

LKC viert 10-jarig bestaan met studiesymposium

Klachtrecht: nut of noodzaak?



De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) heeft op woensdag 19 november het studiesymposium '10 jaar klachtrecht in het onderwijs – nut of noodzaak' gehouden. Het symposium had plaats in Regardz Eenhoorn te Amersfoort. Gastsprekers tijdens het ochtendprogramma waren professor mr. P.J.J. (Paul) Zoontjens van de Universiteit van Tilburg, tevens lid van de Onderwijsraad, en de Nationale ombudsman, dr. A.F.M. (Alex) Brenninkmeijer. Tijdens het middagprogramma was een forumdiscussie onder leiding van LKC-voorzitter mr. H. Th. (Herman) van der Meer, president van de rechtbank te Haarlem. De forumdiscussie werd gehouden aan de hand van vier stellingen, die werden geponeerd door respectievelijk senior beleidsadviseur R. (Robert) van der Boezem van de VO-raad, secretaris drs. M. (Marianne) Backer van de LKC, jurist/advocaat mr. F. (Frans) Lathouwers van de Algemene Onderwijsbond (AOB) en adviseur C. (Carine) Hulscher-Slot van de Algemene Vereniging Schoolleiders (AVS). Het studiesymposium werd bijgewoond door ruim 100 belangstellenden.

1. Openingswoord door LKC-voorzitter mr. Van der Meer

Voorzitter Herman van der Meer van de LKC ging in zijn openingswoord in op de geschiedenis van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Hij merkte op dat de afgelopen 10 jaar 'niet ongemerkt voorbij zijn gegaan'.

De eerste tijd van de LKC, vanaf de oprichting in 1998, stond vanzelfsprekend in het teken van opbouw, vertelde Van der Meer. Hij benadrukte dat het fenomeen klachtencommissie voor het onderwijs destijds volstrekt nieuw was. Dat bracht met zich mee dat de LKC een geheel eigen werkwijze moest ontwikkelen. "We wilden de lat hoog leggen, keken kritisch naar onszelf en stonden bewust open voor kritiek uit het veld", aldus de voorzitter. De LKC ontwierp in die tijd zelf toetsingscriteria en professionele standaarden. Reeds de eerste jaarverslagen vermeldten niet alleen sec wat er in de bewuste jaren aan activiteiten was ontplooid, maar bevatten ook inhoudelijke informatie waar schoolbesturen en hun scholen gebruik van konden

maken. Deze aanpak, die tot op heden wordt voortgezet, kan rekenen op warme belangstelling van het onderwijsveld.



Vogelvrij

Extern was er in de beginperiode sprake van een gewenningsproces. Volgens Van der Meer leefde in de onderwijssector aanvankelijk het idee dat men met de invoering van het klachtrecht vogelvrij was verklaard. “Er was wellicht sprake van een cultuurshock.” In het begin waren er ‘schuchtere reacties van bevoegde gezagen’, maar in de loop van de tijd is die schuchterheid veranderd in positieve waardering. De LKC slaagde erin om de sector duidelijk te maken dat de klachtencommissie het tot haar taak zag om in voorkomende gevallen gratis advies te geven, en niet om organisaties en/of personeelsleden aan de schandpaal te nagelen.

Van der Meer relativeerde de angst voor de vogelvrijverklaringen door erop te wijzen dat het aantal klachten dat de LKC jaarlijks behandelt, beperkt blijft. De commissie werkt voor in totaal circa 800.000 leerlingen en diensgevolge voor ongeveer 1,6 miljoen ouders, en bovendien voor ongeveer 40.000 docenten. Per jaar worden er gemiddeld ongeveer 200 klachten door de LKC in behandeling genomen. Van der Meer rekende

voor dat dit erop neerkomt dat slechts 1/8 promille van de leerlingen een klacht indient die bij de LKC terechtkomt. “Ik heb uitgerekend dat de kans dat een goede docent in een loopbaan van 25 jaar een klacht krijgt die door ons wordt behandeld, ongeveer een half procent bedraagt. Dus 99,5 procent van de goede leraren krijgt geen klacht!” Daarbij tekende Van der Meer aan dat er wel meer wordt geklaagd, maar dat de meeste klachten door scholen en schoolbesturen in goed overleg met de klagers worden opgelost.

