

LKC Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

Klagen over het onderwijs

‘...soms is de onenigheid zo fundamenteel dat iemand een klacht indient’

Een school is een omgeving waar mensen intensief met elkaar te maken hebben, in allerlei situaties en op verschillende niveaus. Botsingen en meningverschillen zijn dan ook niet bijzonder en worden meestal in overleg bijgelegd. Maar soms is de onenigheid zo fundamenteel dat iemand een klacht indient.

Dat gebeurt bij een onafhankelijke commissie: de Landelijke Klachtencommissie onderwijs, of kortweg de LKC. Zij onderzoekt de klacht en beoordeelt (na een hoorzitting) of de klacht gegrond is.

De Commissie brengt ten slotte advies uit aan het bevoegd gezag waarin zij doorgaans aanbevelingen opneemt. Op die manier wil zij voorkomen dat een dergelijke situatie zich herhaalt, en bijdragen aan de kwaliteit van het onderwijs.

Op een school, waar men te maken heeft met een schoolbestuur als bevoegd gezag, met directie en docenten, leerlingen en ouders, ontstaat soms een situatie die aanleiding kan zijn tot een klacht. Lukt het niet om onderling tot een oplossing te komen, dan kan men de klacht voorleggen aan de Landelijke Klachtencommissie.

Een klacht indienen

❖ REDEN TOT KLAGEN

Iedereen die deel uitmaakt van een schoolgemeenschap kan een klacht indienen: leerlingen, ouders van minderjarigen en personeelsleden, maar – in veel gevallen – ook schoolleiders en het bevoegd gezag. Zelfs ex-leerlingen, die de school inmiddels verlaten hebben, of bij minderjarigheid hun ouders, hebben de mogelijkheid tot klagen. Veel klachten ontstaan uit onvrede met de communicatie tussen de school enerzijds en ouders en leerlingen anderzijds, en ook begeleiding van leerlingen geeft vaak reden tot klagen. Een klacht kan gaan over een beslissing van het schoolbestuur of de directie, beslissingen of het gedrag van een docent of het gedrag van een leerling. Maar ook ongewenste intimiteiten, een hardhandige aanpak van leerlingen, pesten, de klachtafwikkeling op school en de relatie tussen docent en werkgever kunnen iemand aanzetten een klacht in te dienen.

❖ NAAR EEN KLACHTENCOMMISSIE

Voordat men de officiële weg kiest en een klachtencommissie benadert, doet de klager er verstandig aan eerst degene aan te spreken tegen wie de klacht gericht is of naar de directie van de school toe te gaan. Levert dit niets op, dan kan men naar de vertrouwenspersoon van de school stappen, die een oplossing kan proberen te vinden. Dat lukt in de meeste gevallen, maar soms wordt besloten de klacht voor te leggen aan een klachtencommissie. Voor scholen in het openbaar en algemeen toegankelijk onderwijs is dat in veel gevallen de Landelijke Klachtencommissie (LKC). Deze commissie treedt op als adviescollege voor het bevoegd gezag.

De klachtencommissie neemt de klacht in behandeling op grond van het klaagschrift, waarin de klacht verwoord is. Zij past het beginsel van hoor en wederhoor toe en betreft dus ook de verweerder (diegene over wie wordt geklaagd) als partij in de procedure. Zij kan, als dat nodig is, zelf inlichtingen inwinnen bij de klager en bij de andere partij om tot een goed inzicht in de klacht te komen. Alleen op voordracht van de partijen zelf vraagt de Commissie ook beroepsmatig betrokkenen om inlichtingen.

De klacht onderzoeken

❖ DE KLACHT

De klager dient zijn klacht in met een klaagschrift waarin de klacht verwoord is. De LKC neemt de klacht alleen in behandeling als de klacht en het klaagschrift voldoen aan een aantal voorwaarden.

Zo moet het voorval waarover wordt geklaagd over het algemeen niet langer dan een jaar geleden hebben plaatsgevonden. Gaat het om gebeurtenissen van langer terug, dan wordt het erg moeilijk om hieromtrent de waarheid vast te stellen. Als het om zeer ernstige zaken gaat, kan hierop echter een uitzondering gelden. Verder moet het klaagschrift:

- schriftelijk worden ingediend
- zijn geschreven in de Nederlandse taal
- de naam en het adres van de klager bevatten
- de naam bevatten van degene tegen wie de klacht is gericht; deze persoon noemen we ‘verweerder’
- een omschrijving van de klacht bevatten, alsmede de feiten en omstandigheden zoals die zich volgens klager hebben voorgedaan
- van een handtekening zijn voorzien.

