

KLACHTEN IN HET ONDERWIJS; IS ER NOG WERK AAN DE WINKEL?

**Studiedag Stichting
Onderwijsgeschillen
19 maart 2010**



Onderwijsgeschillen

Recente uitspraken Tweede Kamerleden

- *‘De bestuurder moet kritiek zien als een vorm van gratis advies waar hij zijn voordeel mee kan doen’.*
- *‘Minstens zo belangrijk is de horizontale verantwoording en de zeggenschap van diegenen die betrokken zijn bij het onderwijs. Het gaat dan om ouders, de leerlingen en het onderwijzend personeel. Ze zijn partners in het verbeteren van de onderwijs kwaliteit’.*
- *‘De (klachten)commissies zouden zich, met name bij de ongelijkwaardigheid van partijen, veel actiever moeten opstellen en vooraf onafhankelijk onderzoek moeten doen. Ouders maken flink wat mee als er iets is met hun kind en ze moeten daarin geholpen worden.’*



Ontwikkelingslijnen in beleid en wetgeving

- **Goed bestuur**

- Recente wettelijke regeling
- Horizontale verantwoording (medezeggenschap en klachtenrecht)

- **Menselijke maat**

- Wetsvoorstel fusietoets

- **Aanscherping verticale verantwoording**
(deugdelijkheids- en kwaliteitscontrole)

- basiskwaliteit en focus zeer zwakke scholen
- wijzigingsvoorstel Wot



De basis van de Kwaliteitswet 1998 (1)

- Invoering schoolplan, schoolgids en klachtrecht als deugdelijkheidseis
- Primaat bevoegd gezag
- Klacht is pijnpunt in de kwaliteitszorg van bevoegd gezag
- Klachtenregeling: aanvullend instrument op bestaande 'communicatiekanalen'



De basis van de Kwaliteitswet 1998 (2)

- Bewuste open, ruime regeling
- Laagdrempelige voorziening als schakel in te voeren kwaliteitsbeleid
- Vertrouwenspersonen een aanvullende rol
- Klacht is geen geschil
- Visie op de school als onderwijs- en opvoedingsgemeenschap met de ouder in de rol van 'partner'



Advies Expertgroep klachtenregeling PO/VO

- Vooraf: twee commissies
- Geen open regeling (zorgplicht-model)
- Een klacht is geen geschil
- Versterking horizontale verantwoording en inspectietoezicht
- Klachtrecht is dicht-bij-school-recht
- Onderscheid interne en externe klachtbehandeling

(Verlate) Beleidsreactie

- Regeling informatie over afhandeling klachten
- Meer inspectietoezicht in kader risicogericht toezicht
- Geen regeling onderscheid interne en externe klachtencommissie
- Onderzoek naar klachtenafhandeling in de brede afhankelijk van komende bevindingen inspectietoezicht

Beleidsmatig is er meer om over na te denken

- Juridificering van de klacht
- De wereld op de school gaat door
- Weinig klachten, weinig onvrede over de kwaliteit van het onderwijs?
- Waarom niet één landelijke commissie?

Wat te doen?

- A. Meer wettelijke uniformering huidige klachtbehandeling
 - Vgl. Awb

- B. Eerst interne klachtenbehandeling: uitsluitend overleg, bemiddeling
 - Contactpersoon en vertrouwenspersoon als *interface*
 - drempel ontvankelijkheid (externe) klachtencommissie

- C. ‘*Even Utrecht bellen*’ bij al dan niet ingewikkelde interne klachtbehandeling
 - begeleiding; advisering; bemiddeling; bindend advies
 - Expertisecentrum

Stellingen Dick Mentink

1. Klachtrecht in het onderwijs vereist evenals medezeggenschap nauwgezette onderwijswetgeving. Dat is vooral nodig bij de grote variatie van (externe) klachtencommissies. De modelregeling primair en voortgezet onderwijs, als variant van zelfregulering, is te vrijblijvend.
2. Klachtrecht als dicht-bij-school-recht is gebaat bij een snelle en zo min mogelijk gejuridificeerde behandeling op schoolniveau. Aan iedere school is verplicht een contactpersoon en een vertrouwenspersoon (van buiten de school) verbonden. Deze vertrouwenspersoon wordt vanuit een landelijk expertisecentrum ingezet als 'vliegende brigade' naar voorbeeld van het actieplan zeer zwakke scholen.

Vervolg stellingen

3. Er ontbreekt een laatste schakel in het *natraject* bij de controle op de uitvoering van de door het bevoegd te nemen maatregelen naar aanleiding van het oordeel van de klachtencommissie. Bij de horizontale verantwoording past een onderwijswettelijk geregeld initiatiefrecht om bij de klachtencommissie een oordeel te vragen over de wijze van uitvoering ofwel over de daadwerkelijke ‘nakoming’ door het bevoegd gezag.
4. Het onderbrengen van de organisatie van het (externe) klachtrecht binnen de Stichting Onderwijsgeschillen bevordert de eenheid en professionaliteit van de klachtenbehandeling. Nog beter is te regelen dat er – vergelijk de WMS - één landelijke klachtencommissie komt.