



**Raamwerk klachten, bezwaren en  
beroepsprocedures RSG Pantarijn**

## **Inhoud**

- 1 – Inleiding
- 2 – Klachten
- 3 – Bezwaren
- 4 - Beroepsprocedures
- 5 – Zienswijze
- 6 – Geschillen medezeggenschap
- 7 – Meldingen

## **Bijlagen**

- 1 – Overzicht indienen klacht, bezwaar, zienswijze, beroep
- 2 – Overzicht meldingen
- 3 – Overzicht relevante Pantarijn beleidsdocumenten
- 4 - Contactadressen

## **Proloog**

Dit raamwerk biedt een samenhangend overzicht van alle bestaande mogelijkheden voor het indienen van een klacht, het maken van bezwaar, het aantekenen van beroep, het indienen van een zienswijze of het doen van meldingen zoals die gelden voor iedere persoon die bij RSG Pantarijn is betrokken.

Het document is een aangepaste versie van het Raamwerk dat op 19 februari 2015 is vastgesteld. De aanpassingen zijn noodzakelijk omdat per 1 januari 2020 de wet normalisering rechtspositie ambtenaren (WNRA) van kracht is.

Bij vaststelling van dit geactualiseerde raamwerk vervalt de werking van het Raamwerk dat is vastgesteld op 19 februari 2015 (beleidsstuk 483).

## 1 - INLEIDING

De kerntaak van Pantarijn is het verzorgen van goed onderwijs. In de missie en visie wordt uitgesproken dat de school onderwijs wil dat:

- uitdaagt, aanspreekt, ruimte geeft en activeert,
- van hoge kwaliteit is,
- gericht is op de algehele persoonlijke ontwikkeling ("hoofd, hart en handen")

Pantarijn wil een school zijn met:

- Een schoolcultuur gebaseerd op ontmoeten, met respect en tolerantie,
- Een veilig klimaat,
- Een goede communicatie met leerlingen en ouders,
- Competente medewerkers die zich blijvend ontwikkelen.

Niettemin kunnen zich binnen de dagelijkse gang van zaken situaties voordoen waarover mensen die betrokken zijn bij Pantarijn, niet tevreden zijn. Het is goed voor de organisatie als betrokkenen in dat geval gelegenheid hebben hun onvrede te uiten. Klachten hebben een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs en bieden de school de mogelijkheid om verbeteringen aan te brengen.

De wetgever heeft dat ook onderkend omdat al sinds 1998 voor het onderwijs een wettelijke regeling van het klachtrecht bestaat. Elke school in Nederland moet beschikken over een klachtenregeling. Zo weten leerlingen, ouders, medewerkers en andere personen die deel uit maken van de school, op welke wijze zij een klacht kunnen indienen. Overigens zullen veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school in onderling overleg worden afgehandeld. Een gesprek met de persoon die direct bij de klacht is betrokken, kan al veel oplossen. De schoolleiding kan hierin een bemiddelende rol spelen. Pas als door onderling overleg de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan een beroep worden gedaan op de interne klachtenregeling. Ook in de gevallen dat de aard van de klacht onderling overleg niet mogelijk maakt, wordt de interne klachtenregeling gevolgd.

Elk jaar wordt voor intern gebruik een jaaroverzicht klachtafhandeling samengesteld waarin een overzicht wordt gegeven van alle klachten, bezwaren en meldingen die op bestuursniveau zijn ontvangen, en de wijze waarop deze zijn afgehandeld.

## 2 - KLACHTEN

*Wat is een klacht?*

Een klacht gaat over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de persoon die wordt aangeklaagd.

Klachten kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op de begeleiding of de beoordeling van leerlingen, de gang van zaken tijdens school- en centraal examen, de toepassing van strafmaatregelen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld of pesten.

Door wie en over wie?

