

Kroniek: Klachtrecht

De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) handelt jaarlijks zo'n 130 klachtdossiers af. In deze kroniek is een selectie opgenomen van de adviezen die de afgelopen periode zijn uitgebracht. Getracht is om daarbij zoveel mogelijk te putten uit kwesties die in 2010 en 2011 door de LKC zijn afgedaan. Daarnaast zijn adviezen opgenomen die illustreren langs welke beleidslijnen de LKC haar werkzaamheden uitoefent. Deze kroniek gaat allereerst in op de werkwijze van de LKC. Daarna volgt per categorie een overzicht van uitgebrachte adviezen. Deze bijdrage heeft niet als doel de adviezen van de LKC te commentariëren. Een dergelijke analyse is eerder weggelegd voor een waarnemer van buiten de LKC en haar secretariaat.

mr. S.J.F. Schellens*

1. Inleiding

Niet eerder werd in de vorm van een kroniek voor dit blad een overzicht van adviezen van de LKC samengesteld. Weliswaar brengt de LKC jaarlijks een verslag uit, maar dit document met beleidsafspraken over het werk van de LKC, uitgebrachte adviezen en statistische gegevens zal, alleen al vanwege de omvang niet door iedereen volledig worden gelezen. De adviezen van de LKC worden drie maanden na het uitbrengen ervan in geanonimiseerde vorm gepubliceerd op de website van Stichting Onderwijsgeschillen.¹ Per advies is daar een synopsis beschikbaar en een meer uitgebreide samenvatting.²

Sinds de invoering van de Kwaliteitswet in het onderwijs per 1 augustus 1998 moet elke school voor primair, voortgezet en speciaal onderwijs zijn aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie.³ Daarmee is beoogd dat alle betrokkenen bij het funderend onderwijs het oordeel van een onafhankelijke derde kunnen vragen over wat zij als een misstand op hun school ervaren.

De Wet educatie en beroepsonderwijs (WEB) biedt de BVE-instellingen ruimte voor het

instellen van een klachtencommissie voor deelnemers. Artikel 8a.2.2. WEB bepaalt immers dat de deelnemersraad instemmingsrecht heeft ten aanzien van de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling voor deelnemers. De huidige minister van OCW gaat ervan uit dat de BVE-instellingen daadwerkelijk beschikken over een klachtencommissie voor deelnemers. Dit blijkt uit de brieven van 24 maart 2009 en 1 april 2010, waarin zij, in haar toenmalige functie van staatssecretaris, aan de BVE-instellingen respectievelijk de Tweede Kamer onder meer liet weten dat zij het van belang acht dat deelnemers en hun ouders zich in tweede instantie kunnen wenden tot een onafhankelijke klachtencommissie.⁴ In de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek (WHW) is geregeld dat het instellingsbestuur een klacht van een student of extraneus behandelt overeenkomstig de bepalingen die voor klachtbehandeling in titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) zijn opgenomen.⁵ Dit betekent dat een instellingsbestuur kan besluiten voor de behandeling van die klachten een klachtencommissie in te stellen.⁶

De CAO BVE schrijft voor dat het instellingsbestuur een regeling hanteert ter behandeling van klachten inzake seksuele intimidatie, racisme en andere vormen van discriminatie. De CAO HBO bepaalt dat het instellingsbestuur een regeling vaststelt ter zake van seksuele intimidatie en agressie die onder meer een reglement bevat voor de behandeling van een ingediende klacht door een ter zake ingestelde commissie.⁷

Binnen de onderwijssector zijn er enkele regionaal en landelijk werkende onafhankelijke klachtencommissies waarbij scholen en instellingen zich kunnen aansluiten. Verder functioneren er onafhankelijke klachtencommissies op schoolbestuur- of instellingsniveau. Scholen en instellingen uit zowel het openbaar als bijzonder onderwijs kunnen zich aansluiten bij de LKC. In 2010 waren dat er ruim 2700 uit de PO- en VO-sector, goed voor in totaal circa 860.000 leerlingen.⁸ De LKC behandelt sinds begin 2011 ook klachten uit het middelbaar - en hoger beroepsonderwijs. Zo'n veertig BVE-instellingen en zeven HBO-instellingen zijn aangesloten bij de LKC. Met deze aansluitingen is de LKC de grootste landelijk werkzame klachtencommissie voor het onderwijs.

De LKC is gevestigd te Utrecht en wordt in stand gehouden en administratief en juridisch ondersteund door de Stichting Onderwijsgeschillen. De LKC is multidisciplinair samengesteld: alle voor de behandeling van klachten relevante deskundigheden zijn in de LKC verenigd: juridische, bestuurlijke, onderwijskundige, medische, orthopedagogische en psychologische kennis en ervaring zijn aanwezig. Afhankelijk van de aard van de te behandelen klacht, wordt bepaald welke drie commissieleden de klacht zullen behandelen.

Elke school of instelling die bij de LKC is aangesloten behoort zelf een klachtenregeling vast te stellen. In veel gevallen wordt voor

* mr. S.J.F. Schellens is secretaris bij Stichting Onderwijsgeschillen

het samenstellen van die regeling gebruik gemaakt van de Modelklachtenregeling primair en voortgezet onderwijs. Dit model is in 1998 tot stand gekomen door een bereikt akkoord tussen de landelijke onderwijsorganisaties.⁹ Naast de klachtenregeling van de school of instelling geldt, wanneer men zich heeft aangesloten bij de LKC, het Reglement van de Commissie. In het geval beide documenten met elkaar in tegenspraak zijn gelden de bepalingen uit het Reglement.¹⁰

2. Voorvragen

Bevoegdheid en ontvankelijkheid

Voordat een klacht inhoudelijk wordt behandeld, beoordeelt de Commissie of zij bevoegd is deze te behandelen en of klager met zijn klacht ontvankelijk is. Wanneer deze aspecten geen problemen opleveren zal de Commissie daarover niets opnemen in haar advies omdat dit de leesbaarheid van het advies ten goede komt. Bij een kwestie waar de ontvankelijkheid in het advies wel ter sprake kwam hadden ouders een klacht tegen de medezeggenschapsraad ingediend. Deze werd onzorgvuldig handelen verweten omdat hij met een voorgenomen besluit had ingestemd terwijl daaraan een gebrek kleefde waarmee de medezeggenschapsraad bekend was. De Commissie overwoog onder meer dat het optreden van de medezeggenschapsraad in de uitoefening van zijn instemmingsrecht niet kan worden aangemerkt als bejegening of optreden waar het klachtrecht voor bedoeld en op van toepassing is. Dat zou zich niet verdragen met het gegeven dat de leden van de medezeggenschapsraad zonder last of ruggespraak in die raad zitten en zij uit dien hoofde de vrijheid hebben om zelfstandig besluiten te nemen. Ouders kunnen dit besluitvormingsproces niet beïnvloeden door het indienen van een klacht. De Commissie verklaarde de klacht van klagers tegen de medezeggenschapsraad niet-ontvankelijk.¹¹

