

# Klachtrecht in het onderwijs

mr. H. Th. van der Meer

Symposium door  
Stichting Onderwijsgeschillen  
d.d. 19 maart 2010



Onderwijsgeschillen

# Koers 1998

- Nieuw! Nieuw! LKC!
- Onafhankelijk: rol instandhouder, resp. secretariaat
- Multidisciplinaire samenstelling Commissie
- Modelklachtenregeling
- Landelijk: zitting in de regio
- Reglement LKC
- Jaarverslagen



# Klachtenprocedure

- Laagdrempelig vs. voorspelbaar en onpartijdig
- Evenwicht belangen klager vs. verweerder
- Betekenis klachtsamenvatting
- Zittingsvoorbereiding: actief of lijdelijk?
- Doorzenden alle stukken?
- Rol BG in voortraject?
- Checklist voor klacht/verweerschrift?



# Zitting

- Beide partijen aanwezig, BG niet
- Vast stramien aanhouden
- Vooraf actiever communicatie over gang van zaken op zitting
- Geen proces-verbaal
- Locaties? Drempel?
- Minderjarigen horen?



# Complicaties

- Positie klachtenprocedure t.o.v. rechtspr. (strafzaak, AWB-bezwaar/beroep, schadevergoeding)
- Afwezigheid ter zitting (voorz./lid/partij)
- Wraking of verschoning?
- Minderjarige getuigen horen?
- Waarheidsvinding of schikken/mediation?
- Kostenaspecten



# Samenstelling commissie

- Voorzitters: ruime ervaring in rechtspraak
- Leden: breed samengestelde commissie, veel disciplines in huis
- Zittingscie.: jurist + deskundige + 'gvp'
- Samenstelling zittingscie. formeel onder verantwoordelijkheid Voorzitter



# Valkuilen: risico's

- Klager is als 'zeurpiet' behandeld, stuit op onwil/onmacht of wordt/voelt zich niet serieus genomen
- Ouder verwacht (veel) te veel van onderwijs: toegeven of op afstand houden? Of ouders 'opvoeden'?
- Communicatie ouder/onderwijs te beperkt
- Ouder (leerling) is consument geworden
- Vrees om duidelijk te zijn naar ouders toe



# Klachten? Kansen!

- Veel klachten zijn ècht ‘gratis advies’
- “There’s logic in his madness”
- Onvrede van klager is het echte probleem: voor school, voor kind of voor ouder zelf
- Durf je klacht op te lossen of staan de regels in de weg?
- Wie is verantwoordelijk? Wie toont zich aanspreekbaar?