Als de klacht niet aan alle voorwaarden voldoet, geeft de LKC de klager de mogelijkheid om – binnen een bepaalde termijn – alsnog aan die voorwaarden te voldoen. Daarna zal de LKC beslissen of zij de klacht in behandeling neemt. Het kan zijn dat de LKC uiteindelijk besluit de klacht niet in behandeling te nemen.

❖ *Openingsbrief*

Als de klacht behandeld wordt, ontvangen zowel klager als verweerder een zogenoemde openingsbrief. Hierin heeft de LKC een beknopte klachtsamenvatting geformuleerd, waarin de kern is omschreven van waarover geklaagd wordt. Het hanteren van een klachtsamenvatting bevordert dat verweerder duidelijk heeft waartegen hij/zij gevraagd wordt zich met name te verweren. Als klager de klachtsamenvatting niet juist vindt, heeft hij/zij nog wel de mogelijkheid dit aan de LKC te melden. Deze wordt dan vaak aangepast.

❖ HET VERWEER

Is het klaagschrift goed bevonden en heeft de LKC de klacht in behandeling genomen, dan stuurt zij dit, voorzien van de door haar opgestelde klachtsamenvatting, naar de verweerder. Hiermee hanteert zij het beginsel van hoor en wederhoor: de verweerder krijgt drie weken de tijd om schriftelijk, in een ‘verweerschrift’, te reageren. Nadat de Commissie het verweerschrift heeft ontvangen, stuurt zij klager hiervan een afschrift.

❖ KLACHT OF VERWEER GOED ONDERBOUWEN

De LKC wordt vaak geconfronteerd met verklaringen die lijnrecht tegenover elkaar staan. Het is daarom belangrijk dat u uw klacht of verweer zo goed mogelijk onderbouwt met voorbeelden, feiten of omstandigheden die uw standpunt ondersteunen, en zo mogelijk schriftelijk bewijsmateriaal. U kunt u hierin laten bijstaan door een gemachtigde. Dit is iemand die u machtigt om namens u op te treden en namens u stukken te schrijven of in te dienen. Zie verder onder *Gemachtigde of advocaat*.

❖ VERKLARINGEN VAN GETUIGEN EN DESKUNDIGEN

Het kan zijn dat u uw klacht of verweer wilt onderbouwen met schriftelijke verklaringen van anderen dan uzelf. Het staat u vrij om die aan de LKC toe te sturen.

Het kan gaan om verklaringen van iemand die getuige is geweest van de gebeurtenis waarover u klaagt of waarover u om verweer gevraagd bent. Maakt u gebruik van deze mogelijkheid dan is het van belang dat de verklaring geen twijfel oproept over de echtheid ervan. Het is daarom aan te raden om de verklaring door de getuige of deskundige zelf te laten opstellen, ook al beheerst hij of zij de Nederlandse taal misschien niet helemaal. Ook een kind kan gerust in eigen woorden beschrijven wat hij/zij heeft gezien of meegemaakt; hiertegen bestaat geen enkel bezwaar. De getuige moet de verklaring ondertekenen met zijn/haar naam en ook de woonplaats vermelden.

Voor het insturen van een dergelijke verklaring geldt een uiterste datum waarop de LKC deze ontvangen moet hebben. U vindt deze datum in de openingsbrief. De Commissie kan de verklaring dan tijdig doorsturen naar de andere partij.

❖ GEHEIMHOUDING VAN STUKKEN

Als partijen (of in een voorkomend geval het bevoegd gezag) menen dat het om vertrouwelijke informatie gaat, kunnen zij de LKC om geheimhouding verzoeken. De voorzitter beslist over dit verzoek. Gaat hij op het verzoek in, dan worden de stukken niet doorgestuurd naar de overige partijen. Wijst de voorzitter het verzoek af, dan ontvangt verzoeker de stukken retour. Geheimhouding van stukken wordt aan partijen in het schriftelijk oordeel van de LKC gemeld.

❖ INLICHTINGEN

Het kan zijn dat het klaagschrift of het verweerschrift vragen opwerpt. Dan staat het de LKC vrij inlichtingen te winnen bij u als partij (klager of verweerder), bij het bevoegd gezag of bij anderen dan het bevoegd gezag of partijen. In dit laatste geval gaat het om beroepsmatig betrokkenen die gevraagd worden informatie te geven. De LKC maakt spaarzaam gebruik van deze bevoegdheid.