Een klacht kan worden ingediend door ieder die bij Pantarijn is betrokken. Dat kan een (ex) leerling zijn, een ouder/verzorger, een personeels- of directielid, een vrijwilliger die werkzaamheden voor de school verricht of een persoon die op een andere wijze deel

uitmaakt van Pantarijn. Er kan alleen een klacht worden ingediend tegen het handelen van een medewerker en niet van een leerling of ouder. Een uitzondering geldt als zij functioneel betrokken zijn bij de school. Dat is bijvoorbeeld het geval als zij deel uit maken van de medezeggenschapsraad.

#### *Mogelijkheden voor het omgaan met een klacht*

De eerste stap is altijd dat de klager eerst zelf probeert de klacht te bespreken met degene tegen wie de klacht is gericht of met de locatiedirecteur. Een klacht kan pas worden doorgezet als deze gesprekken niet tot een bevredigend resultaat hebben geleid.

Er zijn dan de volgende mogelijkheden:

- de contactpersoon ongewenste omgangsvormen wordt ingeschakeld,
- de externe Pantarijn vertrouwenspersoon wordt ingeschakeld
- de klager dient een klacht in volgens de interne klachtenregeling,
- de klager dient een klacht in bij een externe instantie,
- er wordt aangifte gedaan bij de politie.

#### *Indienen van een klacht volgens de interne klachtenprocedure*

Na ontvangst van de klacht wordt vanuit het bestuurssecretariaat altijd eerst telefonisch contact opgenomen met de klager. De bedoeling daarvan is om het probleem helder te krijgen en na te gaan of de klager geprobeerd heeft het probleem zelf op te lossen met de aangeklaagde, of met de teamleider of locatiedirecteur.

Als dat niet is gebeurd, zal in principe deze stap alsnog worden gezet. De aard van de klacht kan er echter toe leiden dat deze stap wordt overgeslagen. Vervolgens wordt vastgesteld of er een aparte regeling of proceduremogelijkheid bestaat volgens welke de klacht afgehandeld dient te worden. Dat geldt onder meer voor klachten over het eindexamen. Als de klacht wordt ingediend, moet dat schriftelijk gebeuren. In de klacht moeten in ieder geval de naam en het adres van de klager, de dagtekening en een omschrijving van de klacht worden vermeld. Ook moet de klacht door de indiener zijn ondertekend. Als een van deze zaken ontbreekt, krijgt de klager de gelegenheid om dit verzuim binnen twee weken te herstellen. Als hij dat nalaat, kan de klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.

De klager bepaalt zelf of hij de klacht indient bij het bevoegd gezag (het bestuur van Pantarijn in de persoon van de directeur/bestuurder) of bij de klachtencommissie. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen of alsnog voor advies doorverwijzen naar de klachtencommissie. Pantarijn is aangesloten bij de Stichting Onderwijsgeschillen waaronder de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs ressorteert.

De beleidsmedewerker kan adviseren over de procedurele gang van zaken.

### **3 - BEZWAREN**

#### *Wat is een bezwaar?*

Een bezwaar richt zich tegen een besluit. Het moet gaan om een besluit dat door of namens het bevoegd gezag is genomen en schriftelijk is medegedeeld. Een veelgenoemd voorbeeld binnen het onderwijs is het besluit tot schorsing of verwijdering van een leerling.

#### *Aantekenen van bezwaar*

- Het aantekenen van bezwaar gebeurt altijd bij het bevoegd gezag (het bestuur van Pantarijn in de persoon van de directeur/bestuurder). Daarmee wordt het bevoegd gezag in de gelegenheid gesteld om het genomen besluit te heroverwegen. Bij de beslissing over het bezwaarschrift bevestigt het bevoegd gezag het eerder genomen besluit dan wel herziet zij dat besluit.
- De indiener van het bezwaar moet een belanghebbende zijn. Dat is het geval als het besluit tegen hem persoonlijk is gericht of als zijn belang rechtstreeks is betrokken bij het besluit.
- Het bezwaarschrift moet schriftelijk worden ingediend. Verzending kan zowel per post als langs digitale weg.
- Het bezwaarschrift moet het volgende bevatten:
  - Ondertekening door de indiener
  - naam en het adres van de indiener,
  - de dagtekening,
  - een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht
  - de gronden van het bezwaar worden vermeld.
- Het bezwaarschrift moet binnen zes weken na dagtekening van het besluit worden ingediend.
- Na ontvangst wordt vanuit het bestuurssecretariaat telefonisch contact opgenomen met de indiener van het bezwaar om de ontvangst te bevestigen en informatie te geven over de verdere procedure. De ontvangst wordt ook schriftelijk bevestigd.
- Als het bezwaarschrift niet aan de eisen voldoet, wordt gelegenheid gegeven om binnen 10 schooldagen het verzuim te herstellen.
- Het indienen van het bezwaarschrift schort de werking van het bestreden besluit niet op.
- Als het bezwaar zich richt tegen een besluit van een door het bevoegd gezag gemandateerde persoon, deelt het bevoegd gezag de gemandateerde mee dat er een bezwaar is ingediend.

