

En wat als we het niet eens zijn? Klachten, geschillen, bezwaar en beroep.

De instellingen in cluster 2 vinden goed partnerschap met ouders¹ belangrijk en willen samen met ouders de juiste keuzes maken. Toch lukt het niet altijd om het eens te worden. In die situatie willen de instellingen voor cluster 2 ouders alle mogelijkheden bieden om tot een oplossing te komen. Ook de wetgever heeft hiervoor mogelijkheden gecreëerd. Hieronder wordt aangegeven welke mogelijkheden er zijn in de verschillende fasen vanaf eerste contact tot en met het definitieve besluit (na het advies van de Commissie van Onderzoek) van het bevoegd gezag over toelating of begeleiding en ondersteuning.

Contact met:	Kern van de taak	Extra acties om het samen eens te worden	Mogelijkheden binnen de cluster-2-instelling	Mogelijkheden buiten de cluster-2-instelling
Het aanmeldpunt	biedt informatie aan ouders, scholen en verwijzers over vragen over gehoor, spraak en taal en bijkomende problemen. Ook wordt uitleg gegeven over het aanvragen en procedures voor Consultatie en Advies of Trajectbegeleiding.	-	Klachtenprocedure (voor toelichting zie 1)	-
Consultatie en advies	is een kortdurend traject voor leerlingen waarvan (nog) niet duidelijk is of de leerling tot de doelgroep behoort, maar waarbij ouders en school wel zorgen en vragen hebben. Consultatie en Advies kan worden aangevraagd via het aanmeldpunt.	-	Klachtenprocedure	-
Trajectbegeleiding	begeleidt ouders in het traject van aanmelding tot besluit over toelating of begeleiding. Landelijk geldende criteria worden gebruikt om te bepalen of een kind tot de doelgroep behoort. De onderwijs- en ondersteuningsbehoefte wordt gebruikt om het onderwijsarrangement te bepalen. Op overeenstemming gericht overleg met ouders (voor toelichting zie 2)		Klachtenprocedure	-

¹ Daar waar ouders staat, bedoelen we uiteraard ook verzorgers. Voor oudere leerlingen geldt dat zij dezelfde rechten hebben als de ouders.

Contact met:	Kern van de taak	Extra acties ¹ om het samen eens te worden	Mogelijkheden binnen de cluster-2-instelling	Mogelijkheden buiten de cluster-2-instelling
CvO (Commissie van Onderzoek)	geeft advies aan het bevoegd gezag van de instelling over: <ul style="list-style-type: none"> - of de leerling tot de doelgroep van cluster 2 behoort - de noodzakelijke ondersteuning (het onderwijsarrangement) - het OPP (ontwikkelingsperspectief)² 		<ul style="list-style-type: none"> - Klachtenprocedure - 	<ul style="list-style-type: none"> - Onderwijsconsulenten (voor toelichting zie 5)
Het Bevoegd gezag	neemt het uiteindelijke besluit over toelating tot onderwijs op een lesplaats van de instelling dan wel over de begeleiding en ondersteuning in het regulier onderwijs vanuit de instelling, afhankelijk wat van toepassing is.	-	<ul style="list-style-type: none"> - Klachtenprocedure - Second opinion (voor toelichting zie 3) 	<ul style="list-style-type: none"> - Onderwijsconsulenten - Landelijke geschillencommissie passend onderwijs (voor toelichting zie 5) - Landelijke klachtencommissie onderwijsgeschillen (voor toelichting zie 6). - Bestuursrechter / burgerrechter (voor toelichting zie 7)

Naast de genoemde mogelijkheden voor klachten is het altijd mogelijk om een klacht in te dienen bij het College voor de Rechten van de Mens. Het moet daarbij gaan om klachten over vermeende discriminatie op basis van handicap of stoornis of op basis van andere aspecten: geslacht, leeftijd, godsdienst, seksuele gerichtheid, ras, nationaliteit, burgerlijke staat, levensovertuiging of politieke overtuiging. Meer informatie is te vinden op www.mensenrechten.nl

Toelichting op de verschillende mogelijkheden zoals genoemd in het schema:

1. De klachtenprocedure van de instelling omvat alle informatie hoe u bij de instelling een klacht kenbaar kunt maken. De procedure omvat verschillende mogelijkheden waaronder tenminste:
 - Een gesprek met de leidinggevende, directeur of bevoegd gezag
 - Voorleggen van de klacht aan een onafhankelijke klachtencommissie (zie ook punt 6 en 7 hieronder).