Bij een van de partijen

In de openingsbrief vermeldt de LKC of en welke informatie zij nog van u wil ontvangen. Soms verzoekt zij u ook op een later moment om haar nog iets toe te sturen. U beslist zelf over de informatie die u de LKC wel of niet vertelt of toezendt. Vindt de LKC de informatie die u geeft als antwoord op de vragen niet voldoende om de klacht goed te kunnen behandelen dan zal zij dat aan u laten weten.

Bij het bevoegd gezag

De LKC brengt het bevoegd gezag op de hoogte dat zij een klacht in behandeling heeft genomen en vraagt bovendien of en welke stappen het bevoegd gezag zelf al heeft gezet naar aanleiding van deze klacht.

Bij beroepsmatig betrokkenen

De LKC haalt geen informatie bij derden tenzij zij beroepsmatig betrokken zijn (geweest) bij de school, bij klager of bij verweerder. Hier kan men denken aan een leerplichtambtenaar, een schoolarts, een onderwijsbegeleidingsdienst, een testbureau, jeugdzorg, de politie enz. De LKC kan niet altijd zelf inschatten welke mensen beroepsmatig belangwekkende informatie zouden kunnen hebben. Zij dient bovendien vertrouwelijk met een klacht om te gaan. Klager en verweerder zullen deze beroepsbeoefenaars daarom veelal zelf onder de aandacht van de LKC moeten brengen en hun ook toestemming moeten geven om informatie aan de LKC te verstrekken. De voorzitter beoordeelt vervolgens of de LKC de aangedragen informant ook werkelijk zal benaderen.

Anderen dan beroepsmatig betrokkenen

De LKC zal niet snel anderen dan beroepsmatig betrokkenen om nadere inlichtingen vragen. Een medeleerling of andere ouder, een bevriende collega, de buurman of een ex-partner zijn misschien mensen die voor klager of verweerder belangrijke verklaringen kunnen afleggen, maar klager of verweerder zal hen daarvoor zelf moeten benaderen. Voor de verklaringen van deze mensen gelden dezelfde eisen als die aan de getuigenverklaring gesteld worden. Hierover vindt u meer informatie bij *Getuigen en deskundigen*.

Nadat de LKC het schriftelijke onderzoek rond de klacht en het verweer heeft afgerond, houdt de Commissie een zitting. Hierbij zijn klager en verweerder aanwezig, maar ook bijvoorbeeld gemachtigden, een advocaat of een vertrouwd persoon van een van beide partijen. De Commissie kan besluiten om behalve partijen ook getuigen of informanten te horen. De zittingen zijn niet openbaar.

Komen tot een oordeel

❖ ZITTING

Een Commissie, die bestaat uit een voorzitter en twee leden, roept de partijen bijeen voor een (hoor)zitting. Zij past hier opnieuw het principe van hoor en wederhoor toe om te komen tot een gefundeerd oordeel over de klacht. Het is dan ook belangrijk dat klager en verweerder beiden aanwezig zijn. Zij kunnen er reageren op de stukken van de ander en ze horen elkaars antwoorden op de vragen van de Commissie. Als de Commissie getuigen of informanten hoort, zijn beide partijen hierbij aanwezig en kunnen zij eveneens vragen stellen. De zitting is besloten: behalve de Commissie, de ambtelijke secretaris en de partijen zijn alleen gemachtigden of advocaten welkom; getuigen en informanten op het moment dat zij worden gehoord.

Het is wel toegestaan, om u moreel te ondersteunen, dat u zich laat vergezellen door één vertrouwd persoon, bijvoorbeeld een familielid. Deze persoon mag in principe niet het woord

voeren tijdens de zitting. U wordt verzocht vooraf aan de LKC mee te delen dat u deze persoon meeneemt naar de zitting.

❖ GEMACHTIGDE OF ADVOCaat

Zowel in de periode die voorafgaat aan de zitting -- de voorbereidende, schriftelijke fase -- als tijdens de zitting zelf kunt u zich laten bijstaan door een advocaat of een gemachtigde. Een gemachtigde kan met u meekomen naar de zitting en namens u het woord voeren of u, zo nodig, aanvullen. Als u iemand machtigt om namens u op te treden of het woord te voeren zonder dat u er bij bent, moet u deze persoon daartoe schriftelijk machtigen. Dit geldt niet voor advocaten. Als er een advocaat als uw gemachtigde optreedt, richt de LKC alle correspondentie alleen aan haar/hem. Uw advocaat houdt dan met u contact.