Het karakter van klachtbehandeling

Een klacht heeft betrekking op gedragingen of beslissingen en het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen.¹² In het algemeen wordt betoogd dat het hierbij niet kan gaan om beslissingen met rechtsgevolg.¹³ Dit ligt evenwel genuanceerder.¹⁴ De LKC legt aan de beoordeling van een klacht de zorgvuldigheidstoets ten grondslag.¹⁵ De zorgvuldigheidstoets richt zich met name op procedurele aspecten – de redelijkheid van de wijze waarop de bestreden beslissing is tot stand gekomen – alsmede de wijze waarop partijen (daarbij) zijn bejegend. Vanuit die invalshoek kan de LKC een beslissing met rechtsgevolg, zoals bijvoorbeeld de klacht over de schorsing van een leerkracht, behandelen. Die behandeling betreft dan niet de beoordeling van de rechtmatigheid van de opgelegde maatregel zelf, maar wel de volledige beoordeling van de bejegeningaspecten die met de schorsingsbeslissing samenhangen.¹⁶

Andere voorziening

De wettelijke klachtenregeling is niet bedoeld ter vervanging van een andere voorziening die op grond van een wettelijke regeling voor klager openstaat of heeft opengestaan.¹⁷ Dit betekent dat bijvoorbeeld een klacht over de definitieve verwijdering van een leerling van zijn openbare school – een besluit in de zin van de Awb – na bezwaar bij het schoolbestuur, ter vernietiging voorgelegd kan worden aan de Rechtbank, sector bestuursrecht. Deze klacht zou daarmee buiten het oordeel blijven van de LKC.¹⁸ Sinds januari 2011

neemt de Commissie hierover een ander standpunt in en behoeft het openstaan van een andere procedure geen belemmering meer te zijn om een klacht in te dienen bij de LKC. Daarmee wil de Commissie de keuze van klager respecteren indien deze in plaats van een formele bezwaar- of beroepsprocedure er de voorkeur aan geeft om een advies over zijn klacht te krijgen via het laagdrempelige, minder juridische klachtrecht. Door deze beleidslijn is er ook geen verschil meer in behandeling van klachten over openbare scholen en bijzondere scholen. Immers, klachten over schorsing en verwijdering van leerlingen in het bijzonder onderwijs werden voor deze beleidswijziging reeds door de LKC in behandeling genomen.¹⁹ De beleidslijn richt zich ook op de samenloop van klachtbehandeling en de Awb-procedure. In een situatie van samenloop van deze twee procedures wordt de behandeling door de LKC in beginsel aangehouden.

Het openstaan van een andere procedure behoeft geen belemmering meer te zijn om een klacht in te dienen bij de LKC. Daarmee wil de Commissie de keuze van klager respecteren indien deze in plaats van een formele bezwaar- of beroepsprocedure er de voorkeur aan geeft om een advies over zijn klacht te krijgen via het laagdrempelige, minder juridische klachtrecht.

Het voorgaande betekent echter niet dat bij het in behandeling nemen van een klacht waarvoor een andere voorziening openstaat, het karakter van de klachtbehandeling zou wijzigen. Ook dan staat de zorgvuldigheidstoets voorop. Een klacht over de overplaatsing van een leerkracht bleek voornamelijk betrekking te hebben op rechtspositionele aangelegenheden en ging niet over bejegening of een kwestie die de kwaliteit van het onderwijs raakte. Daarom zag de Commissie in die zaak voor haar geen taak weggelegd.²⁰ Een klacht over de bejegeningaspecten die met de overplaatsing samenhangen – zoals de gebrekkige motivering en de feitelijke afhandeling van de overplaatsing – werd wel inhoudelijk behandeld.²¹ De Commissie toetst nadrukkelijk of zij de aangewezen instantie is om een bij haar ingediende kwestie te behandelen. Zij treedt niet in de plaats van de kantonrechter of het UWV²² en behandelt geen vordering tot uitbetaling van niet genoten vakantiedagen.²³ De Commissie acht zich niet bevoegd tot het toekennen van een schadevergoeding.²⁴ Evenmin behandelt zij een beroep op bepalingen uit het Internationale Verdrag van de Rechten van het Kind.²⁵ Een schoolbestuur had in haar Programma van Toetsing en Afsluiting de Commissie als een beroepsinstantie opgenomen voor bezwaren tegen beslissingen van de examencommissie. Deze rol had de wetgever bij het introduceren van de Commissie niet op het oog. Ook achtte de Commissie zich niet toegerust om als arbitragecommissie bindende uitspraken te doen over afgenomen examens waardoor de kwestie door de Commissie op dit onderdeel niet in behandeling werd genomen. Wel toetste zij in deze zaak de door de examencommissie gevolgde procedure.²⁶

Verjaring

Ouders dienden in november 2009 een klacht in over een kwestie waarover zij gedeeltelijk in februari 2008 al een oordeel van de Commissie hadden ontvangen. Op dit onderdeel waren klagers niet-ontvankelijk omdat de Commissie zich niet tweemaal uitsprekt over eenzelfde zaak.²⁷ Ook daar waar de rechter in essentie over de klacht een oordeel heeft gegeven heeft klager geen belang meer om

over diezelfde kwestie een advies te ontvangen van de LKC.²⁸ Dergelijke zaken doen zich echter weinig voor. Dit geldt niet voor verjaringskwesties.

De voor de school of instelling geldende schoolvakantiedagen worden niet meegerekend voor de termijnen die de LKC in haar Reglement hanteert. Uitzondering daarop vormt de verjaringstermijn die geldt voor het indienen van een klacht.²⁹ Met zekere regelmaat wordt een klacht ontvangen waarbij de betreffende gebeurtenissen zich meer dan een jaar geleden hebben afgespeeld. Conform artikel 4.2b van het Reglement is een dergelijke klacht in beginsel te laat ingediend. Waar dit niet evident uit de stukken blijkt, wordt klager in de gelegenheid gesteld om toe te lichten waarom hij meent dat de termijnoverschrijding verschoonbaar is. Zo klaagde in oktober 2010 een voormalige leerlinge van een school over de inhoud van een verslag dat in december 2008 was opgesteld. Dit verslag kwam in augustus 2010 in bezit van klaagster. De gedraging waarover werd geklaagd was beduidend langer geleden dan de door de Commissie gehanteerde verjaringstermijn van één jaar. Klaagster had echter aannemelijk gemaakt dat zij pas kort geleden bekend was geworden met de bewoording waarin een medewerker van de school zich over haar zou hebben uitgelaten. Het was niet aannemelijk dat klaagster eerder hiervan op de hoogte had kunnen zijn. De klacht was ingediend binnen een redelijke termijn nadat klaagster bekend was geworden met de gewraakte gedraging. De overschrijding van de verjaringstermijn werd daarom verschoonbaar geacht.³⁰ In een andere verjaringskwestie hadden de ouders ruim twee jaar gewacht met het opvragen van het leerlingdossier en daarna nog eens elf maanden met het indienen van de klacht. De redelijke termijn waarbinnen een 'verjaarde' klacht dient te worden ingediend was hier wel overschreden.³¹

Voordat tot inhoudelijke behandeling van de klacht wordt overgegaan, wordt getoetst of de klagende partij behoort tot de kring van klachtgerechtigden. Wie dat zijn hangt af van de formulering in de van toepassing zijnde klachtenregeling.

Klager klachtgerechtigd?

