



## Klachtbehandeling in het onderwijs: inkadering van het klachtrecht\*

De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) is een commissie die klachten op het gebied van onderwijs behandelt. In dit artikel staat de werkwijze van de LKC centraal en wordt inzicht gegeven in de kaders waarbinnen de LKC opereert. De grondslag, de werkwijze en de brede doelstelling van het onderwijsklachtrecht (onderwijskwaliteit) passeren de revue; aldus ontstaat een beeld van de behandelde klachten.

Martin Ettema\*\*

### 1. Inleiding

Sinds 1 augustus 1998 is het voor schoolbesturen van scholen in het primair en voortgezet onderwijs verplicht om een klachtenregeling en een klachtencommissie te hebben.<sup>1</sup> Per die datum trad namelijk de zogenoemde Kwaliteitswet in werking, waardoor een aantal onderwijswetten werden gewijzigd. De Kwaliteitswet hield (mede) verband met de invoering van het schoolplan, de schoolgids en het klachtrecht. Deze instrumenten werden gezien als middel om de kwaliteit op scholen planmatig aan te pakken en te verbeteren.<sup>2</sup> Met de invoering van de Kwaliteitswet is beoogd ouders, leerlingen en personeel toegang te geven tot een klachtencommissie voor klachten over personeelsleden, directie en bestuur van scholen. Hiervoor moeten scholen een klachtenregeling hebben.

Schoolbesturen kunnen zelf een klachtencommissie samenstellen of zich aansluiten bij een klachtencommissie. De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) is zo'n klachtencommissie, waarbij iedere school zich kan aansluiten.<sup>3</sup>

---

\* Deze tekst is tevens verschenen als artikel in *Ars Aequi*, februari 2021, p. 143-151.

\*\*mr. Martin Ettema is werkzaam als secretaris bij Stichting Onderwijsgeschillen te Utrecht. Stichting Onderwijsgeschillen houdt landelijke commissies voor de behandeling van geschillen in het onderwijs in stand. Dit kunnen bezwaren, beroepen en klachten zijn in het primair tot wetenschappelijk onderwijs. De Landelijke Klachtencommissie Onderwijs is een van de commissies die door Onderwijsgeschillen in stand worden gehouden. Mr. Olga Luiken, coördinator van de LKC, en drs. Jeroen van Velzen, secretaris/mediator, zijn betrokken geweest bij de totstandkoming van dit artikel. Martin Ettema heeft dit artikel op persoonlijke titel geschreven.

<sup>1</sup> 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 [Kwaliteitswet] (*Stb.* 1998, nr. 398).

<sup>2</sup> *Kamerstukken II* 1996/97, 25 459, nr. 3, p. 1 en 2.

<sup>3</sup> De LKC bestaat sinds 1 augustus 1998. Bij de LKC kunnen scholen, schoolbesturen en samenwerkingsverbanden passend onderwijs zich aansluiten. Het betreft scholen van primair tot wetenschappelijk onderwijs, ongeacht denominatie. Andere landelijk opererende klachtencommissies houdt de Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO) in stand. Ook kiezen scholen en instellingen er voor om

Sinds 1 augustus 2017 kent ook het middelbaar beroepsonderwijs (mbo) de wettelijke verplichting om een klachtenregeling te hebben; hogescholen en universiteiten kennen ook een klachtrecht.<sup>4</sup> Ook deze instellingen kunnen zich aansluiten bij de LKC.

In de driehoek leerling, ouders en school (waaronder begrepen leerkrachten, directie en bestuur) kunnen geschillen ontstaan. De ervaring leert dat een veelheid aan onderwerpen wordt voorgelegd aan de LKC die raken aan de kwaliteit van het onderwijs. De wetgever vindt een te strenge afbakening van het klachtrecht niet wenselijk en expliciteert niet over welke onderwerpen kan worden geklaagd.<sup>5</sup> Er is dan ook sprake van een open norm waar de LKC invulling aan dient te geven. Het onderwerp discriminatie is in de wetgeving als enige expliciet benoemd als gedraging waarover geklaagd kan worden.<sup>6</sup> Voorbeelden van klachten die LKC behandelt zijn: het niet goed begeleiden van een leerling of een student; het niet bevorderen van een leerling; een schooladvies voor het voortgezet onderwijs; de inhoud van het leerlingdossier en onderwijskundig rapport; informatieverstrekking aan of een melding bij Veilig Thuis; informatieverstrekking aan gescheiden ouders; veiligheid op school (met name pesten); maatregelen tegen leerlingen en ouders (van een toegangsverbod voor een ouder tot verwijdering van een leerling); en nog een groot aantal andere onderwerpen.