❖ HET HOREN

De LKC hoort volwassenen in aanwezigheid van elkaar, en zij zal hiervan slechts in bijzondere omstandigheden afwijken, zeker omdat zij in alle gevallen het principe van hoor en wederhoor voorstaat. Als u meent dat zich toch zulke bijzondere omstandigheden voordoen, dan kunt u de LKC op de hoogte stellen. De voorzitter zal beslissen over uw verzoek om gescheiden gehoord te worden.

Jonge leerlingen

Is een van beide partijen een leerling uit het primair onderwijs dan nodigt de Commissie alleen de ouder(s) uit. Leerlingen uit het primair onderwijs worden in beginsel niet toegelaten tot een zitting. In dat geval is het zaak dat de ouders zich goed voorbereiden op de zitting, zodat zij zo veel mogelijk kunnen weergeven hoe hun kind iets heeft beleefd of wanneer hun kind wat precies is overkomen.

Het horen van minderjarigen

Alleen als een partij minderjarig is, wijkt de LKC af van het horen in dezelfde ruimte. Dit vanwege de emotionele kwetsbaarheid van minderjarigen. Partijen worden dan in beginsel buiten elkaars aanwezigheid gehoord, waarmee de kans op een onwenselijke confrontatie met iemand die men misschien de volgende dag weer tegenkomt, tot een minimum beperkt blijft. Worden klager en verweerder gescheiden gehoord, dan mag de gemachtigde van de andere partij daar wel bij aanwezig zijn. Heeft een van beide partijen geen gemachtigde, dan zal de LKC een verslag maken van het gescheiden horen.

❖ GETUIGEN EN INFORMANTEN

U kunt in een eerder stadium getuigen of deskundigen verklaringen laten schrijven om u klacht of verweer te onderbouwen. U kunt ze ook tijdens de zitting bepaalde feiten en gebeurtenissen laten toelichten. Zij kunnen uit eigen waarneming (getuige) of uit eigen kennis en ervaring (informant) vertellen over zaken die te maken hebben met de feiten waarover is geklaagd. Wilt u getuigen of deskundigen meenemen naar de zitting, dan moet u dat vooraf aan de LKC laten weten. Daarbij dient u de naam van de getuige/informant te vermelden en het onderwerp waarop deze een toelichting kan geven. De uiterste datum voor deze melding treft u aan in de openingsbrief. De LKC en de wederpartij kunnen zich dan bijtijds voorbereiden op het feit dat u die getuige of informant meeneemt.

De voorzitter van de LKC beslist of de Commissie uw getuigen of informanten ook werkelijk zal horen. In een enkel geval heeft de voorzitter pas op de zitting reden om hiervan af te zien.

❖ HOREN VAN DE GETUIGEN EN INFORMANTEN

Tenzij uw getuige/informant al direct in het begin van de zitting wordt opgeroepen, zal hij/zij pas in de loop van de zitting naar binnen worden geroepen om gehoord te worden door de LKC. Zo wordt deze persoon niet beïnvloed door wat hij/zij ter zitting al gehoord heeft en kan hij/zij een waarheidsgetrouwe verklaring afleggen. Nadat de LKC vragen heeft gesteld aan de getuige/informant mogen ook u en de andere partij dat doen. Zijn er meerdere getuigen dan worden die na elkaar gehoord.

Nadat de Commissie tijdens een zitting klager en verweerder (of diens vertegenwoordigers) gehoord heeft, kan zij beoordelen of de klacht terecht was en komt zij tot een advies aan het bevoegd gezag.

Oordeel en aanbevelingen

❖ TERMIJN

De LKC stelt in vier tot uiterlijk acht weken na de zitting haar oordeel en aanbevelingen vast. Het bevoegd gezag, klager, en verweerder ontvangen daarvan een afschrift. Het bevoegd gezag moet na uiterlijk vier weken laten weten of het het oordeel deelt en de aanbevelingen overneemt.

❖ OORDEEL VOLGEN

Het oordeel van de Commissie is niet bindend voor het bevoegd gezag en dat hoeft ook de aanbevelingen van de Commissie niet op te volgen. In veruit het merendeel van de klachtbehandelingen heeft het bevoegd gezag dat echter wel gedaan. Dit valt na te lezen in de jaarverslagen van de Commissie (www.onderwijsgeschillen.nl).

CONTACT

Landelijke Klachtencommissie onderwijs
Postbus 85191, 3508 AD Utrecht
Telefoon 030-2809590
E-mail info@onderwijsgeschillen.nl
Website www.onderwijsgeschillen.nl