Voordat tot inhoudelijke behandeling van de klacht wordt overgegaan, wordt getoetst of de klagende partij behoort tot de kring van klachtgerechtigden. Wie dat zijn hangt af van de formulering in de van toepassing zijnde klachtenregeling. Een klacht van een vrijwilliger van een basisschool werd door de Commissie in behandeling genomen en gedeeltelijk gegrond geacht.³² Uit dit oordeel blijkt impliciet dat een vrijwilliger behoort tot de kring van klachtgerechtigden. Dit geldt ook voor de niet met ouderlijk gezag belaste ouder³³ en voor een lid van de oudergeleding van de MR.³⁴ Niet als klagers in de zin van de klachtenregeling van de school konden worden aangemerkt de oma en oudtante van een leerling. De oma had in 2008 enkele maanden gezorgd voor de opvang van de leerlinge, nadat de moeder van deze leerlinge dat jaar was overleden. De oudtante had tien jaren gezorgd voor de zieke moeder en stond bij allerlei instanties als contactpersoon vermeld, ook nadat de leerling al was geboren. De Commissie stelde vast dat de oma en oudtante ten tijde van het indienen van de klacht (februari 2010) niet konden worden aangemerkt als ouder/voogd/verzorger van de leerlinge in kwestie.³⁵ Ook een ex-leerkracht wordt niet aangemerkt als belanghebbende, alhoewel de Commissie voor de categorie van voormalige werknemers de deur uitdrukkelijk op een kier heeft gezet. Voormalige werknemers behoren

volgens de definitiebepaling van de (model)klachtenregeling en de wet niet tot de kring van klachtgerechtigden.³⁶ Volgens vaste jurisprudentie van de LKC kan evenwel niet-ontvankelijkverklaring van een door een ex-werknemer ingediende klacht achterwege blijven indien bijzondere belangen dat rechtvaardigen. Deze belangen dienen gelegen te zijn in de doelstellingen van het klachtrecht in het onderwijs en de taak van de LKC om door het behandelen van klachten bij te dragen aan verbetering van de kwaliteit van het onderwijs. Bij het beoordelen of een klacht van een ex-werknemer in behandeling kan worden genomen is voorts vereist dat de klager gemeten naar maatstaven van redelijkheid voldoende belang heeft bij de behandeling van zijn klacht. De klacht van een ex-werknemer voldeed niet aan deze (zware) vereisten om met voorbijgaan aan de definitie van 'klager' uit de van toepassing zijnde klachtenregeling tot behandeling van de klacht over te gaan. Het grote ongenoegen van klager was daarvoor geen rechtvaardiging. Evenmin had klager zodanige belangen voor het onderwijs naar voren gebracht, dat daardoor behandeling van zijn klacht in weerwil van de bepalingen van de klachtenregeling werd gerechtvaardigd.³⁷

Verweerder

In de modelklachtenregeling en daarmee ook in veel klachtenregelingen van scholen is, naast de mogelijkheid om een klacht in te dienen over personeelsleden van een school of tegen (een lid van) het bestuur, ook de mogelijkheid opgenomen om te klagen over een ouder of een leerling. Dit was voorheen ook in het Reglement van de LKC zo opgenomen. Naar aanleiding van een concrete situatie heeft de Commissie haar beleid in de loop van 2010 op dit punt aangepast. De situatie betrof een klacht tegen de school, die niet adequaat zou hebben opgetreden tegen het gedrag van een zesjarige leerling. De klacht was ook gericht tegen de (ouders van de) zesjarige leerling, maar werd uiteindelijk in zijn geheel door de klagende partij ingetrokken.

De beleidswijziging is als volgt gemotiveerd.³⁸ Klachtbehandeling dient bij te dragen aan een verbetering van de kwaliteit van het onderwijs. Vanuit dat oogpunt is het niet zinvol een klacht tegen het handelen van een leerling (of een ouder) in behandeling te nemen. In het kader van de verbetering van en verantwoordelijkheid voor het onderwijs dient beoordeeld te worden of de school adequaat heeft gereageerd op het gedrag van de leerlingen. Daarom heeft de LKC besloten dat er in beginsel geen klacht tegen een leerling, dus als verwerende partij, kan worden ingediend. Een uitzondering is denkbaar waar het de functionele betrokkenheid van een leerling betreft bij school, bijvoorbeeld als MR-lid. Evenzo neemt de Commissie een klacht tegen een ouder alleen in behandeling als het een klacht betreft over gedragingen van een ouder die vanuit een functionele betrokkenheid bij de school zijn voorgevallen. Hierbij valt te denken aan het handelen van een overblijfouder, hulpouder of ouderraadslid. De Commissie heeft haar Reglement op deze beleidslijn aangepast. Als verweerder kan thans alleen worden aangemerkt (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan tegen wie een klacht is ingediend.³⁹

3. Verdeling van de ingediende klachten naar inhoud

Bij de indeling van de ontvangen klachten hanteert de LKC zes hoofdcategorieën zoals hieronder weergegeven. Tussen haakjes

staan per categorie (niet limitatief) enkele sub-onderwerpen vermeld die illustreren welke kwesties tot de desbetreffende categorie behoren. Een klacht bestaat vaak uit meerdere onderwerpen. Het gaat daarbij al snel over communicatie. Dit wil niet zeggen dat de klacht uiteindelijk tot die categorie wordt gerekend. Doorslaggevend daarvoor zal het onderwerp zijn, dat partijen het meest verdeeld houdt.

De indeling is als volgt:

- Communicatie tussen school en ouders/leerlingen (waaronder informatie aan gescheiden ouders)
- Pedagogische/didactische begeleiding (begeleiden, rapportages, schooladviezen e.d.)
- Veiligheid (welzijn leerling, pesten, ongewenste intimiteiten, godsdienstvrijheid)
- Optreden tegen leerling (fysiek, verbaal, sancties & straf, schorsen & verwijderen)
- Schoolorganisatie (toelating leerlingen & ouders, groepsindeling, bevorderen, examens, leerplicht)
- Klachtbehandeling (o.a. ontvankelijkheid, marginale toetsing, rol bevoegd gezag bij klachtbehandeling)

Communicatie

Vertrouwelijke informatie

Het heeft er soms de schijn van dat de school of de docent over een bepaalde kwestie niet mag communiceren, namelijk wanneer deze in vertrouwen wordt genomen.⁴⁰ In het hier te bespreken geval had de zestienjarige, geadopteerde, dochter van klagers de leerlingbegeleider van de school verteld dat zij thuis serieuze problemen had. De leerlinge stelde uitdrukkelijk dat haar ouders niet geïnformeerd mochten worden. De school verwees haar naar schoolmaatschappelijk werk dat drie gesprekken met de dochter van klagers voerde. Het advies dat daarna vanuit deze instantie volgde luidde dat intensieve hulp voor de dochter van klagers niet nodig was en de school ermee kon volstaan om haar een aanspreekpunt te bieden. In dat kader heeft de leerlingbegeleider regelmatig gesprekken met de leerlinge gevoerd. Uiteindelijk ontvluchtte de leerlinge de thuis-situatie. Via Bureau Jeugdzorg raakten de ouders ervan op de hoogte dat de school reeds langer bekend was met de problemen bij hun dochter en dienden een klacht in. De Commissie overwoog dat een school haar medewerkers erop dient voor te bereiden dat zij door leerlingen in vertrouwen genomen kunnen worden. Doet zich een dergelijke situatie voor, dan is het zaak de leerling erop te wijzen dat de informatie die hij slechts in vertrouwen wil verstrekken in beginsel ook vertrouwelijk blijft, maar dat er zich situaties kunnen voordoen waardoor de medewerker van de school toch anderen, zoals de ouders, op de hoogte moet stellen. Een doorverwijzing naar schoolmaatschappelijk werk was voor de ouders vanwege hun verantwoordelijkheid voor hun minderjarige kind van dermate belang dat de school hen daarvan op de hoogte had moeten brengen. De school had dit nagelaten waardoor de klacht op dit onderdeel gegrond was.⁴¹