Thematische aanpak

Van der Meer vertelde voorts dat de LKC reeds in het begin van haar bestaan voor een thematische aanpak koos, met als gevolg dat er in de commissie leden zitten met verschillende achtergronden. Te denken valt aan deskundigen op diverse terreinen, waaronder juristen, pedagogen en leraren, maar ook aan ‘gewone mensen’, aldus Van der Meer. Juist die laatste groep blijkt in de praktijk vaak een verhelderende blik te kunnen werpen op ingewikkelde kwesties.

Van der Meer wees er ten slotte op dat de LKC opereert in goed overleg met andere klachtencommissies voor het onderwijs, maar hij zei ook dat het niet meer van deze tijd is dat er per denominatie aparte commissies bestaan. In dit kader noemde hij de fusie per 1 januari 2009 van een aantal klachtencommissies voor het onderwijs, waaronder de LKC.

2. Presentatie door prof. dr. Zoontjens , lid van de Onderwijsraad

Na het openingswoord door LKC-voorzitter Van der Meer, volgde in het ochtendprogramma van het studiesymposium de presentatie 'Klachtrecht in context' door professor mr. Paul Zoontjens van de Universiteit van Tilburg, tevens lid van de Onderwijsraad.



Zoontjens wees op een verschuiving van de aandacht sinds de introductie van het klachtrecht in de jaren '90, voor de rechten van de aanbieders, in casu de onderwijsorganisaties, naar de vragers in het onderwijs, dus de leerlingen en de ouders. Deze laatste groep eist volgens Zoontjens 'het recht op genot van adequate onderwijsvoorzieningen' op, waarbij zaken als begeleiding, zorg, veilig schoolklimaat en kwaliteit van het onderwijs voorop staan. "Klagen is een individueel expressie- en communicatierecht. Het gaat ouders om méér dan onderwijs alleen."

Gebruik van klachtrecht

Zoontjens ging vervolgens in op het gebruik van het klachtrecht. Daarbij tekende hij, net als Van der Meer, aan dat het aantal door de LKC behandelde klachten relatief gering is. Datzelfde geldt voor het aantal klachten dat terechtkomt bij de Klachtencommissie Katholiek Onderwijs.

Hij vroeg zich af of dit geringe aantal klachten betekent dat er in het onderwijs weinig te klagen valt. Dat is volgens hem niet zo, getuige de parlementaire commissie-Dijsselbloem, die in 2008 onderzoek heeft gedaan naar de onderwijsvernieuwingen van de afgelopen 20 jaar en de algemene maatschappelijke onvrede daarover. Het geringe aantal klachten dat door klachtencommissies wordt behandeld, kan ook een gevolg zijn van een goede interne klachtenafhandeling. De praktijk wijst volgens hem uit dat de meeste klachten inderdaad intern worden afgehandeld. Het zou volgens hem ook kunnen dat het geringe aantal te maken heeft met een hoge drempel om te gaan klagen of met onderlinge concurrentie van de diverse klachtencommissies.

Ook Zoontjens wees, net als Van der Meer, op de wens om tot één klachtencommissie te komen, 'omdat openbare klachten niet wezenlijk anders zijn dan katholieke klachten'. De Tilburgse professor pleitte in zijn presentatie voor empirisch onderzoek naar klachtenprocedures in het onderwijs, omdat dergelijk onderzoek tot nu toe niet is uitgevoerd. Vooralsnog zijn er over dit thema slechts twee IVA-rapporten van de Universiteit van Tilburg uitgebracht, maar deze rapporten zijn een weergave van beelden en geen wetenschappelijk feitenonderzoek. Pas als er een basis is van wetenschappelijke gegevens kan worden onderzocht hoe de klachtenprocedures op verantwoorde wijze kunnen worden aangepast, aldus Zoontjens.

Klagen waarover?

De LKC en de Klachtencommissie Katholiek Onderwijs gebruiken geen uniforme rubricering van categorieën, maar toch kan er een goed beeld worden gegeven van de onderwerpen waarover in het onderwijs wordt geklaagd. Bij de LKC staat communicatie op de eerste plaats, met in 2007 38 van de in totaal 165 klachten. De overige onderwerpen in volgorde van aantallen zijn onderwijskundige begeleiding (30), veiligheid (28), optreden tegen leerling (20), schoolorganisatie (37) en klachtbehandeling (13).