¹Met extra acties worden alleen acties bedoeld die niet behoren tot de reguliere kwaliteit van correcte omgang of inhoudelijke deskundigheid

² Het bevoegd gezag stelt na advies van de CvO en nadat op overeenstemming gericht overleg is gevoerd met de ouders/leerling het Ontwikkelingsperspectief (OPP) vast voor kinderen die onderwijs krijgen op een lesplaats van de eigen instelling (WEC art. 41a lid 1). Wanneer een leerling is ingeschreven bij een reguliere school, dan geeft de CvO advies aan de reguliere school.

2. Op overeenstemming gericht overleg: binnen trajectbegeleiding wordt veel aandacht geschonken aan het op overeenstemming gericht overleg met de ouders en school. Eventuele verschillen in inzicht worden in onderling overleg zo goed mogelijk opgelost, zodat er zowel een inhoudelijk goed advies aan de CvO ligt als een door de ouders en school gedragen advies. Op overeenstemming gericht overleg gaat altijd in dialoog, waarbij alle betrokkenen zich moeten inspannen en constructief moeten opstellen om te komen tot een goede oplossing.
3. Second opinion over een besluit van de CvO: ouders of school kunnen aan de directeur of het bevoegd gezag van de instelling voor cluster 2 vragen om een 'second opinion'. De instelling neemt deze mogelijkheid op in haar procedure en geeft daarbij aan wanneer de ouders deze mogelijkheid bij een gebrek aan overeenstemming kunnen vragen. De second opinion wordt door een andere instelling voor cluster 2 uitgevoerd, omdat elders de beschikbare expertise onvoldoende aanwezig is. Aan een second opinion zijn voor de ouders geen kosten verbonden.
4. Onderwijsconsulenten: zij kunnen ingeschakeld worden
 - a. bij plaatsingsproblematiek van een (leerplichtige) leerling met extra ondersteuningsbehoefte in primair- of voortgezet onderwijs of MBO.
 - b. als ouders en/of de school problemen ervaren met betrekking tot het handelingsdeel van het Ontwikkelingsperspectief (OPP)
 - c. als een (leerplichtige) leerling langer dan 4 weken thuis zit en er geen uitzicht is op terugkeer naar de school waar deze leerling ingeschreven staat en er door deze school geen ander passend onderwijs kan worden geadviseerdMeer informatie is te vinden op www.onderwijsconsulenten.nl.
5. Landelijke geschillencommissie passend onderwijs: aan deze commissie kunnen ouders een geschil voorleggen over (weigering tot) toelating van een leerling tot het onderwijs van de instelling, verwijdering van een leerling van de school of over het OPP. Voor het OPP geldt dat de school waar de leerling staat ingeschreven verantwoordelijk is. Een geschil over de ondersteuning van de instelling in het reguliere onderwijs heeft samenhang met het OPP en dient te worden ingebracht bij de landelijke geschillencommissie, gericht aan het bevoegd gezag van de reguliere school. Meer informatie is te vinden op www.geschillenpassendonderwijs.nl.
6. Landelijke Klachtencommissie Onderwijsgeschillen: aan deze commissie kunnen zowel ouders en leerlingen als personeelsleden een klacht voorleggen. Klachten kunnen gaan over gedrag en omgang maar ook over beslissingen, anders dan die waar de landelijke geschillencommissie passend onderwijs over gaat. Veelvoorkomende onderwerpen van klachten zijn: begeleiding en andere onderwijskundige zaken; communicatie; schorsing en verwijdering; pesten; ongewenste intimiteiten; discriminatie; groepsindeling en bevordering. De externe vertrouwenspersoon van de instelling kan behulpzaam zijn bij het indienen van een klacht bij de LKC.
7. Bestuursrechter / burgerrechter: ouders kunnen binnen zes weken bezwaar maken tegen het besluit van het bestuur. Wanneer het bestuur het bezwaar ongegrond verklaart, kunnen ouders in beroep gaan bij de bestuursrechter (voor openbaar onderwijs) of de burgerrechter (voor bijzonder onderwijs). Meer informatie is te vinden op www.rechtspraak.nl.
8. Monitoren van klachten en geschillen
Iedere instelling houdt zelf, in het kader van kwaliteitsbewaking, zicht op klachten en geschillen, en neemt waar nodig maatregelen.