Informatieplicht en gescheiden ouders

Zoals uit de voorgaande kwestie naar voren is gekomen, stelt de Commissie zich op het standpunt dat de school de ouders in beginsel dient te informeren over de ontwikkeling van hun kind. In het

geval de ouders niet meer samenwonen en beiden belast zijn met het ouderlijk gezag is het uitgangspunt dat beide ouders van school dezelfde informatie ontvangen.⁴² Wanneer de school ermee bekend is dat de ouders elkaar op de hoogte houden van de schoolaangelegenheden, mag zij volstaan met het verstrekken van alle informatie aan een van beide ouders.⁴³ De gescheiden ouders op hun beurt, dienen de school tijdig en volledig op de hoogte te houden over de inhoud van de tussen beide ex-partners geldende afspraken, zeker wanneer de verhoudingen gecompliceerd en delicaat zijn. Onder die omstandigheden zal een misslag van de school niet zo maar uitgelegd kunnen worden als partijdigheid van de school.⁴⁴

De Commissie stelt zich op het standpunt dat de school de ouders in beginsel dient te informeren over de ontwikkeling van hun kind. In het geval de ouders niet meer samenwonen en beiden belast zijn met het ouderlijk gezag is het uitgangspunt dat beide ouders van school dezelfde informatie ontvangen.

Is slechts een van de ouders belast met het ouderlijk gezag, dan dient deze de andere ouder op de hoogte te houden van gewichtige aangelegenheden die het kind betreffen.⁴⁵ Op grond van artikel 1:377c BW dient een school een ouder die niet het ouderlijk gezag heeft, desgevraagd te informeren over belangrijke feiten en omstandigheden die de persoon van het kind of diens verzorging of opvoeding betreffen. Deze bepaling kent twee beperkingen. De informatie wordt niet verstrekt als de school de informatie niet op gelijke wijze aan de ouder met het ouderlijk gezag zou verschaffen, of als het belang van het kind zich tegen het verschaffen van de informatie verzet. De school dient zelfstandig een afweging te maken over het belang van de leerling. Het enkele feit dat de ouder met het gezag zich verzet tegen het verstrekken van informatie door school aan de ex-partner, dan wel dit niet in het belang van het kind acht, is niet voldoende. Deze ouder zal zijn mening moeten onderbouwen met bijvoorbeeld een gerechtelijke uitspraak waarin een contactverbod of een beperking van de informatieplicht is opgenomen.⁴⁶ Klager, een vader zonder omgangsregeling, had het verzoek gedaan aan school om de mentor van zijn dochter te mogen spreken. De school wees dit verzoek af. Omdat er geen omgang plaatsvond tussen klager en zijn dochter en omdat de dochter de school te kennen had gegeven bang te zijn voor klager, achtte de Commissie het begrijpelijk dat de school zich terughoudend had opgesteld in het verstrekken van meer informatie aan klager. Dat het verzoek om de mentor te mogen spreken niet was ingewilligd, vond de Commissie te billijken (mede) gezien de vertrouwensband tussen deze leerlinge en haar mentor.⁴⁷

School is neutraal

Terugkerend onderwerp bij scheidingskwesties is de stelling van de klagende partij dat de school zich onvoldoende neutraal heeft opgesteld. Volgens de Commissie is het niet aan de school om tussen ouders partij te kiezen en dient deze inderdaad een neutrale houding in te nemen. Dit bleek weer eens uit de kwestie waarbij de intern begeleider een leerling liet meenemen door zijn moeder naar een centrum voor crisisopvang. Achteraf bleek dat het kind feitelijk door de vader werd verzorgd. Toen moeder haar kind ophaalde van school was vader daar juist voor overleg aanwezig. Doordat hij van de overdracht van zijn kind werd weggehouden kreeg hij daar op dat moment niets van mee. Vader diende daar o.a. een klacht

over in. De Commissie oordeelde dat de intern begeleider bij Bureau Jeugdzorg/AMK had moeten verifiëren of er daadwerkelijk crisisopvang voor moeder was geregeld. Bij een bevestigend antwoord had de intern begeleider de leerling, omwille van zijn veiligheid met moeder mogen meegeven. Zonder die informatie evenwel, had zij de politie als neutrale instantie moeten verzoeken om een interventie. Daarmee was voorkomen dat de intern begeleider slechts op basis van persoonlijke indrukken en de verklaring van moeder de leerling meegaf en onttrok aan zijn vader die hem tot dat moment feitelijk had verzorgd.⁴⁸

Pedagogische/didactische begeleiding

Bij klachten over de begeleiding gaat het veelal over het door school (niet) tijdig signaleren van bepaalde ontwikkelingen bij de leerling, het adequaat inspelen op die ontwikkeling, de communicatie daarover zowel intern, als met de ouders, en het duidelijk aangeven welke begeleidingsmogelijkheden er (nog) voor de school zijn.

Ontwikkelingen waarnemen

Wat het signaleren van afwijkende ontwikkelingen betreft was er een zaak waarbij een leerling tijdens het schooljaar regelmatig van plaats wisselde in de groep. Ook had hij een hoog ziekteverzuim. Deze leerling schreef zijn groepsleerkracht een brief waarin hij zijn ongemak beschreef en de moeite die het hem kostte om daarover te praten. Verder had de leerling een conflict met een medeklasgenoot. De ervaren groepsleerkracht pakte deze signalen echter niet op en liet ook na om de leerling te bespreken met de intern begeleider. Volgens de Commissie had de leerkracht onvoldoende bijgedragen aan het creëren van een veilige sfeer voor de leerling.⁴⁹

Dyslexie

In een andere kwestie bleek de school de ontwikkelingsproblemen bij de leerling wel te hebben gesignaleerd. Zijn ouders vroegen om een dyslexie-onderzoek. De school gaf aan eerst in te zetten op intensieve begeleiding van de leerling. Omdat die begeleiding effect sorteerde werd afgezien van nader onderzoek. Toen de resultaten van de leerling echter terugvielen, startte de school alsnog het traject naar het dyslexie-onderzoek. Klagers vonden dit te laat, maar de Commissie was van mening dat de opdracht tot onderzoek niet op een onredelijk moment was verstrekt.⁵⁰ Voor de aanpak van dyslexie binnen het onderwijs zijn in opdracht van het ministerie van OCW protocollen ontwikkeld om de signalering van leesproblemen en dyslexie van het basisonderwijs tot en met het hoger onderwijs te systematiseren.⁵¹ Conform dergelijke protocollen dient een leerling aan bepaalde normen/scores te voldoen voordat een dyslexie-onderzoek kan plaatshebben. Zolang de leerling die scores niet haalt kan de school hem niet doorverwijzen voor onderzoek.⁵²

Grenzen aan begeleiding

Waar bij de leerling een bijzondere vorm van begeleiding noodzakelijk is, zal de school zich moeten houden aan de afspraken die zij hierover met de ouders maakt. Dit lijkt vanzelfsprekend maar het blijkt dat de uitwerking van afspraken soms verzandt, prioriteit aan andere zaken wordt gegeven en docenten bij gebrek aan een goede regie, verschillend omgaan met afspraken.⁵³ De grenzen van de begeleiding liggen daar waar de capaciteiten van de leerling niet meer in overeenstemming zijn te brengen met het niveau van het onderwijs dat hij volgt. Daarbij is ook de vraag of de aard en struc-

tuur van de gekozen onderwijsvorm geschikt zijn voor de betreffende leerling. Immers, intelligentie alleen is niet doorslaggevend voor het succesvol doorlopen van een gymnasium.⁵⁴ Ook motivatie en gedrag spelen een rol bij het kunnen slagen voor een opleiding.⁵⁵ Waar begeleidingsmogelijkheden uitgeput raken ontstaat handelingsverlegenheid: nogal eens de opmaat tot schorsing en verwijdering van de school.⁵⁶ Handelingsverlegenheid kan ook ontstaan als ouders geen toestemming geven hun kind te laten testen of te bespreken binnen het zorgadviesteam.⁵⁷ Sommige leerlingen hebben behoefte aan een meer klassikale structuur, zij gedijen minder in een vrije, open vorm van onderwijs.⁵⁸

Bij klachten over de begeleiding gaat het veelal over het door school (niet) tijdig signaleren van bepaalde ontwikkelingen bij de leerling, het adequaat inspelen op die ontwikkeling, de communicatie daarover zowel intern, als met de ouders, en het duidelijk aangeven welke begeleidingsmogelijkheden er (nog) voor de school zijn.