In dit artikel staat de werkwijze van de LKC centraal en wordt inzicht gegeven in de kaders waarbinnen de LKC opereert. Eerst ga ik in op het werk van de LKC in een notendop: hoe is zij samengesteld, welke klachten behandelt de LKC en op welke wijze worden de klachten behandeld (paragraaf 2)? Daarna ga ik in op doelstelling van het klachtrecht en de juridische handvatten die de LKC heeft om tot een inkadering van onderwerpen te komen die tot haar competentie behoren (paragraaf 3). Vervolgens zal ik een specifiek voorbeeld van inkadering bespreken, te weten de niet-ontvankelijkverklaring vanwege verjaring (paragraaf 4). Daarna sta ik stil bij de wijze waarop de LKC bepaalde onderwerpen in de praktijk heeft afgebakend (paragraaf 5).

## **2. Het werk van de LKC in een notendop**

De klachtenregeling moet erin voorzien dat klachten worden behandeld door een onafhankelijke klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden, waaronder een voorzitter. De voorzitter mag geen deel uitmaken van het bevoegd gezag en ook niet werkzaam zijn daarvoor. Het bevoegd gezag is de term die de wet gebruikt om het (school)bestuur aan te duiden, in het navolgende zal ik de term (school)bestuur hanteren. De overige leden mogen niet rechtstreeks betrokken zijn bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.<sup>7</sup> De LKC heeft invulling gegeven aan dit vereiste door als (vice-)voorzitter

---

een eigen klachtencommissie in stand te houden. De adviezen en jaarverslagen van de LKC zijn te raadplegen op: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl).

<sup>4</sup> Art. 7.4.8a van de Wet educatie en beroepsonderwijs (WEB) voor het mbo, art. 7.59a van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek (WHW), de schakelbepaling art. 7.59b van de WHW bepaalt dat bijzondere instellingen klachten overeenkomstig titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht moeten behandelen.

<sup>5</sup> *Kamerstukken II 1996/97*, 25 459, nr. 3, p. 18.

<sup>6</sup> In de wet staat: 'een klacht indienen over gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag of het personeel, waaronder discriminatie, dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door het bevoegd gezag of het personeel'. Zie in dit verband art. 14, eerste lid, WPO en art. 24b, eerste lid, WVO.

<sup>7</sup> Art. 14 van de Wet op het primair onderwijs (WPO), art. 24b van de Wet op het voortgezet onderwijs (WVO) en art. 23 van de Wet op de expertisecentra (WEC). Het komt voor dat er bij de LKC een klacht wordt ingediend nadat een andere (interne) klachtencommissie een klacht al heeft behandeld. In al die gevallen bekijkt de LKC

juristen te benoemen die werkzaam zijn (geweest) in bijvoorbeeld de rechterlijke macht, het College voor de Rechten van de Mens of in de academische wereld. De overige leden van de LKC worden benoemd op basis van specifieke expertise. De LKC beschikt over een poule leden met bestuurlijke, onderwijskundige, medische, orthopedagogische of psychologische kennis en ervaring.<sup>8</sup> Deze multidisciplinaire samenstelling heeft als meerwaarde dat de LKC de aan haar voorgelegde klachten vanuit verschillende disciplines zorgvuldig kan beoordelen. Een door de LKC ontvangen klacht wordt in de praktijk niet meteen aan de voltallige LKC, voltallig wil zeggen: een voorzitter en twee leden met relevante expertise, voorgelegd ter advisering. De secretaris van de LKC onderzoekt eerst of een klacht aan de formele en inhoudelijke eisen voldoet en of de klager baat heeft bij alternatieve klachtbehandeling.<sup>9</sup>