#### **4 - BEROEPPROCEDURES**

##### *Ten aanzien van een besluit van het bevoegd gezag*

Tegen een besluit van het bevoegd gezag over een ingediend bezwaarschrift, kan uitsluitend in beroep worden gegaan bij de kantonrechter.

##### *Inzake examens*

Het Examenbesluit art. 5.4 vermeldt expliciet de beroepsmogelijkheid tegen een beslissing van een (locatie)directeur bij een door het bevoegd gezag ingestelde commissie van beroep examens.

#### **5 - ZIENSWIJZE**

Van het indienen van een zienswijze is uitsluitend sprake in het kader van de regeling beoordelingsgesprekken. Als een personeelslid het niet eens is met een beoordeling zoals bedoeld in deze regeling, kan hij een zienswijze indienen. Dat moet gebeuren bij de direct-leidinggevende, binnen vijf werkdagen nadat de conceptbeoordeling met de werknemer is besproken. Tijdens het gesprek kan het personeelslid zijn zienswijze geven tegen de

beoordeling. Deze zienswijze wordt meegewogen in de definitieve beoordeling. Tegen de definitief vastgestelde beoordeling staan voor het personeelslid geen rechtsmiddelen open.

## **6 - GESCHILLEN MEDEZEGGENSCHAP**

Bij instemmings- advies- en interpretatiegeschillen tussen het bevoegd gezag en de Medezeggenschapsraad kan worden besloten om het betreffende geschil aan de landelijke commissie voor geschillen WMS voor te leggen.