Veiligheid

Informatie aan derden

Over de communicatie tussen scholen en Bureau Jeugdzorg/het Advies- en Meldpunt Kinder mishandeling, hetzij de Raad voor de Kinderbescherming, worden regelmatig klachten ingediend. Klagende ouders stellen zich nogal eens op het standpunt dat de school nodeloos contact heeft gezocht met deze instanties, op vragen geen antwoord had moeten geven, onjuiste informatie heeft verstrekt en ouders niet heeft geïnformeerd.⁵⁹ Enigszins vergelijkbaar hiermee zijn klachten over het vanuit school meewerken aan politieonderzoek.⁶⁰

Als de Raad voor de Kinderbescherming zijn verzoek om informatie richt aan een school dan is er veelal sprake van gecompliceerde situaties. In een door de Commissie te beoordelen zaak waren de ouders gescheiden en ten aanzien van het gezag over hun kind ontwikkeld in een juridische procedure. Moeder, klaagster, had de school toestemming gegeven om het gesprek aan te gaan met de Raad. In beginsel hoeft de school niet vooraf met de ouder(s) te overleggen welke informatie verstrekt gaat worden, omdat van de school onafhankelijkheid wordt verwacht bij het verstrekken van de informatie. Het staat de school vrij om in een dergelijk gesprek de eigen waarneming omtrent een leerling door te geven. Die waarneming hoeft niet per se ook de waarneming van de ouder(s) te zijn. Het is immers denkbaar dat een kind zich op school anders gedraagt dan thuis of dat school en ouders hetzelfde gedrag anders waardeeren. Dat klaagster zich niet (geheel) herkent in de waarneming van school en bepaalde zaken mogelijk anders waardeert, betekent derhalve nog niet dat de door school verstrekte informatie onjuist is. Dit laat onverlet dat een school bij het verstrekken van informatie aan de Raad wel duidelijk dient aan te geven welke status de verstrekte informatie heeft, zodat de Raad daarmee rekening kan houden bij zijn onderzoek. Uit het - door school geaccordeerde - verslag van het gesprek van september 2009 werd volgens de Commissie onvoldoende duidelijk welke informatie de eigen waarneming van school betrof en welke informatie van klaagster afkomstig was. Voorts bleek uit dit verslag onvoldoende duidelijk de context van de over de zoon van klaagster (leerling van de school) verstrekte informatie en de periode waarop deze betrekking had.

In het gesprek met de Raad had de directeur gesproken over een derde die de belangen van de zoon van klaagster zou kunnen behartigen en die een lijn zou kunnen uitzetten waaraan zowel school als ouders zich zouden moeten houden. Klaagster stelde dat dit, nu de school dit richting de Raad niet nader had geconcretiseerd, nadelige gevolgen kon hebben, gelet op de op dat moment lopende rechtszaak van de vader van haar zoon. Ook was zij bevreesd voor een mogelijke ondertoezichtstelling. De Commissie vond het te begrijpen dat de directeur de optie van een derde had genoemd gezien de lastige positie van de school in deze situatie waarin gescheiden ouders met elkaar in onmin verkeerden en de school daarvan deelgenoot maakten, met onder meer als gevolg dat hun zoon niet altijd de door school gewenste begeleiding kon ontvangen. Echter, nu dit zonder verdere toelichting in het verslag stond, achtte de Commissie het eveneens begrijpelijk dat klaagster hiervan was geschrokken. Alles afwegend had de school hierin naar het oordeel van de Commissie alerter en zorgvuldiger moeten zijn. Immers, de aan de Raad voor de Kinderbescherming verstrekte informatie kan in het kader van eventuele kindbeschermingsmaatregelen verstrekkende gevolgen hebben. Het had op de weg van school gelegen om, naar aanleiding van het verzoek daartoe van klaagster, de verstrekte informatie alsnog in de juiste context in het verslag te krijgen, bijvoorbeeld door een aanvullende of corrigerende brief aan de Raad te sturen. De Commissie achtte de klacht dat de school onvolledig was geweest in de informatieverstrekking naar de Raad gegrond.⁶¹

Wie ontvangt vertrouwelijke informatie

Het past binnen de taken en verantwoordelijkheden van een intern begeleider dat deze op het gebied van leerlingenzorg aan een instantie als het AMK desgevraagd en desgewenst informatie verstrekt. Daarvoor is niet vereist dat er ook binnen de school een indicatie bestaat dat er (gezins)problemen bij een leerling bestaan. Ook de afwezigheid van zo'n indicatie kan informatie zijn die voor het AMK van belang is. Het is niet onzorgvuldig indien de intern begeleider met de leerkrachten van de school spreekt over een AMK-melding. Direct betrokkenen uit het onderwijsteam behoren namelijk op de hoogte te zijn van relevante informatie en ontwikkelingen over een leerling. Een indirect betrokkene, in dit geval een logopedist die onder schooltijd op school leerlingen behandelde, hoeft niet op de hoogte te zijn van een AMK-melding. De Commissie gaf aan dat informatie van deze indirect-betrokkene over een leerling relevant kan zijn om mee te delen aan het AMK. En was het niet onzorgvuldig geweest dat de intern begeleider de logopedist in kwestie op de hoogte had gesteld. Daarmee is voorkomen dat de logopedist later onvoorbereid, door bijvoorbeeld de ouders, erop zou worden aangesproken dat zijn kennis over de leerling het AMK heeft bereikt.⁶²

Fysiek optreden jegens leerlingen kan slechts in zeer uitzonderlijke gevallen worden gebruikt. Daarbij dient met name te worden gedacht aan situaties waarin een leerling een acuut gevaar voor zichzelf of voor zijn omgeving vormt.

Privacy

Tot de categorie veiligheid behoren ook klachten over het toezicht dat de school houdt op zijn leerlingen.⁶³ Zo had een school melding gemaakt bij de politie van diefstal van een fiets op het schoolplein

door afgifte van de videobeelden en de inhoud van de met de betreffende leerling gevoerde gesprekken. De Commissie overwoog dat het gebruikelijk is dat kwetsbare plaatsen op scholen, te denken valt aan fietsenstallingen en lockerruimten, beveiligd worden met gebruikmaking van videocamera's. Tegen het – proportioneel – inzetten van dergelijke beveiligingsmethoden bestaat geen bezwaar, zij het dat de school uit het oogpunt van de bescherming van de privacy duidelijk melding dient te maken van de inzet van deze middelen.

