

Klachten- en geschillenregeling samenwerkingsverband Groningen Ommelanden

In deze regeling wordt onderscheid gemaakt tussen klachten en geschillen die bij het samenwerkingsverband aanhangig kunnen worden gemaakt en situaties die betrekking hebben op klachten en geschillen rond 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 gemoeten.

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 Groningen Ommelanden

Klachten

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

Geschillen

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

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 in situaties waar het samenwerkingsverband betrokken is bij advisering aan scholen, bij het toekennen van arrangementen en bij het toekennen van een toelaatbaarheidsbeschikking. Het samenwerkingsverband heeft hiervoor een [privacy reglement](#) opgesteld.

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 GO.

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, wat 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 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 (<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc>), ook al schrijft de geldende klachtenregeling eerst een interne procedure voor. 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 zij 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, i.c. bij de directeur van het samenwerkingsverband 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, zo nodig buiten elkanders 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 commissie 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.
- Indien de commissie dit noodzakelijk acht, kan zij nader onderzoek verrichten.
- De commissie legt haar 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 bij de commissie de klacht intrekt, wordt dit door de klager, bij voorkeur schriftelijk, aan de commissie meegedeeld. De commissie besluit vervolgens of van een verdere procedure wordt afgezien of dat de commissie zelfstandig met de procedure doorgaat.

2.5. Besluitvorming

- Binnen 4 werkweken na het afsluiten van het onderzoek besluit de directeur van het samenwerkingsverband omtrent de te treffen maatregelen ten aanzien van de aangeklaagde, aan de hand van de bevindingen van de interne klachtencommissie.
- De directeur 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 samenwerkingsverband.

2.6. Wettelijke meld- en aangifteplicht

Bij een vermoeden van seksueel misbruik is het SWV VO Ommelanden wettelijk verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur. 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 via [deze](#) link.

Indien de ouders of de schoolbestuur het niet eens zijn met de toelaatbaarheidsbeschikking kunnen zij een bezwaarschrift indienen bij het samenwerkingsverband. Het samenwerkingsverband stuurt het bezwaarschrift door naar de landelijke bezwaaradviescommissie toelaatbaarheidsverklaring. Deze commissie hoort 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

Mocht de hierboven genoemde bezwaarprocedure tot een onbevredigende uitkomst leiden, dan kunnen ouders en schoolbestuur naar de bestuursrechter.

4. Samenwerkingsverband heeft geschil met ondersteuningsplanraad/medezeggenschapsraad

Het samenwerkingsverband heeft een ondersteuningsplanraad die bestaat uit vertegenwoordigers van personeel en ouders/leerlingen, gekozen door de medezeggenschapsraden van de aangesloten scholen.

Geschillen tussen het samenwerkingsverband en de ondersteuningsplanraad personeel dienen te worden voorgelegd aan de Landelijke geschillencommissie WMS.

Procedure medezeggenschapsgeschillen:

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

5. Samenwerkingsverband heeft geschil met gemeente(n)

Het samenwerkingsverband 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 ten 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.

Samenwerkingsverband en gemeente(n) moeten zelf voor dit overleg een procedure vaststellen, waarvan een regeling van geschillen deel uitmaakt. 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.

Procedure geschillen op overeenstemming gericht overleg

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

6. Schoolbestuur heeft geschil met het samenwerkingsverband

Geschillen rond inrichting, werkwijze en besluiten van het samenwerkingsverband

Bij het inrichten en functioneren van samenwerkingsverbanden kunnen zich geschillen voordoen tussen de schoolbesturen die bij het samenwerkingsverband zijn aangesloten (of zich moeten aansluiten) en het samenwerkingsverband. Het samenwerkingsverband is wettelijk verplicht te voorzien in een regeling ter beslechting van geschillen. 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 samenwerkingsverband en een of meer aangesloten schoolbesturen.

Bij geschillen tussen een of meer schoolbesturen en het samenwerkingsverband zal allereerst 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 bindende uitspraak voor partijen.

Procedure geschil samenwerkingsverband

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

Het is denkbaar dat bepaalde geschillen buiten de reikwijdte van de arbitragecommissie vallen. In dat geval, maar ook in het geval een van de partijen de uitspraak van de arbitragecommissie wensen te betwisten, staat de weg open naar 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 al dan niet toe te laten of 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 al dan 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 bevoegd gezag pas een beslissing over het bezwaar nadat de Geschillencommissie Passend Onderwijs haar oordeel heeft gegeven.

Procedure Geschillencommissie Passend Onderwijs:

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

7.3. Naar de rechter

Als de twee opties die hierboven staan het geschil niet naar tevredenheid oplossen, 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 bij 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, kunnen zij het College voor de rechten van de mens vragen een oordeel te geven. Deze procedure staat los van de andere hier genoemde procedures. Indien er een oordeel van het College ligt, zal de rechter dat in zijn oordeel betrekken.

Procedure college voor de rechten van de mens

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 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 toegelaten is tot de school. Reguliere scholen moeten een ontwikkelingsperspectief vaststellen voor leerlingen met een extra ondersteuningsbehoefte. Voorafgaand aan de vaststelling voert de school 'op overeenstemming gericht overleg' met de ouders. Het ontbreken van overeenstemming kan leiden tot een geschil tussen ouders en bevoegd gezag. Ouders kunnen gebruik maken van de klachtenregeling van de school indien zijn het niet eens zijn met de gang van zaken bij de vaststelling of de inhoud van het ontwikkelingsperspectief. Ook als zij het niet eens zijn met de manier waarop de ondersteuning wordt uitgevoerd, is de klachtenregeling de voor de hand liggende weg.

8.2 Geschillenprocedure

Bij een geschil over het ontwikkelingsperspectief in het regulier onderwijs en het (voortgezet) speciaal onderwijs kunnen ouders wenden tot de Geschillencommissie Passend Onderwijs. Geschillen tussen school en ouders over 'wat een passend aanbod' is behoren hier ook toe. Het ontwikkelingsperspectief kent een handelingsdeel en een uitstroomperspectief. Op 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.

Procedure geschillencommissie passend onderwijs:

<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 de bestuursrechter, voor het bijzonder onderwijs de civiele rechter. Dat kan wat de civiele rechter betreft na de klachten- en/of geschillenprocedure, maar ook direct. Tenzij principiële zaken spelen, lijkt dat laatste niet de aangewezen weg. Hetzelfde geldt voor de bestuursrechter, met dien verstande dat aan een beroepsprocedure een bezwaarprocedure vooraf dient te gaan.

Als ouders van mening zijn dat de school ernstig tekort schiet bij te verlenen van de noodzakelijke ondersteuning, waardoor schade is ontstaan of dat de school nalatig is bij het nakomen van afspraken daarover, 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 ondersteuning kan ook worden beoordeeld tegen de achtergrond van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte. Daarbij kan het bijvoorbeeld gaan over de vraag welke aanpassingen de school 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.

Procedure college voor de rechten van de mens

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

9. Schoolbestuur heeft geschil met medezeggenschapsraad over schoolondersteuningsprofiel

9.1. Medezeggenschaps geschil

Ten minste eens in de vier jaar stelt het bevoegd gezag voor ieder van zijn scholen het schoolondersteuningsprofiel 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 geschil over dit onderwerp moet worden voorgelegd aan de Landelijke geschillencommissie Wms.

Procedure adviesgeschil Medezeggenschap

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