Bij de Klachtencommissie Katholiek Onderwijs staan klachten over pedagogisch-didactische handelwijzen op nummer 1, met 50 van de 132 klachten die bij deze commissie in 2007 werden ingediend. Daarna volgden in dat jaar klachten over onbehoorlijk bestuur (27), beoordeling/plaatsing/bevordering van leerlingen (17), sancties (15), seksuele intimidatie/discriminatie/agressie/geweld (14), handelwijzen ten opzichte van gescheiden ouders (5) en beschuldigingen (4).

Uit het bovenstaande kan volgens Zoontjens worden geconcludeerd dat pedagogisch handelen, communicatie en veiligheid belangrijke onderwerpen zijn waarover in het onderwijs wordt geklaagd.

Toekomst

Professor Zoontjens ging in het kader van de toekomst van het klachtrecht onder meer in op de positie van Passend Onderwijs. Hij wees erop dat in 2009 klachten hierover zullen worden behandeld door de Commissie Gelijke Behandeling. De LKC en andere klachtencommissies voor het onderwijs spelen hierbij een ondergeschikte rol.

Ook stond Zoontjens stil bij de scheiding tussen interne en externe klachtenbehandeling, zoals in 2006 al werd bepleit. Alle schoolbesturen zouden procedures voor interne klachtenbehandeling moeten vastleggen in een modelregeling. Er kan volgens hem geen sprake zijn van klachtrecht als er een beroep kan worden gedaan op een geschillencommissie of de bestuursrechter, maar wel als er toegang is tot de burgerlijk rechter.

Het is volgens de Tilburgse professor van belang dat een klachtencommissie geen bindend oordeel geeft maar een advies, en dat de school de eigen verantwoordelijkheid moet blijven nemen. Klachtrecht is volgens hem een uitingsrecht, een recht om gehoord te worden, en nadrukkelijk geen geschillenbeslechting. Hoger beroep is niet wenselijk, omdat anders juridisering van de procedures dreigt. Het is ook belangrijk dat een klacht eerst intern wordt behandeld alvorens een externe klachtencommissie wordt ingeschakeld. Een externe commissie moet altijd onpartijdig, onafhankelijk en professioneel zijn, waarbij het onderwijs één gezamenlijke klachtencommissie moet krijgen.

Zoontjens ging ook in op het grote belang van goede communicatie bij het behandelen van klachten. In die zin is het verstandig om speciale contactpersonen of consultants aan te wijzen. Een vertrouwenspersoon kan de klacht vooraf en achteraf met de betrokkenen bespreken. Op bestuurlijk niveau is het belangrijk dat er transparantie over de klachtenprocedure is. De medezeggenschapsraad en de toezichthouders moeten van de klacht en de doorlopen procedure op de hoogte worden gebracht. Er moet ook goede communicatie zijn over het effect van de klacht en de afhandeling ervan op het kwaliteitsbeleid. "Scholen moeten", aldus Zoontjens, "serieus investeren in een goed verlopend voor- en natraject".

Reacties

Na afronding van de presentatie kwam uit de zaal onder meer de reactie dat er geen wettelijke regeling is die onderscheid maakt tussen intern en extern klachtrecht. Zoontjens antwoordde dat er weliswaar geen wettelijke regeling is, maar scholen niets in de weg staat om zelf een goede interne klachtenafhandeling te organiseren. “Je hoeft dus niet te wachten totdat de minister dit regelt. Besturen nemen te weinig tijd om hier serieus over na te denken”, aldus Zoontjens.

Een andere reactie luidde dat interne klachtenafhandeling niet altijd mogelijk is, omdat ouders die een klacht hebben ingediend niet willen dat de school of het bestuur de afhandeling ervan in handen neemt. “De school zet vaak veel te zwaar in met een peloton aan ondersteuning”, aldus de reactie van een advocaat. Ouders zouden volgens haar ook recht op die brede ondersteuning moeten hebben. Zoontjens was het daarmee eens. Hij vindt dat besturen meer aandacht moeten hebben voor de belangrijke rol die contactpersonen kunnen spelen.