Dat de school de videobeelden alsmede de inhoud van de met de betreffende leerlingen gevoerde gesprekken ter kennis van de politie heeft gebracht, is te beschouwen als een zinvolle invulling van het schoolbeleid om van strafbare feiten tenminste melding te doen bij de politie. Voorts heeft de school in redelijkheid het belang van de gedupeerde leerling, bestaande uit het kunnen doen van een volledige aangifte, kunnen laten prevaleren boven het belang op bescherming van de persoonlijke levenssfeer.⁶⁴

Optreden tegen leerling

Verwijdering uit de klas

Of fysiek ingrijpen door een personeelslid van de school aanvaardbaar is, hangt van de situatie af. Een docent gaf een derde klas leerling de opdracht om zijn klaslokaal te verlaten. Toen de leerling daaraan geen gehoor gaf pakte de docent hem beet, om hem eruit te zetten. Tijdens deze actie had de leerling een kruk in handen gekregen, daarmee rondgezwaaaid en daarbij de docent aan het hoofd verwond. Fysiek optreden jegens leerlingen kan slechts in zeer uitzonderlijke gevallen worden gebruikt. Daarbij dient met name te worden gedacht aan situaties waarin een leerling een acuut gevaar voor zichzelf of voor zijn omgeving vormt. De aantasting van het gezag van een docent welke ontstaat als de leerling weigert de klas te verlaten is geen situatie die daartoe gerekend kan worden. Daaruit volgt volgens de Commissie dat in de gegeven situatie ieder fysiek optreden van de docent disproportioneel was.⁶⁵

Sanctie

Een school voor voortgezet onderwijs strafte een leerling (klager) omdat deze had meegewerkt aan het opstellen van een kwetsende e-mail over een docent van de school. Die e-mail was door een andere leerling anoniem via het intranet van de school aan alle leerlingen en docenten verzonden. Klager meende dat zijn bijdrage aan de e-mail eruit had bestaan de oorspronkelijke tekst te verzachten zodat hij ten onrechte door school was gestraft. Volgens de Commissie maakte het feit dat klager had meegewerkt aan de e-mail hem medeverantwoordelijk. Wat zijn bijdrage ook was geweest, het eindresultaat bleek nog steeds een kwetsende e-mail te zijn. Indien klager werkelijk wilde voorkomen dat de e-mail werd verstuurd of aan een dergelijke e-mail niet had willen meewerken, waren er andere opties voor hem beschikbaar. Hij had kunnen weglopen toen duidelijk werd dat er een e-mail opgesteld werd, hij had in plaats van het veranderen van de tekst, de e-mail kunnen verwijderen of kunnen uitloggen uit het systeem. De klacht was daarom ongegrond.⁶⁶

Schorsing en verwijdering

Een leerlinge was tweemaal geschorst. Ingevolge de klacht die daarover door de ouders werd ingediend oordeelde de Commissie dat het tot de beleidsvrijheid van de school behoort om te bepalen in welke gevallen tot schorsing wordt besloten. De Commissie beoordeelde

de daarom slechts of de school de schorsingsbesluiten in redelijkheid had kunnen nemen. Daartoe overwoog zij dat de school in verschillende documenten had vastgelegd hoe en wanneer een leerling geschorst en van school verwijderd mocht worden. Zo was het leerlingen niet toegestaan hun mobieltje tijdens de les te gebruiken. Wat de eerste schorsing aanging, was er sprake geweest van overtreding door de leerlinge van dit telefoonverbod. Bij het opleggen van de schorsing waren de procedureregels gevolgd en er was een redelijk verband tussen overtreding en omvang van de straf. De klacht over de eerste schorsing was daarom ongegrond.

De tweede schorsing was opgelegd omdat volgens de schoolleiding de dochter van klaagster medeleerlingen had bedreigd. De dochter van klaagster bestreed dit voor de Commissie. Zij lichtte ter zitting toe dat zij niet door school was gehoord voordat tot schorsing werd besloten, hetgeen de corrector niet weersprak. Omdat er in het kader van de klachtprocedure bovendien geen verklaringen waren ingediend die het verhaal van de medeleerlingen voldoende aannemelijk maakten, had de school niet tot een dermate zwaarwegend besluit als een externe schorsing van drie dagen mogen overgaan. Het voornemen van de school om de leerlinge te verwijderen was gebaseerd op de twee voornoemde schorsingen. Omdat het tweede schorsingsbesluit in redelijkheid niet genomen had mogen worden, werd het voorgenomen verwijderingsbesluit niet gedragen door de daaraan ten grondslag gelegde redenen. Daarom kwam de Commissie tot de conclusie dat de school niet had mogen overgaan tot het voorgenomen besluit om de dochter van klaagster te verwijderen. De klacht over de tweede schorsing en de klacht over het voorgenomen verwijderingsbesluit waren naar het oordeel van de Commissie gegrond.⁶⁷

Schoolorganisatie

Naschoolse opvang

Een basisschool had de regels voor de naschoolse opvang zo gewijzigd dat de ouders voortaan werden verplicht om minimaal drie middagen per week naschoolse opvang af te nemen. In het kader van die naschoolse opvang zou de school voor alle leerlingen talentontwikkeling gaan aanbieden. Door deze nieuwe verplichting veranderde echter het beleid met betrekking tot activiteiten die buiten de voor de school geldende onderwijstijd werden georganiseerd onder verantwoordelijkheid van het bevoegd gezag. Dit is een aangelegenheid die op grond van artikel 13 onder j Wet medezeggenschap op scholen (Wms) ter instemming aan de oudergeleding van de medezeggenschapsraad voorgelegd moet worden, hetgeen niet was gebeurd. Zelfs als zou blijken dat de Wms niet van toepassing was of dat het hier geen aangelegenheid betrof zoals bedoeld in artikel 13 onder j Wms, dan nog hadden de ouders dan wel de oudergeleding van de medezeggenschapsraad uit oogpunt van zorgvuldigheid hierbij betrokken moeten worden. Immers, het besluit was van groot belang voor ouders en leerlingen. De consequentie van deze regeling zou namelijk kunnen zijn dat, als niet werd voldaan aan de afnameverplichting (bijvoorbeeld omdat het te duur was voor ouders), leerlingen niet langer op de school ingeschreven konden blijven. Dat zou in strijd zijn met artikel 40 Wet op het primair onderwijs, waarin staat dat toelating van leerlingen niet afhankelijk mag worden gesteld van een geldelijke bijdrage van de ouders.

De Commissie oordeelde de klacht gegrond en gaf de aanbeveling aan het bevoegd gezag om het bewuste besluit in te trekken en de

besluitvorming opnieuw te doorlopen en daarbij de geldende medezeggenschapsregelingen in acht te nemen.⁶⁸

Als uitgangspunt bij de behandeling van een klacht over de beoordeling van prestaties van leerlingen hanteert de Commissie dat deze beoordeling bij uitstek behoort tot het domein van de docent. Bij de beoordeling van examenwerk kan een leerling zich tot een (interne) commissie van beroep wenden, waarvan eveneens vakbekwame docenten deel uitmaken. Voor de behandeling van een klacht over een beoordeling heeft dit tot gevolg dat de Commissie zeer terughoudend toetst of de beoordeling juist is.

