschil samenwerkingsverband, wordt u verwezen naar:

<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-arbitragecommissie-samenwerkingsverbanden-passend-onderwijs>

Het is denkbaar dat bepaalde geschillen buiten het bereik van de arbitragecommissie vallen. In dat geval, maar ook in het geval een van de partijen het niet eens is met de uitspraak van de arbitragecommissie, kan een procedure opgestart worden bij de civiele rechter.

7. Schoolbestuur heeft een geschil met ouders rond toelating en verwijdering

7.1. Bezwaarprocedure

Het schoolbestuur beslist over het toelaten of verwijderen van leerlingen en de ouders melden de leerling aan en vragen om toelating tot de school. Dit is wettelijk zo geregeld. Wanneer ouders het niet eens zijn met de beslissing van het schoolbestuur om een leerling wel of niet toe te laten of te verwijderen van school, kunnen ouders gebruik maken van de regeling voor bezwaar die ook in de onderwijswetten is opgenomen.

7.2. Geschillenprocedure

Ouders en het schoolbestuur kunnen een geschil over het wel of niet toelaten of verwijderen van een leerling voorleggen aan de Geschillencommissie Passend Onderwijs. Anders dan bij de regeling Bezwaar, geeft bij deze procedure een onafhankelijke externe instantie een oordeel over het bestreden besluit. Indien de bezwaarprocedure en de geschillenprocedure bij de Geschillencommissie Passend Onderwijs toelating en verwijdering tegelijkertijd lopen, neemt het bestuur pas een beslissing over het bezwaar nadat de Geschillencommissie Passend Onderwijs haar oordeel heeft gegeven.

Voor meer informatie over de procedure Geschillencommissie Passend Onderwijs wordt u verwezen naar:

<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/geschillencommissie-passend-onderwijs-gpo>



7.3. Naar de rechter

Als het geschil niet naar tevredenheid is opgelost nadat de twee bovenstaande opties zijn doorlopen, dan kunnen ouders het besluit van het schoolbestuur voorleggen aan de rechter. In het bijzonder onderwijs gebeurt dit bij de civiele rechter en in het openbaar onderwijs bij de bestuursrechter.

Ouders uit het bijzonder onderwijs kunnen een geschil ook rechtstreeks aan de civiele rechter voorleggen, zonder eerst de bezwaarprocedure te doorlopen. Dit is alleen aan te raden als rond de beslissing van het schoolbestuur principiële vragen aan de orde zijn. In het openbaar onderwijs behandelt een bestuursrechter een zaak alleen als eerst de bezwaarprocedure is doorlopen.

7.4. Naar het College voor de rechten van de mens

Als ouders vinden dat rond het besluit over toelating en verwijdering sprake is van discriminatie op grond van handicap of chronische ziekte, dan kunnen zij het College voor de rechten van de mens vragen een oordeel te geven. Deze procedure staat los van de andere hiervoor genoemde procedures. Indien er een oordeel van het College ligt, zal de rechter dat in zijn oordeel betrekken.

Voor meer informatie over de Procedure college voor de rechten van de mens wordt u verwezen naar:

<https://klachtenformulier.mensenrechten.nl/#/>

8. Schoolbestuur heeft geschil met ouders over de ondersteuning

8.1. Procedure klachten

Als een leerling extra ondersteuning nodig heeft, stelt de school een ontwikkelingsperspectief ("OPP") vast, waarin staat welke leerdoelen haalbaar zijn. De school voor (voortgezet) speciaal onderwijs en de school voor praktijkonderwijs stellen dat vast voor iedere leerling die met een toelaatbaarheidsverklaring is toegelaten tot de school. Reguliere scholen moeten een OPP vaststellen voor leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte. Voordat het OPP wordt vastgesteld voert de school 'op overeenstemming gericht overleg' met de ouders. Het ontbreken van overeenstemming van de ouders kan leiden tot een geschil tussen ouders en de school (het bevoegd gezag). Ouders kunnen gebruik maken van de klachtenregeling van de school als zij het niet eens zijn met de wijze van vaststellen of de inhoud van het OPP. Ook als zij het niet eens zijn met de manier waarop de extra ondersteuning wordt uitgevoerd, is de klachtenregeling de voor de hand liggende weg.

8.2 Geschillenprocedure

Bij een geschil over het OPP in het regulier onderwijs en het (voortgezet) speciaal onderwijs kunnen ouders zich richten tot de Geschillencommissie Passend Onderwijs. Geschillen tussen school en ouders over 'wat een passend aanbod' is behoren hier ook toe. Het OPP kent een handelingsdeel en een uitstroomperspectief. Voor het handelingsdeel geldt de eis dat hierover overeenstemming moet zijn met de ouders en dat dit jaarlijks met de ouders moet worden geëvalueerd. Het uitstroomperspectief moet ook met ouders worden overlegd, maar hiervoor geldt niet de eis van instemming met de ouders; wel moet met de ouders hierover 'op overeenstemming gericht overleg' worden gevoerd.

Voor meer informatie over de Procedure geschillencommissie passend onderwijs wordt u verwezen naar: <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/geschillencommissie-passend-onderwijs-gpo>



8.3. Naar de rechter

Geschillen kunnen ook worden voorgelegd aan de rechter. Voor het openbaar onderwijs is dit de bestuursrechter en voor het bijzonder onderwijs is dit de civiele rechter. Dat kan wat de civiele rechter betreft na de klachten- en/of geschillenprocedure, maar dit kan ook direct. Tenzij principiële zaken spelen, lijkt dat laatste niet de juiste route. Voor een procedure bij de bestuursrechter geldt dat eerst een bezwaarprocedure moet worden gevoerd voordat een beroepsprocedure in gang kan worden gezet.

Als de ouders van mening zijn dat de school ernstig tekort schiet bij het verlenen van de noodzakelijke (extra) ondersteuning of dat de school nalatig is bij het nakomen van afspraken daarover, waarvan de gevolgen schadelijk zijn voor de leerling, dan kunnen zij de civiele rechter benaderen, bijvoorbeeld met een eis tot het vergoeden van schade.

8.4 Naar het College voor de rechten van de mens

Een verschil van inzicht over de vormgeving van de (extra) ondersteuning kan ook worden beoordeeld tegen de achtergrond van de Wet gelijke behandeling op grond van een handicap of chronische ziekte. Daarbij kan het bijvoorbeeld gaan over de vraag welke aanpassingen de school redelijkerwijs moet realiseren om de leerling in staat te stellen aan het onderwijs deel te nemen. Een geschil hierover kan worden voorgelegd aan het College voor de rechten van de mens.

Voor meer informatie over de Procedure college voor de rechten van de mens wordt u verwezen naar:

<https://klachtenformulier.mensenrechten.nl/#/>

9. Schoolbestuur heeft geschil met medezeggenschapsraad over schoolondersteuningsprofiel

9.1. Medezeggenschapsgeschil

Ten minste eens in de vier jaar stelt het bevoegd gezag voor ieder van de aangesloten scholen het schoolondersteuningsprofiel (SOP) vast. De medezeggenschapsraad van de school heeft ten aanzien van dat besluit een adviesbevoegdheid, tenzij in het medezeggenschapsreglement is bepaald dat de medezeggenschapsraad hierbij instemmingsrecht bij heeft. Een eventueel geschil over dit onderwerp moet worden voorgelegd aan de Landelijke geschillencommissie WMS.

Voor meer informatie over de Procedure adviesgeschil Medezeggenschap wordt u verwezen naar:

<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-commissie-voor-geschillen-wms>