Een andere aanwezige wees erop dat maar zelden gebruikt wordt gemaakt van een interne klachtencommissie: “Grote besturen durven dat nog wel aan, maar kleine niet.”

3. Presentatie door Nationale ombudsman dr. Brenninkmeijer

Het tweede deel van het ochtendprogramma bestond uit een presentatie door de Nationale ombudsman dr. Alex Brenninkmeijer. Hij benadrukte dat klachtrecht in het onderwijs van groot belang is, omdat goed onderwijs essentieel is voor de ontwikkeling van kinderen.

Klachtrecht is volgens de Nationale ombudsman onderdeel van een maatschappelijke ontwikkeling, waarin een verharding van omgangsvormen en een claimcultuur zichtbaar is. De media spelen daar volgens Brenninkmeijer graag op in. Hij sprak van ‘Telegraaf-verhalen’ en ‘Gesundes Volksempfinden’, waar de media en vervolgens de burger in toenemende mate in geloven. Dit kan volgens hem een gevaarlijke ontwikkeling zijn, omdat het makkelijker is om steeds harder met elkaar om te gaan dan andersom.

De claimcultuur past volgens Brenninkmeijer in het beeld dat men niet bereid is toe te geven iets fout te hebben gedaan. Daarbij verwees hij naar de medische wereld, waarbinnen het uit angst voor juridische en financiële consequenties niet gebruikelijk is om fouten te erkennen. In dit licht moet ook het onderwijs nadenken over wat het met het klachtrecht wil.

Het is volgens Brenninkmeijer de kunst om met zo min mogelijk uitspraken zo veel mogelijk kwesties op te lossen. In feite is het de taak van een



klachtencommissie om zichzelf overbodig te maken, maar zolang dat niet lukt, moeten klachten serieus worden benaderd. “Ook het onderwijs moet open oog hebben voor wijvingen”, aldus Brenninkmeijer. Goede klachtenbehandeling staat volgens hem voorop, omdat organisaties van klachten kunnen leren.

Proces, geen procedures!

Goede klachtenbehandeling betekent volgens Brenninkmeijer dat er wordt uitgegaan van het proces en nadrukkelijk niet van de procedures. “Niet het dossier, maar een inhoudsvolle interactie, daar gaat het om. Daardoor verandert er iets in de werkelijkheid.” Mensen die een klacht indienen, zijn over het algemeen veel meer tevreden met een interventie dan met rapporten. “Van procedures wordt niemand gelukkiger!”, aldus de Nationale ombudsman, “mensen klagen omdat ze een probleem hebben. En de echt lastige klagers? Ach, die vormen maar een klein portie.”

Brenninkmeijer ging ook in op de machtsfactor die onderwijsorganisaties hebben. “Mensen zijn van organisaties afhankelijk, ze hebben te maken met een systeem. Dat geldt ook voor het onderwijs.” Hij maakte daarbij een vergelijking met het boek *Het proces van Kafka*. “Systemen vertegenwoordigen macht en bepalen wat wel en wat niet kan. Daartegenover staat dus de mens.” Om het contact tussen die twee goed te laten verlopen, is er een *interface* nodig. Volgens Brenninkmeijer is dat altijd ‘het persoonlijke element’. Zijn adagium bij een klacht luidt dan ook: ‘Bel op!’. Dit illustreerde hij aan de hand van een klacht over een pijnlijke kwestie bij de afdeling Bezwaar en beroep van uitkeringsinstantie UWV. Degene die verantwoordelijk was voor het feit waarover werd geklaagd, nam zelf contact met de klagers op, waarna de spanning was gebroken. “Van alle problemen lost 60 procent zich op door goed te communiceren. Dat is veel beter dan dat organisaties zich achter het systeem verschuilen.”

Verandering tot stand brengen is belangrijk als het om klachten gaat, maar de vraag is ook hoe organisaties verstandig met conflicten kunnen omgaan. Brenninkmeijer wees op de mogelijkheden die bemiddeling en *mediation* spelen. “In het onderwijs is nog een hele wereld te winnen als je die kant op gaat”, zei hij. Juridisering van klachten is volgens hem niet het juiste antwoord. “Achter elke klacht zit de menselijke beleving: Je moet heel goed focussen op waar het mis is gegaan, want klachten raken mensen in hun hart.”