Ook een ontvankelijke klacht wordt in de praktijk niet meteen aan de LKC voorgelegd. In de eerste plaats stelt de secretaris ter verduidelijking van de klacht nog nadere vragen aan de indiener van de klacht worden gesteld. In de praktijk is een klacht soms niet duidelijk genoeg om deze meteen voor te kunnen leggen aan de voltallige LKC. Hierbij valt te denken aan het ontbreken van een concrete beschrijving van gebeurtenissen en gedragingen, belangrijke correspondentie, of onduidelijk is wat het verwijt aan een van de verweerders precies is. Is de klacht voldoende duidelijk, dan beoordeelt de secretaris welke wijze van klachtbehandeling zich het beste leent voor de klacht: interne klachtbehandeling door het schoolbestuur, mediation of formele klachtbehandeling door de LKC. De laatste jaren neemt de belangstelling voor informele geschilbeslechting toe en deze ontwikkeling is inmiddels ook bij de LKC geïmplementeerd in de procedure. De LKC biedt een facultatieve (informele) voorprocedure aan.<sup>10</sup> De belangrijkste voorprocedure is een goed gesprek met de betrokkenen van de school of de onderwijsinstelling. De werkwijze sluit aan bij de doelstelling dat 'klachten zoveel mogelijk worden opgelost door de school waarbij zij zijn ontstaan'.<sup>11</sup> In de praktijk handelt de LKC de laatste jaren gemiddeld rond de 240 klachten per jaar af.<sup>12</sup>

### *2.1 Behandeling van de klacht door het (school)bestuur*

In het kader van de klachtbehandeling hanteert de LKC een werkwijze waarbij, als klager en het (school)bestuur daarvoor open staan, het (school)bestuur eerst de kans krijgt om de klacht te behandelen. Het bestuur krijgt zo gelegenheid de klacht op te lossen. Het (school)bestuur staat op afstand van de school en is inhoudelijk vaak niet (volledig) van de klacht op de hoogte en daarmee verder verwijderd van de materie waarover geklaagd wordt. Vrijwilligheid is van belang voor het vinden van een oplossing; interne

---

of de klachtencommissie die zich al over de klacht heeft gebogen, voldoet aan de eisen van onafhankelijkheid zoals in de wet wordt genoemd. Is dat het geval, dan zal de LKC de klacht niet meer in behandeling nemen. Het klachtrecht kent niet de mogelijkheid van hoger beroep en de LKC ziet zichzelf ook niet als beroepsinstantie van een andere klachtencommissie.

<sup>8</sup> Zie [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl) voor de huidige samenstelling.

<sup>9</sup> In het reglement van de LKC is bepaald bij welk type beslissing in de voorprocedure de voorzitter van de LKC betrokken dient te worden, dit zal met name bij de beslissing om een klacht (definitief) niet te behandelen zijn.

<sup>10</sup> Zie ook: R. van Schoonhoven en M. Keijzer, *Klagen kan verbeteren: onderzoek naar de doorverwerking van adviezen van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs*, Utrecht: Actis Onderzoek, 2011.

<sup>11</sup> *Kamerstukken II 1996/97*, 25 459, nr. 3, p. 18.

<sup>12</sup> Jaarverslag LKC 2019, pagina 15. De cijfers zijn te raadplegen in de jaarverslagen, te vinden op: [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl).

klachtafhandeling is geen optie als uit het overleg met de klager en het bestuur blijkt dat een van hen daar niet open voor staan.

Staan partijen wel voor interne klachtafhandeling open dan betekent dit in de praktijk dat klager in gesprek gaat met een bestuurder of een ondersteuner van het bestuur. Dit houdt in dat het bestuur hoor en wederhoor toepast en dan een standpunt inneemt over de klacht of een passende oplossing biedt zonder een standpunt in te nemen. In de praktijk blijkt dat interne klachtbehandeling door het schoolbestuur vaak tot een gewenst resultaat leidt voor de klager en de klacht wordt ingetrokken.<sup>13</sup> Indien de klacht niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, kan er desgewenst een mediation-traject plaatsvinden. Als dat niet gebeurt, of als een mediation-traject niet slaagt, kan de klacht worden voorgelegd aan de LKC.

## *2.2 Mediation*

Een oordeel over een klacht is lang niet altijd een oplossing van een geschil. Daarom biedt de LKC (evenals andere klachtencommissies) mediation aan als vorm van alternatieve geschilbeslechting. Mediation bij de LKC is, in aanvulling op het vinden van een oplossing voor de klacht, gericht op het herstel van vertrouwen tussen partijen die nog (langere tijd) met elkaar verder moeten door tot een door beide partijen gedragen besluitvorming te komen.<sup>14</sup> Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij klachten die zien op een werknemer die nog voor de toekomst vertrouwd moet kunnen werken bij zijn werkgever, of de ouder die zijn of haar kind en diens broertjes of zusjes nog graag naar dezelfde school wil laten gaan. Mediation is geschikt als er al een klacht ligt, maar kan ook worden ingezet om een klacht te voorkomen. Net als bij klachtafhandeling door het bestuur geldt: vrijwilligheid is een vereiste, anders werkt mediation niet.