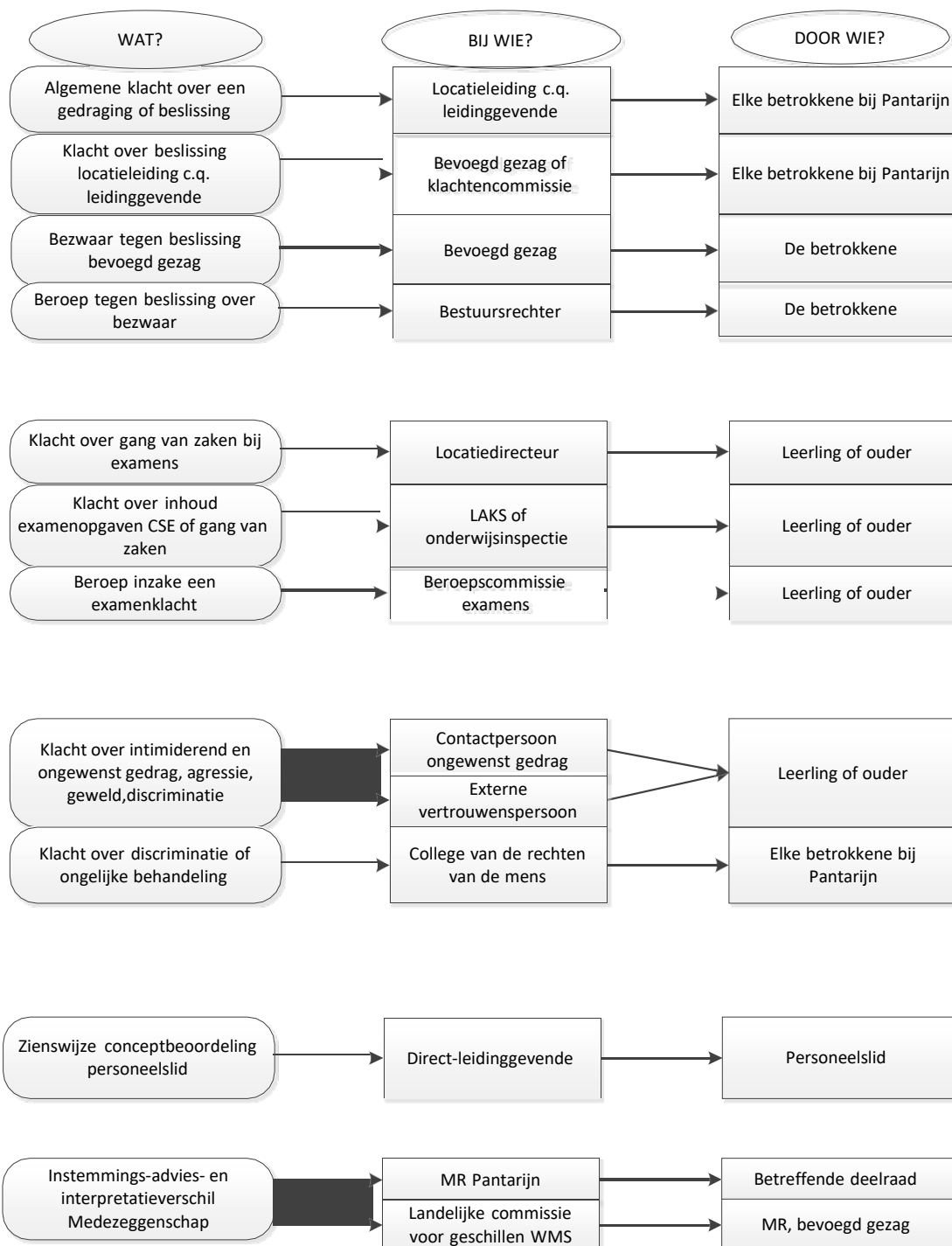
## **7 – MELDINGEN**

Als iemand constateert of vermoedt dat zich een misstand voordoet, heeft diegene de mogelijkheid om daar een melding van te doen. Daarmee beoogt hij dat de misstand bekend wordt, maar dat (nog) niet direct een formele klachtenprocedure in gang wordt gezet.

Sinds 2013 moet elke school beschikken over een Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Deze code biedt een professional houvast om te beslissen om vermoedens van huiselijk geweld wel of niet te melden.