Vier stellingen

Brenninkmeijer kwam aan het einde van zijn presentatie met vier stellingen waarmee volgens hem de klachtenafhandeling ook in het onderwijs kan worden verbeterd:

Stelling 1: ‘Bel, communiceer en vraag door, aan beide kanten!’

Stelling 2: ‘Ga van procedure naar proces’

Stelling 3: ‘Zorg voor een reële balans in het machtssysteem’

Stelling 4: ‘Investeer in conflicthantering’

De Nationale ombudsman sloot zijn presentatie af door te zeggen dat conflicten ‘heel waardevol’ kunnen zijn. “Daarom wens ik u veel conflicten toe”, aldus Brenninkmeijer.

Reacties

Uit de zaal kwam onder meer de bevestigende reactie van een advocaat dat het bij klachtrecht om het doel behoort te gaan en niet om de regels. "Dit geeft aan dat we een brug moeten slaan, maar dan moeten we ouders wel meer ondersteunen."

Een andere reactie luidde dat de problemen in het onderwijs wel meevallen, omdat het aantal klachten dat door de diverse commissies wordt behandeld, relatief laag is. Brenninkmeijer reageerde hierop door te zeggen dat dit er ook op kan wijzen dat er wel veel klachten zijn, maar dat die meestal niet boven water komen. "Klachtbehandeling zou een beeld van probleemgebieden moeten opleveren. Dat gebeurt nu nog onvoldoende", aldus Brenninkmeijer.

De zaal reageerde ook door te zeggen dat het onderwijs tot nu toe te veel beroepseer heeft en te weinig aan zelfreflectie doet. Volgens een van de deelnemers is er 'een kloof tussen theorie en praktijk'. Schoolbesturen zouden van hun schroom af moeten en 'geen wegpoetsgedrag meer moeten vertonen'. Het klachtrecht zou bovendien veel toegankelijker kunnen worden door het verder te professionaliseren.



4. Forumdiscussie aan de hand van vier stellingen

Het middagprogramma van het LKC-studiesymposium bestond uit twee onderdelen. Men kon deelnemen aan een workshop of de forumdiscussie bijwonen. Deze forumdiscussie werd gevoerd aan de hand van vier stellingen van deskundigen:

* Stelling 1, senior beleidsadviseur Robert van der Boezem van de VO-raad:

Bestuur en management moeten blij zijn met iedere gelegenheid om over de kwaliteit van hun instelling te spreken, zelfs als dat is naar aanleiding van een klacht.

* Stelling 2, secretaris Marianne Backer van de LKC:

Anders dan op scholen wel wordt gedacht kan een écht onafhankelijke commissie een klacht niet afwijzen vóór zij beide partijen gehoord heeft.

* Stelling 3, jurist/advocaat Frans Lathouwers van de AOb:

Klachtrecht maakt meer stuk dan het onderwijs lief is.

* Stelling 4, adviseur Carine Hulscher-Slot van de AVS:

Een klacht, hoe vervelend ook, kan een schoolleider iets leren over de schoolcultuur of over de schoolorganisatie. Maar dat betekent niet dat hij elke klacht met beide handen moet aangrijpen om een eigen agenda uit te voeren.

De deelnemers in de zaal konden met groene en rode kaarten aangeven of zij het met de stellingen eens waren of niet.

Stelling 1

Alle aanwezigen in de zaal waren het eens met de stelling van Robert van der Boezem van de VO-raad, dat organisaties blij moeten zijn met een klacht, omdat die hen in staat stelt om over hun eigen kwaliteit te spreken. Toen de dagvoorzitter de zaal vroeg of men dacht dat over drie jaar ook elke onderwijsorganisatie blij is met een klacht, was er slechts een minderheid die de groene kaart op stak. “Van klachten kun je leren, *shit happens*”, aldus Van der Boezem. Volgens hem is er op bestuursniveau al veel reflectie, maar op de werkvloer nog onvoldoende.