## *2.3 Behandeling door de LKC*

Als de klacht aan de formele en inhoudelijke vereisten voldoet en klager geen alternatieve afhandeling (meer) wenst, wordt de klacht ter beoordeling aan de LKC voorgelegd. Door de secretaris van de LKC wordt een klachtsamenvatting gemaakt die aan beide partijen bij het in behandeling nemen wordt gecommuniceerd. Voor beiden is daarmee duidelijk wat de (kern van de) klacht is waarover de LKC advies zal uitbrengen. Aan de verwerende partij wordt gevraagd een verweerschrift in te dienen. De LKC zal partijen uitnodigen voor een hoorzitting om de klacht te bespreken. Bij de samenstelling van de behandelende commissie wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de expertise van de commissieleden in samenhang gezien met de aard van de klacht. Zo zal een jeugdarts aansluiten als het gaat om een klacht over de begeleiding van een leerling met een medische problematiek. Na de hoorzitting volgt een schriftelijk advies aan het (school)bestuur.<sup>15</sup> Dit advies is niet-bindend en kan een aanbeveling aan het (school)bestuur bevatten. Hoewel niet-bindend, leert de

---

<sup>13</sup> In 2018 was dit in 80 van de 254 afgehandelde dossiers het geval. In 2019 zijn 67 van de 260 klachtdossiers naar tevredenheid opgelost door het schoolbestuur bij de LKC. De LKC houdt deze cijfers bij. Dit volgt uit de jaarverslagen van LKC over 2018 en 2019. Uiteraard worden veel klachten al opgelost voordat deze bij de LKC worden ingediend. De LKC beschikt niet over cijfers hierover.

<sup>14</sup> A.F.M. Brenninkmeijer, H.J. Bonenkamp, K. van Oyen, H.C.M. Prein, *Handboek Mediation*, Sdu uitgevers: Den Haag, 2013.

<sup>15</sup> In 2018 gaf de LKC was in 79 van de 254 afgehandelde dossiers sprake van een inhoudelijk advies na behandeling door de LKC. In 2019 was dit in 94 van de 260 klachtdossiers het geval.

ervaring dat (school)besturen het advies en de aanbeveling in bijna alle gevallen overnemen.<sup>16</sup>

#### 2.4 Vertrouwenspersoon en vertrouwensinspecteur

Aangezien de vertrouwensinspecteur geen actieve rol vervult bij de behandeling van klachten bij de LKC blijft het in het kader van dit artikel bij de opmerking dat de LKC een klager met name naar de vertrouwensinspecteur zal verwijzen als een betrokkene een melding wil doen over ernstig ongewenst gedrag. De vertrouwenspersoon vervult een functie in het borgen en bevorderen van de sociale veiligheid op school. Onderdeel van de functie is het vertrouwd en onafhankelijk luisteren naar klachten van ouders, studenten en leerlingen.<sup>17</sup> Vaak biedt de vertrouwenspersoon ondersteuning en een luisterend oor aan de klager en brengt de vertrouwenspersoon interne bemiddeling op gang over een klacht. De vertrouwenspersoon kan een klager ook bijstaan in de procedure bij de LKC. Bij ernstig ongewenst gedrag in het onderwijs heeft de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs (onderwijsinspectie) een rol.<sup>18</sup>

### 3. Reikwijdte onderwijsklachtrecht

De doelstelling van het klachtrecht is dat er een laagdrempelig middel is voor ouders, leerlingen en personeel om een klacht in te dienen over gedragingen, gebeurtenissen en beslissingen van een school of onderwijsinstelling (of daaraan verbonden personeel). De gedachte daarachter is dat een individuele klacht 'in feite een oproep aan de school is haar kwaliteit te verbeteren'.<sup>19</sup> De wetgever heeft benoemd dat het klachtrecht een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs heeft.<sup>20</sup> Hiermee hangt de eis van de LKC samen die inhoudt dat een klacht raakvlakken moet hebben met de kwaliteit van het onderwijs en dat de gedraging of beslissing de klager in ieder geval individueel moet treffen.<sup>21</sup> Dit houdt in dat een behoorlijkheidsnorm moet zijn geschonden door een gedraging of beslissing die feitelijk van invloed is op de doelgroep van het klachtrecht en die raakt aan het begrip onderwijskwaliteit.