Examen

Als uitgangspunt bij de behandeling van een klacht over de beoordeling van prestaties van leerlingen hanteert de Commissie dat deze beoordeling bij uitstek behoort tot het domein van de docent. Bij de beoordeling van examenwerk kan een leerling zich tot een (interne) commissie van beroep wenden, waarvan eveneens vakbekwame docenten deel uitmaken. Voor de behandeling van een klacht over een beoordeling heeft dit tot gevolg dat de Commissie zeer terughoudend toetst of de beoordeling juist is. Alleen indien er procedurele fouten zijn gemaakt waardoor de leerling is benadeeld of indien een beoordeling evident onjuist is, zal de Commissie dan ook een klacht over een beoordeling gegrond kunnen achten. In onderstaande kwestie week het antwoord van klager op een vraag van het centraal examen Geschiedenis niet sterk af van de leerstof die hem op school - in het gebruikte geschiedenisboek en in de samenvatting van de leerstof door zijn docent - was aangereikt. Klager had zich vanwege onvrede met de beoordeling van het examen achtereenvolgens gewend tot de locatie-directeur, de commissie van beroep voor de examens van de school en het schoolbestuur. Steeds kreeg hij te horen dat de beoordeling in overeenstemming was met het correctievoorschrift voor het desbetreffende examen. De Commissie deelde die opvatting en overwoog dat, zowel de voor het examen en de beoordeling daarvan leidende stofomschrijving, als het correctievoorschrift voor het desbetreffende examen, een zodanig andere beantwoording bevatten van de in het geding zijnde vraag 11, dat niet kon worden geoordeeld dat het fout rekenen van het door klager op vraag 11 gegeven antwoord als evident onjuist moest worden aangemerkt. Nu bleek dat de door de docenten afgesproken, en naar de Commissie aanneemt ook gehanteerde, marges kennelijk niet zo ruim zijn dat het antwoord van klager goed gerekend zou kunnen worden, kon de Commissie niet anders dan tot het oordeel komen dat de correctoren het door klager gegeven antwoord in redelijkheid als onjuist hebben kunnen aanmerken.⁶⁹

Klachtbehandeling

Tot deze categorie worden klachten gerekend die betrekking hebben op de juridisch-technische aspecten van klachtbehandeling zoals bijvoorbeeld verjaring en ontvankelijkheid. Vanwege de zekere samenhang tussen de onderwerpen van de klachten uit deze categorie en de werkwijze van de Commissie, zijn diverse voorbeelden die op deze categorie betrekking hebben al bij het onderwerp 'Voorvragen' behandeld. Als onderwerp is daar nog niet de marginale toetsing besproken. Het is een aspect dat in tal van adviezen terugkomt, zoals bijvoorbeeld blijkt uit het hiervoor weergegeven advies over het centraal examen Geschiedenis.

Marginale toetsing

Een groep leerlingen van een basisschool moest, vanwege ruimtegebrek op de hoofdlocatie, het volgende schooljaar worden overgeplaatst naar een andere locatie van de school. Diverse ouders maakten hiertegen bezwaar bij de schoolleiding. Enkele bezwaren gaven de directeur aanleiding om aan één van de selectiecriteria - overplaatsing gold indien ouders van de leerling geen problemen hadden met naschoolse opvang - een ruimere invulling te geven. Op grond van die verruiming van het criterium had het schoolbestuur enkele bezwaren van ouders tegen overplaatsing naar de andere locatie gehonoreerd. De Commissie toetste het geschil marginaal. Zij gaf geen eigen oordeel over de vraag of de kinderen van klagers al dan niet overgeplaatst mochten worden, maar liet dat over aan de school. Naar het oordeel van de Commissie was de verruiming van het selectiecriteria niet aan alle ouders bekend gemaakt. Zij adviseerde de school om alsnog actief te onderzoeken of klagers op het verruimde criterium een gerechtvaardigd beroep konden doen, en om de overplaatsingsbeslissing met inachtneming daarvan te heroverwegen. Het bevoegd gezag legde dit advies naast zich neer, waarna klagers (niet meer gehuwd) zich tot de voorzieningenrechter wendden. Deze toetste de actuele woonsituatie van klagers (één ouder was inmiddels verhuisd) wel inhoudelijk aan de selectiecriteria en wees de vordering af.⁷⁰

De twee hiervoor weergegeven adviezen waarin de Commissie de bestreden besluiten van het schoolbestuur marginaal toetste, illustreren het kenmerk dat wezenlijk is voor de beoordeling van een klacht door de LKC: de zorgvuldigheidstoets.⁷¹ De zorgvuldigheidstoets richt zich met name op procedurele aspecten - de redelijkheid van de wijze waarop de bestreden beslissing is totstandgekomen - alsmede de wijze waarop partijen (daarbij) zijn bejegend.

4. Slotwoord

De Nationale ombudsman wijst erop dat een informele aanpak van klachten en Awb-bezwaren (veelal) leidt tot snelle oplossingen. De werkwijze met als benaming 'informele aanpak' bestaat eruit niet als automatisme de formele (in de Awb) voorgeschreven procedure in gang te zetten maar in plaats daarvan allereerst de twee volgende vragen te stellen: welk probleem ligt aan het bezwaar ten grondslag, en: op welke manier kan het probleem het beste worden benaderd?⁷² De informele aanpak van klachten past de LKC, waar mogelijk, toe. Dit sluit aan bij haar uitgangspunt dat een klacht bij voorkeur schoolnabij wordt opgelost, dicht bij de bron van het geschil. Indien de LKC blijkt dat er geen of onvoldoende pogingen zijn gedaan om de klacht op school-, bestuurs- of instellingsniveau te behandelen of aan de orde te stellen kan de LKC de klacht verwijzen naar het bevoegd gezag. In februari 2011 heeft de LKC hierover een nieuwe bepaling opgenomen in haar Reglement en het betreffende artikel sedertdien met regelmaat toegepast.⁷³ Naast deze reglementaire aanpassing ter bevordering van het oplossen van de klacht dicht bij de bron, is de LKC dit jaar een pilot gestart met bemiddelen. Bij de beoordeling of een klacht zich leent voor bemiddeling geldt als uitgangspunt dat de leerling nog op de bewuste school zit en partijen (daardoor) met elkaar verder moeten, zodat zij meer belang hebben bij een oplossing dan bij een uitspraak. De bemiddeling wordt uitgevoerd door een van de voorzitters van de LKC, daarbij ondersteund door een secretaris van

Stichting Onderwijsgeschillen. Een geslaagde bemiddeling wordt vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst. Wanneer de bemiddeling niet slaagt kan de klachtbehandeling, zonder verdere betrokkenheid van de desbetreffende voorzitter en secretaris, door de LKC worden hervat.

De resultaten van deze ontwikkelingen (actieve doorverwijzing en bemiddeling) zullen hun neerslag krijgen in het jaarverslag 2011 van de LKC.

In 2012 vindt in het parlement een evaluatie van de klachtenregeling plaats. De LKC en Stichting Onderwijsgeschillen hebben deze naderende evaluatie aangegrepen om te reflecteren op het werk van de klachtencommissie. Daartoe is opdracht gegeven aan twee onderzoekers om rapport uit te brengen over het effect van de procedure en de adviezen van de LKC op de betrokkenen en de kwaliteit van het onderwijs.⁷⁴ De resultaten van dit onderzoek zijn gepresenteerd tijdens een daartoe georganiseerd symposium op 16 november 2011 te Utrecht. Ook in het jaarverslag 2011 van de LKC zal verslag worden gedaan van dit onderzoek.

Met vorenstaand overzicht is getracht een beeld te geven van de werkwijze van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs en een selectie van zaken die zij de afgelopen twee jaren inhoudelijk heeft behandeld. Meer informatie, waaronder uittreksels van de geanonimiseerde adviezen van de LKC zijn te vinden op www.onderwijsgeschillen.nl.