Advocaat Lathouwers van de AOb reageerde door te zeggen dat er juist bij besturen nog vaak sprake is van ‘koudwatervrees’. Besturen moeten volgens hem meer actief de rol van regisseur gaan spelen. “Die verantwoordelijkheid wordt nu door veel besturen nog niet genomen.” Van der Boezem erkende dat besturen vaak niet als verweerder bij een zaak aanwezig zijn. Klachtrecht moet volgens beiden beter worden ingebed in het schoolbeleid.

Stelling 2

De stelling van secretaris Marianne Backer van de LKC, dat een klacht niet kan worden afgewezen voordat beide partijen zijn gehoord, werd gesteund door driekwart van de aanwezigen. Het resterende kwart was het niet met haar eens.

Het is volgens Backer niet mogelijk om zogenoemde onzinkklachten direct als dusdanig te herkennen. De LKC moet volgens haar altijd onbevooroordeeld blijven, waarbij ze erop wees dat scholen vaak al een bepaald beeld hebben van potentiële klagers. Het direct afwijzen van een klacht, zonder eerst beide partijen te horen, kan volgens Backer leiden tot ‘de ongewenste situatie dat onderliggende zaken worden genegeerd’. “Hoe onwaarachtig een klacht ook lijkt, er moet altijd sprake zijn van hoor en wederhoor. Anders kunnen wij nooit onafhankelijk zijn.”

Van der Boezem van de VO-raad wees erop dat het afwijzen van onzinkklachten zonder eerst beide partijen te horen, ertoe kan leiden dat het beeld blijft hangen dat waar rook is, ook vuur is.

Voorzitter Van der Meer van de LKC zei dat ook bij klachten die ongegrond verklaard worden, er toch wat aan de hand kan zijn, ‘bijvoorbeeld met de communicatie’. Backer was het daarmee eens: “Je ziet vaak dat er meer is dan alleen de klacht. Je kunt besturen op die andere punten advies geven.” Ze weersprak Lathouwers die suggereerde dat de LKC op die manier ‘zelfstandig een klacht uitbreidt’.

Stelling 3

De zaal is het unaniem oneens met de stelling van advocaat Lathouwers van de LKC dat het klachtrecht meer stuk maakt dan het onderwijs lief is. Lathouwers zei dat zijn gedachten over het klachtrecht worden beïnvloed 'door het beeld van kleine onprofessionele commissietjes'.

Volgens hem is het klachtrecht in feite een uitvloeisel van het sociologische verschijnsel dat 'altijd de ander de schuld heeft van onaangenaamheden'. Hij vroeg zich af of het klachtrecht wel nodig is, omdat bijvoorbeeld de strafrechter en kantonrechter al voldoende mogelijkheden zouden bieden. Voorstanders van het klachtrecht zeggen volgens Lathouwers dat het louterend kan werken, maar de praktijk wijst volgens hem vaak uit dat partijen zich ingraven onder het motto 'gelijk zullen we hebben!'. "Klachtenprocedures zijn soms prestigekwesties", aldus Lathouwers.

Uit de zaal kwam steun voor Lathouwers' pleidooi voor een vooradvies, waarbij wordt gekeken of een klacht wel serieus is. *Mediators* zouden hierbij een positieve rol kunnen spelen, omdat die vanuit belangen naar oplossingen zoeken. Verplichting van *mediation*, zoals werd voorgesteld, zou volgens Hulscher-Slot van de AVS contraproductief kunnen werken als niet alle partijen eraan willen meewerken. Bovendien merkte Hulscher-Slot op dat *mediation* duur is.



Stelling 4

Een klacht is een kans, maar dat betekent volgens adviseur Carine Hulscher-Slot van de AVS niet dat daarom alle klachten in behandeling moeten worden genomen. "Met een klacht kan een organisatie de eigen kwaliteit verbeteren. Je kunt een klacht dus ook beschouwen als een compliment, omdat men kennelijk de moeite neemt om de organisatie te willen verbeteren. Maar stop een klacht niet in het dossier van een leraar. Je moet een klacht niet gebruiken voor je eigen agenda."