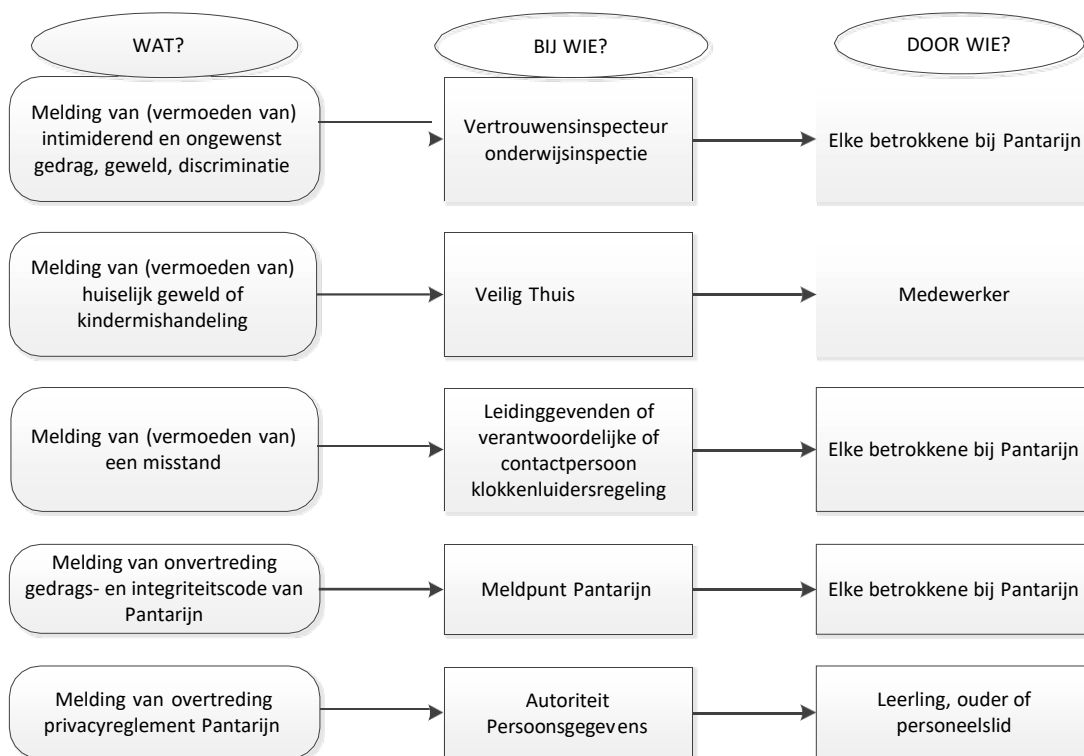
In bijlage 2 wordt een overzicht gegeven van de interne en externe mogelijkheden om een melding te doen van een misstand in relatie tot Pantarijn.

## Bijlage 1 – overzicht indienen klachten, bezaren, zienswijze, beroep



*Adresgegevens van instanties en personen bij wie een klacht, bezwaar, verweer of beroep kan worden ingediend, staan vermeld in schoolgids en website van Pantarijn*

## Bijlage 2 – overzicht meldingen



*Adresgegevens van instanties en personen bij wie een melding kan worden gedaan, staan vermeld in schoolgids en website van Pantarijn*

Bijlage 3– overzicht vastgestelde Pantarijn beleidsdocumenten waarin een handelwijze staat voorgeschreven voor het indienen van een klacht of bezwaar

1. *regeling beoordelingsgesprekken – beleidsstuk 577, nog vast te stellen:*  
Zienswijze tegen de concept-beoordeling moet worden ingediend bij de direct-leidinggevende.
2. *Klokkenluidersregeling – beleidsstuk 375, vastgesteld 20 april 2010:*  
vermoeden van een misstand moet worden gemeld bij de leidinggevende, of bij de verantwoordelijke, of bij de contactpersoon klokkenluidersregeling.
3. *Protocol schorsen en verwijderen - beleidsstuk 551, vastgesteld 20 december 2018:*  
bezwaar tegen een besluit tot schorsing of verwijdering moet worden ingediend bij het bevoegd gezag.
4. *Informatiebeveiligings- en privacybeleid Pantarijn – beleidsstuk 549, vastgesteld 20 december 2018:*  
In geval van bezwaar, dan dient de procedure zoals beschreven in het raamwerk klachten- en bezwarenregelingen, verweer- en beroepsprocedures doorlopen te worden.
5. *Leerlingenstatuut –beleidsstuk 533, vastgesteld 22 mei 2018:*  
Pantarijn kent een bezwaren – en klachtenregeling. Als een leerling van mening is dat hij in zijn belang getroffen is door gedragingen en beslissingen van een medeleerling of een lid van het personeel kan hij handelen overeenkomstig deze regeling.
6. *Algemeen deel schoolgids 2019-2020 – beleidsstuk 562 – vastgesteld op 14 mei 2019*  
II-d. Pantarijn kent een raamwerk ‘Klachten- en bezwarenregelingen verweer- en beroepsprocedures’

Bijlage 4 – contactadressen

Bevoegd gezag RSG Pantarijn Mevrouw dr. Ir. S.L. Efdé, postbus 257, 6700 AA Wageningen  
Beleidsmedewerker, postbus 257, 6700 AA Wageningen, tel. 0317-465893,  
bestuurssecretariaat@pantarijn.nl