Noten

1. Stichting Onderwijsgeschillen voert het secretariaat voor de LKC.
2. <http://www.onderwijsgeschillen.nl>
3. Wet van 18 juni 1998 tot wijziging van een aantal onderwijswetten in verband met onder meer de invoering van het schoolplan, de schoolgids en het klachtrecht, Stb. 1998, 348, WPO art. 14, WEC art. 23, WVO art. 24b.
4. Staatssecretaris OCW 24 maart 2009, BVE/Stelsel/108286 en 1 april 2010, BVE/Stelsel 2003 29
5. WHW art. 7.59a en 7.59b.
6. Awb art. 9:14. - 1. Bij wettelijk voorschrift of bij besluit van het bestuursorgaan wordt een persoon of commissie belast met de behandeling van en de advisering over klachten.
7. CAO BVE 2007-2009 art. E-26 en CAO HBO 2010-2012 art. U-1.
8. Jaarverslag LKC 2010, pag. 7.
9. Modelklachtenregeling primair en voortgezet onderwijs, april 1998: Algemene toelichting.
10. Reglement van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, vastgesteld op 1 februari 2011, artikel 28.
11. LKC 104849 d.d. 14 maart 2011.
12. Kamerstukken II 1996/97, 25 459, nr. 3, pag 14 (MvT), WPO art. 14, WEC art. 23, WVO art. 24b.
13. R. Brussee, WVO Pocket tekst en commentaar, Alphen aan den Rijn: Kluwer 2006, aantekening bij artikel 24-b. Zo ook W. van Holsteijn, Klachtrecht in het onderwijs, in: M. Laemers en A. Brenninkmeijer (red.), Visies op klachtrecht. Lustrumbundel vereniging voor klachtrecht, Den Haag, SDU 2010, pag. 132.
14. In soortgelijke zin ook: Expertgroep Klachtenregeling PO/VO: Versterking eigen karakter klachtrecht. Advies over de toekomstige klachtenregeling in het primair en voortgezet onderwijs, augustus 2006, pag. 8.
15. Jaarverslag LKC 2010, pag. 7.
16. LKC 05.145 d.d. 27 maart 2006 en LKC 06.076 d.d. 8 januari 2007.
17. WPO art. 14 lid 3, WEC art. 23 lid 3, WVO art. 24b lid 3.

18. Zie bijvoorbeeld LKC 07.053 d.d. 13 augustus 2007, waar gelijktijdig een klacht over verwijdering werd ingediend bij de LKC en Beroep tegen de verwijdering werd ingesteld bij de bestuursrechter, waardoor de LKC de klacht niet-ontvankelijk achtte.
19. Jaarverslag LKC 2010, pag. 6 en 7.
20. LKC 104953 d.d. 15 juni 2011.
21. LKC 104807 d.d. 3 januari 2011.
22. LKC 104015 d.d. 12 februari 2009.
23. LKC 104486 d.d. 28 april 2010.
24. LKC 104867 d.d. 24 maart 2011.
25. LKC 104461 d.d. 31 mei 2010.
26. LKC 05.013 d.d. 13 juli 2005.
27. LKC 104395 d.d. 17 december 2009.
28. LKC 104433 d.d. 4 februari 2010 en LKC 06.096 d.d. 28 februari 2006.
29. Reglement LKC art. 27 en 4.2.b.
30. LKC 104779 d.d. 7 februari 2011.
31. LKC 104395 d.d. 17 december 2009, zo ook LKC 104904 d.d. 8 april 2011.
32. LKC 07.152 d.d. 2 april 2008.
33. LKC 104300 d.d. 4 november 2009.
34. LKC 08.036 d.d. 26 augustus 2008.
35. LKC 104460 d.d. 18 februari 2010.
36. Modelklachtenregeling 1998, artikel 1.1.c.
37. LKC 104486 d.d. 28 april 2010.
38. Jaarverslag LKC 2010, pag. 6.
39. Reglement LKC: Begripsbepalingen, art. 1-5 en 1-7.
40. LKC 05.010 d.d. 25 juli 2005 over een vermeend seksueel vergrijp en LKC 05.096 d.d. 1 december 2005 d.d. over vertrouwelijke correspondentie.
41. LKC 104798 d.d. 14 februari 2011.
42. LKC 104644 d.d. 24 januari 2011.
43. LKC 104072 d.d. 3 maart 2009.
44. LKC 104842 d.d. 24 maart 2011.
45. Zie de regeling volgens art. 1:377b BW
46. LKC 08.023 d.d. 9 juli 2008.
47. LKC 104548 d.d. 11 oktober 2010.
48. LKC 104912 d.d. 8 juni 2011.
49. LKC 104346 d.d. 3 februari 2010.
50. LKC 104418 d.d. 17 maart 2010.
51. Zie bijvoorbeeld: <http://www.steunpunt dyslexie.nl>
52. LKC 104834 d.d. 9 maart 2011: correct gehandeld volgens het dyslexieprotocol.
53. LKC 104763 d.d. 7 december 2010 en LKC 104859 6 april 2011.
54. LKC 105130 d.d. 4 oktober 2011 (nog niet gepubliceerd).
55. Zie voor twee voorbeelden uit de BVE: LKC 104820 d.d. 12 mei 2011 en LKC 104957 d.d. 7 juni 2011.
56. LKC 104817 d.d. 25 februari 2011.
57. LKC 104157 d.d. 3 juni 2009, LKC 104665 d.d. 26 januari 2011 en LKC 105030 d.d. 31 augustus 2011.
58. LKC 104883 d.d. 11 mei 2011.
59. Recente voorbeelden zijn LKC 104905 d.d. 8 juni 2011 en LKC 104836 d.d. 25 februari 2011.
60. LKC 104526 d.d. 13 juli 2010.
61. LKC 104914 d.d. 9 juni 2011.
62. LKC 104771 d.d. 3 februari 2011.
63. Zoals de kwestie over toezicht tijdens overblijven: LKC 104461 d.d. 31 mei 2010.
64. LKC 104353 d.d. 20 januari 2010.
65. LKC 104449 d.d. 30 maart 2010.
66. LKC 104919 d.d. 7 juni 2011.
67. LKC 104938 d.d. 1 juni 2011.
68. LKC 104795 d.d. 17 januari 2011. Zie over dezelfde zaak en de invoering van een continurooster op de school LKC 104849 d.d. 14 maart 2011.
69. LKC 104777 d.d. 13 december 2010
70. LKC 105023 d.d. 6 juli 2011, en Rechtbank Den Haag 19 augustus 2011 nr. 400294/KG ZA 11-940 (niet gepubliceerd)
71. Zie: 2. Voorvragen, Het karakter van klachtbehandeling.
72. Zie over de informele aanpak onder andere A.F.M. Brenninkmeijer en A.T. Marseille, 'Meer succes met de informele aanpak van bezwaarschriften', NJB 2011-30, pag. 210-216; A.F.M. Brenninkmeijer, 'Dejuridisering', NJB 2011-01 (themanummer); Jaarverslag LKC 2008 en 2009, pagina 7.
73. Reglement LKC artikel 4a: De Commissie neemt de klacht alsnog in behandeling, indien niet binnen 14 dagen is geantwoord of indien binnen 4 weken geen oplossing is bereikt.
74. R. van Schoonhoven en M. Keijzer, 'Klagen kan verbeteren'. Onderzoek naar de doorwerking van adviezen van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, Actis Onderzoek, Rotterdam, september 2011, Expertisecentrum Onderwijsgeschiedenis, Utrecht, 2011.