Vanuit de zaal kwamen diverse reacties op dit laatste punt. Een aantal mensen zei dat het in de praktijk wel degelijk voorkomt dat werkgevers klachten gebruiken om leraren te beoordelen. Advocaat Lathouwers van de AOb zei dit beeld

te herkennen: “De latent disfunctionerende leraar kan slachtoffer worden van een uitspraak van de klachtencommissie.” Van der Boezem van de VO-raad noemde dat niet meer dan logisch: “Als bestuur moet je er toch wat mee als een klacht gegrond is? Het oordeel van bijvoorbeeld de LKC mag wat mij betreft in het dossier!”

Een vmbo-docent in de zaal merkte ten slotte op dat een klacht voor een leraar ook een kans kan zijn.

5. Workshops

Deelnemers aan het LKC-studiesymposium die 's middags niet aan de forumdiscussie deelnamen konden (bij voorinschrijving) participeren in een van de drie workshops. Deze stonden onder leiding van leden van de Commissie en Commissievoorzitters.

Workshop Primair Onderwijs

Een groep van tien deelnemers, merendeels werkzaam in het primair onderwijs, heeft zich in deze workshop verplaatst in de rol van commissielid. De groep werd tijdens de workshop gesplitst wat de discussie in de subgroepjes levendig maakte en waarbij iedereen goed aan bod kon komen.

Als inleiding op de workshop werd het proces geschetst dat de bij een klacht betrokken personen doorlopen (van klacht tot LKC-advies). Na deze inleiding kregen de deelnemers een casus voorgelegd die eerder door de LKC was behandeld. Het ging om de wijze waarop enkele leerkrachten, die de leiding hadden bij een schoolkamp, gereageerd hadden op een incident met een vermoeden van seksuele intimidatie door een groep jongens.

De deelnemers dienden eerst relevante vragen te bedenken waarmee zij een beter zicht kregen op de precieze feitelijke toedracht, omdat een advies te allen tijde moet berusten op de juiste feiten. Vervolgens werd hen gevraagd de criteria te bedenken die nodig zijn om de klacht te beoordelen. De waardering van een klacht hangt immers af van de norm die wordt toegepast.

Ter afronding werden de resultaten van de beraadslaging nog in het perspectief geplaatst van de procesmatige benadering die in de inleiding was geschetst. Nu kon het proces worden afgesloten met het benoemen van de criteria die de LKC gebruikt voor de invulling van het meetinstrument van de LKC, de eis van behoorlijk gedrag.

Die criteria vloeien voor een deel voort uit de algemene beginselen van behoorlijk bestuur (zorgvuldigheid, belangenafweging, verbod van willekeur) en voor een ander deel worden ze bepaald door de opvatting van de sector zelf. Het gaat om het criterium van de redelijk en professioneel handelende docent/directeur/bestuur(der).

De deelnemers kregen aan het eind van de workshop de suggestie mee om met de collega's binnen de sector onderwijs te werken aan een professionele standaard, opdat de beroepsgroep zelf het antwoord gaat formuleren op de vraag wat je in een bepaalde situatie van een redelijk en professioneel handelend

docent/directeur/bestuur mag verwachten. Die standaard heeft invloed op de verwachtingen die ouders en leerlingen koesteren van het onderwijspersoneel: duidelijkheid daarover kan onnodig ongenoegen tegengaan.

Workshop Voortgezet Onderwijs

De workshop werd gevolgd door negen personen, allen werkzaam bij het voortgezet onderwijs. De bijeenkomst was levendig en werd als informatief ervaren. Ter inleiding werd gestart met een powerpointpresentatie getiteld: Zorgvuldige klachtbehandeling. De deelnemers ontvingen van deze presentatie een hand-out. Vervolgens werd er een korte toelichting gegeven over de gang van zaken tijdens de zitting.

Na deze inleiding kregen de deelnemers een casus voorgelegd die eerder door de LKC was behandeld. Het betrof het afstromen van een leerlinge van brugklas havo/vwo naar uiteindelijk de basisberoepsgerichte leerweg zonder dat daarover met één van de (gescheiden) ouders helder was gecommuniceerd.

De aanwezigen werden verdeeld in twee groepjes waarbij de aanwezige expertise gelijkelijk was verdeeld. In elke groep zat derhalve iemand uit het onderwijs, een jurist, een vertrouwenspersoon en een bestuursdeskundige. Beide groepen hadden een flap-over ter beschikking, die zo waren neergezet dat beide groepen tijdens de voorbereiding niet elkaars aantekeningen konden zien.

