



Woord vooraf

Met de inwerkingtreding van de Kwaliteitswet per 1 augustus 1998 moeten scholen voor primair, voortgezet en (voortgezet) speciaal onderwijs een regeling hebben voor de behandeling van klachten. Die klachtenregeling houdt onder meer in dat schoolbesturen een klachtencommissie hebben. Ouders/verzorgers, leerlingen en personeel van de school kunnen bij de klachtencommissie een klacht indienen over een gedraging of beslissing van het bevoegd gezag of het personeel dan wel het nalaten van een gedraging of het niet nemen van een beslissing.

De klachtencommissie behandelt de klacht en geeft haar oordeel over de gegrondheid van de klacht in de vorm van een niet-bindend advies aan het bevoegd gezag. Dat advies kan naast een oordeel over de gegrondheid van de klacht ook een aanbeveling aan het bevoegd gezag bevatten.

Met de introductie van het klachtrecht in het onderwijs, is door een aantal organisaties het initiatief genomen tot instelling van landelijke of regionaal werkende klachtencommissies. Voor scholen heeft dit vele voordelen: zij hoeven geen tijd en energie te stoppen in de instelling van een klachtencommissie en áls zich een keer een klacht voordoet, weten zij zich verzekerd van een klachtencommissie die door haar samenstelling en opgebouwde expertise in staat is de klacht deskundig te behandelen.

De grootste landelijke klachtencommissie is de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC). 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.

Vanaf haar oprichting in 1998 staat de LKC open voor klachten van scholen voor primair en voortgezet onderwijs. Begin 2011 is de LKC samengevoegd met de Landelijke

klachtencommissie BVE. De bevoegdheid van de LKC bestrijkt thans de sectoren po, vo, mbo en hbo

In de loop der jaren heeft de LKC niet stilgezeten. Zij heeft zich naar inhoud en organisatie ontwikkeld tot een Commissie die er toe doet. De vele adviezen die de LKC jaarlijks uitbrengt worden bijna alle volledig overgenomen door de betrokken schoolbesturen. Veel adviezen bevatten beleidslijnen waar alle scholen hun voordeel mee kunnen doen. De adviezen van de LKC zijn voor ieder toegankelijk via publicatie op de website en bespreking ervan in de jaarverslagen van de LKC.

In 2012 vindt in het parlement een evaluatie van de klachtenregeling plaats. De LKC en Stichting Onderwijsgeschillen hebben dit 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.

Deze uitgave bevat het rapport met daarin conclusies en aanbevelingen aan enerzijds de LKC en anderzijds de wetgever. Klagen kan inderdaad verbeteren!
Het rapport zal worden gepresenteerd op een symposium en tezamen met de uitkomsten daarvan worden aangeboden aan de Minister van OCW en de Tweede Kamer.

Op deze wijze verwachten de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs en de Stichting Onderwijsgeschillen een bruikbare bijdrage te leveren aan de evaluatie van de klachtenregeling.

mr. Hilde Mertens
directeur/bestuurder Stichting Onderwijsgeschillen