

Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)

Op school kunnen problemen ontstaan met ouders, leerlingen en personeelsleden. Als het niet lukt om samen een oplossing te vinden, dan kan de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) een advies uitbrengen. Het probleem kan vaak ook door mediation worden opgelost. Klachten kunnen gaan over gedrag en omgang, maar ook over beslissingen. Veelvoorkomende onderwerpen van klachten zijn:

- begeleiding en andere onderwijskundige zaken
- communicatie
- schorsing en verwijdering van een leerling
- pesten
- ongewenste intimiteiten
- discriminatie
- groepsindeling en bevordering

Procedure

Men kan een klacht voorleggen aan de LKC als de school of het samenwerkingsverband waar de klacht speelt, is aangesloten bij de LKC van Onderwijsgeschillen. Zowel ouders en leerlingen als personeelsleden kunnen klachten indienen.

Over wie kan men klagen?

Klachten kunnen gaan over gedrag, omgang en beslissingen van:

- de directeur van de school of van het samenwerkingsverband
- het bestuur van de school of het samenwerkingsverband
- een leerkracht of ondersteunend personeel, zoals een conciërge
- een vrijwilliger, stagiaire of overblijfskracht
- en alle andere personen die werkzaam zijn voor de school.

Waar oordeelt de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs niet over?

De LKC neemt niet alle mogelijke geschillen in behandeling. Voor sommige geschillen kan men terecht bij een van de andere commissies zoals de Geschillencommissie passend onderwijs en de Landelijke Bezwaaradviescommissie Toelaatbaarheidsverklaring.

Klacht indienen binnen een jaar

De klager moet een klacht indienen binnen een jaar na de gebeurtenis. De LKC kan daarop een uitzondering maken:

1. als de klager pas na dat jaar bekend werd met de gebeurtenis
2. als de klager eerst geprobeerd heeft de klacht met de school of het bestuur op te lossen
3. er andere bijzondere omstandigheden zijn waardoor de klager niet eerder een klacht in kon dienen.

Voorafgaand aan het indienen van de klacht bij Onderwijsgeschillen

Elke school moet een klachtenregeling hebben waarin staat hoe de school omgaat met klachten en hoe de klager een klacht kan indienen. Als partijen niet tot een oplossing komen, kan de klager een officiële klacht indienen bij het schoolbestuur of bij de LKC.

Het indienen van een klacht bij de LKC

Voor het indienen van een klacht is geen rechtsbijstand vereist. De klager kan dit zelf doen op de website van Onderwijsgeschillen. U kunt uw klacht indienen bij de Commissie via de blauwe knop 'Zaak indienen' op de website van Onderwijsgeschillen met behulp van een online vragenformulier. U kunt uw zaak online blijven volgen via uw persoonlijke internetpagina, genaamd PIP die voor u wordt aangemaakt.

Er is een klacht ingediend bij de LKC

Een medewerker van Onderwijsgeschillen neemt contact met de klager op en bespreekt dan welke route het beste gekozen kan worden om de klacht op te lossen. Dit gesprek kan leiden tot één van de volgende routes:

Route 1: Interne klachtbehandeling (op niveau van school of bestuur)

Als de Commissie denkt dat een klacht snel op het school- of bestuursniveau kan worden opgelost, kan zij de klacht doorsturen naar het schoolbestuur. Dat gebeurt nadat vanuit Onderwijsgeschillen contact is opgenomen met partijen om na te gaan of de klacht intern in behandeling genomen kan worden. Als uit de gesprekken met een secretaris-mediator van Onderwijsgeschillen blijkt dat schoolbestuur en klager zelf al hebben geprobeerd het probleem op te lossen of geen heil zien in de interne klachtbehandeling, dan kan worden gekozen voor mediation of de formele klachtprocedure.

Route 2: Mediation

Als interne klachtbehandeling niet tot de mogelijkheden behoort of niet tot een oplossing heeft geleid, dan wordt in het telefoongesprek met de secretaris-mediator de mogelijkheid van mediation verkend.

Route 3: Formele procedure

Als besloten wordt de klacht via de formele procedure af te handelen dan wordt de klacht afgehandeld in drie stappen:

1. het voorbereidend onderzoek
2. de behandeling ter zitting
3. vaststelling advies

Vertrouwelijkheid en geheimhouding

Het is erg belangrijk dat alle betrokkenen vertrouwelijk omgaan met het klachtonderzoek. De LKC vraagt daarom altijd om de vertrouwelijkheid in acht te nemen.

Behandeling op een zitting

De Commissie behandelt de klacht op een hoorzitting waarvoor de klager en verweerder worden uitgenodigd.

Vaststelling van het advies

De LKC doet geen bindende uitspraak, maar geeft een schriftelijk advies aan het schoolbestuur. Binnen vier weken na de sluiting van de zitting stelt de Commissie dit advies vast.

Na de klachtbehandeling

Nadat de LKC de klacht heeft behandeld moet het schoolbestuur zowel klager als de LKC binnen vier weken na ontvangst van het advies van de commissie meedelen of deze het eens is met het oordeel van de Commissie en of het naar aanleiding van het oordeel maatregelen zal nemen.

Rechtsbijstand

Zowel iemand die een klacht indient als iemand over wie geklaagd wordt kan rechtsbijstand inschakelen.

Volg Onderwijsgeschillen  @onderwijsgesch