Alle deelnemers kregen dezelfde informatie over de te behandelen kwestie.

De deelnemers werd verzocht eerst individueel en daarna binnen de eigen groep op grond van de klachtsamenvatting en de casus de vijf meest opvallende/belangrijke zaken te noteren. Bij het tussen beide groepen vervolgens uitwisselen van de verzamelde informatie bleek dat beide groepen – wel in iets andere bewoordingen – een deugdelijke analyse van het probleem hadden gemaakt en er weinig licht zat tussen de analyse van de groepen.

Op vergelijkbare wijze werden de visies van klagers en van verweerders geanalyseerd en vergeleken. Vervolgens werden beide groepen gevraagd om een oordeel over de klacht te geven en de overwegingen toe te lichten. Na het lezen van dit oordeel en overwegingen van de “gelegenheidscommissie” werden de overwegingen en het oordeel van de behandelende Commissie uitgedeeld.

Een vergelijking maakte duidelijk dat er een grote mate van overeenstemming was tussen de “gelegenheidscommissie” en het werkelijke advies: de gegrondverklaring kwam 100% overeen. Bij vergelijking van de overwegingen werd opgemerkt dat de “echte commissie” wel heel zorgvuldig alle punten overweegt.

Vervolgens is in de workshop het officiële, geanonimiseerde advies van de LKC overhandigd en besproken waarbij nog even werd gekeken naar de aanbevelingen. Ook de geanonimiseerde reactie van het bevoegd gezag is besproken. De deelnemers vonden het bijzonder dat het BG de meest voor de hand liggende eerste aanbeveling met betrekking tot informatievoorziening aan ouders niet wenste over te nemen.

Workshop gecombineerd PO/VO

Aan de workshop werd door acht personen deelgenomen. Hen is gevraagd om een door de LKC behandelde, maar voor deze gelegenheid geanonimiseerde klacht te beoordelen. Daartoe werden twee subgroepjes van vier personen gevormd, elk begeleid door één van de workshopleiders.

De casus ging over de positie waarin een leerling terecht was gekomen na betrokken te zijn geweest bij een incident op school. De leerling werd voor langere tijd geschorst en kreeg geen huiswerk mee. De klacht ging ook over de informatievoorziening vanuit de oude school die zou verhinderen dat andere scholen deze leerling nog wilden inschrijven.

Aan beide groepjes werd dezelfde casus voorgelegd, maar per groepje kreeg de ene helft het klaagschrift te lezen en de andere helft het verweerschrift. Deze methode had tot gevolg dat er een aanvankelijke neiging bestond om zich te identificeren met hetzij de klager, hetzij de verweerder. In de daaropvolgende discussie (van ca. dertig minuten) bleven verschillen van inzicht bestaan, maar slaagde men er niettemin in om op basis van de beschikbare gegevens op één lijn te komen en een oordeel uit te spreken over de ingediende klachten.

Bij de presentatie van het oordeel aan de andere groep bleek, dat groep 1 het eerste klachtonderdeel gegrond had verklaard en het tweede klachtonderdeel ongegrond. In groep 2 was dit andersom en werd juist het eerste klachtonderdeel ongegrond verklaard en het tweede gegrond. Voor het derde klachtonderdeel waren er volgens beide groepen te weinig bewijzen (dus ongegrond).

De groepen hebben besproken waar het verschil in beoordeling op gebaseerd was. Het bleek dat de meningen inhoudelijk niet sterk uiteenliepen, maar wel voldoende om tot een tegengesteld oordeel (gegrond of ongegrond) te komen. Men werd zich er van bewust dat het oordeel zonder nadere toelichting van weinig betekenis is.

Vervolgens is het oordeel van de LKC uitgereikt en besproken. De LKC had de klacht zowel op het eerste als het tweede onderdeel gegrond verklaard. De deelnemers bleken zich unaniem te kunnen vinden in de uitspraak van de LKC. In de uitspraak kwamen, naar hun oordeel, niet alleen nieuwe feiten aan het licht (kennelijk ter zitting naar voren gebracht), maar werd tegelijk ook een nieuw licht geworpen op reeds bekende feiten.