

## Behandeling van klachten en bezwaren

### Algemeen

In een middelgrote onderwijsorganisatie als de Stichting ROOS, waar honderden 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.

Hier 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 de klacht of het bezwaar aan een interne of externe instantie voor te leggen. Binnen de Stichting ROOS 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 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 de Stichting ROOS, dan is de volgende stap een gesprek aan te vragen met de leidinggevende, meestal de schooldirecteur of iemand van het bestuursbureau.

Gaat het om een wezenlijk verschil van mening of om een ernstige gedraging waartegen bezwaar bestaat dan kan de vertrouwenspersoon worden benaderd. Desgewenst staat ook nog de weg open om het bestuur, 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 primair 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 van een klacht/geschil kennis te nemen is het van belang 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 het bestuur	-
Besluit (namens) bevoegd gezag met rechtspositionele gevolgen ten aanzien van een personeelslid	-	AWB-procedure via een externe bezwarencommissie
(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 ten aanzien van andere leerlingen en ouders of ten aanzien van personeelsleden. Strafbare gedragingen van leerlingen en ouders ten aanzien van andere leerlingen en ouders of ten aanzien van personeelsleden of van personeelsleden ten aanzien van 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 (eventueel door of via de werkgever) of toepassing sancties door het bevoegd gezag indien het om gedrag van leerlingen gaat.

Er wordt dus onderscheid gemaakt in de soorten bezwaren en klachten:

1. Bezwaren tegen besluiten in het kader van de algemene bestuurswet (AWB).  
(bezwaren tegen functiewaardering zijn hiervan uitgezonderd, zie het einde van dit hoofdstuk)
2. Klachten in het kader van de Klachtenregeling
3. Aangifte bij justitie.

De AWB-procedure via het bestuur en de AWB-procedure via de externe bezwarencommissie staat beschreven in een document, dat is geplaatst op de website van de Stichting ROOS.

De klachtenregeling (externe klachtencommissie LKC Onderwijs) staat eveneens uitgeschreven in een document dat op de website van de Stichting ROOS is geplaatst.