Niet alle klachten die aan de LKC worden voorgelegd en raken aan de kwaliteit van het onderwijs, neemt de LKC in behandeling. Dat is bijvoorbeeld het geval als de klacht betrekking heeft op een onderwerp waar een andere procedure voor is, bijvoorbeeld als de middelbare school een leerling definitief verwijdt. Naar aanleiding van die beslissing kan een ouder een verzoek indienen bij de Geschillencommissie Passend Onderwijs (GPO). Er kan aldus een grijs gebied bestaan met betrekking tot de vraag over welke onderwerpen

---

<sup>16</sup> Op grond van artikel 14, zevende lid, van de WPO en artikel 24b, zevende lid, van de WVO moet het (school)bestuur laten weten wat zij met het oordeel doet en of zij naar aanleiding daarvan maatregelen zal nemen.

<sup>17</sup> Stichting School en Veiligheid, *Handreiking voor vertrouwenspersonen in het onderwijs po, vo en mbo*, Utrecht: Stichting School en Veiligheid, 2016.

<sup>18</sup> Ouders, leerlingen, docenten, directies en besturen, maar ook vertrouwenspersonen kunnen de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs raadplegen wanneer zich in of rond de school (ernstige) problemen voordoen op het gebied van: seksuele intimidatie en seksueel misbruik (zedemisdrijven), psychisch en fysiek geweld, discriminatie en radicalisering.

<sup>19</sup> W. van Holsteijn, *Klachtrecht in het onderwijs, uit: Visies op klachtrecht*, Lustrumbundel verenging voor klachtrecht, Den Haag: Sdu Uitgevers 2010, p. 124 en *Kamerstukken II 1996/97*, 25 459, nr. 3, p. 3.

<sup>20</sup> *Kamerstukken II 1996/97*, 25 459, nr. 3, p. 3.

<sup>21</sup> J. Sperling, 'Kroniek klachtrecht in het leerplichtig onderwijs', *School en Wet*, 2018, afl. 4, p. 16-22.

geklaagd kan worden. Een vuistregel voor de vraag of een klacht door de LKC kan worden behandeld, luidt als volgt. De klacht moet betrekking hebben op een geschonden behoorlijkheidsnorm waarvoor geen andere formele procedure voorliggend is en welk onderwerp aansluit bij de doelstelling van het klachtrecht.<sup>22</sup>

Het komt daarnaast voor dat klagers klachten indienen over onderwerpen die niet voor behandeling door de LKC in aanmerking komen, omdat de klacht niet aan de formele vereisten voldoet. Dit is bijvoorbeeld het geval als de gedraging waarover geklaagd wordt, verjaard is. Als daarvan sprake is, zal de klacht vereenvoudigd worden afgedaan. De bedoeling van een vereenvoudigde afdoening is om klachten zonder verder onderzoek of bemiddelingspoging af te handelen, omdat op voorhand duidelijk is dat de klacht niet-ontvankelijk is.<sup>23</sup>

#### **4. Verjaring**

Verjaring is een reden om een klacht niet te behandelen. Veel klachtenregelingen, of het nou zorg, onderwijs of openbaar bestuur betreft, kennen een verjaringstermijn. Exacte cijfers over hoe veelvoorkomend de verjaringstermijn tot het niet behandelen van een klacht leidt bij de LKC ontbreken.<sup>24</sup> Mogelijk heeft dit ermee te maken dat klagers soms zelf op de verjaringstermijn stuiten of hierover (telefonisch) worden geïnformeerd door het secretariaat van de LKC. Ook komt het voor dat onderdelen van een klacht niet in behandeling worden genomen vanwege verjaring. In sommige gevallen kan de voltallige LKC alsnog beslissen om een klacht(onderdeel) niet te behandelen na formele behandeling.

##### *4.1 Verjaringstermijn van een jaar*

Van verjaring in het onderwijsklachtrecht is bij de LKC sprake als het voorval waarover geklaagd wordt zich meer dan een jaar voor het indienen van de klacht heeft voorgedaan. In de eerste plaats is dit zo bepaald omdat deze termijn past binnen de voor de verschillende onderwijsinstellingen geldende wetgeving. Een klachtenregeling moet op grond van de onderwijswetgeving voor het funderend onderwijs altijd een termijn bevatten waarbinnen de klager een klacht kan indienen.<sup>25</sup> In het mbo is de termijn van een jaar gesteld.<sup>26</sup> Het hoger onderwijs (hbo en universiteit) hanteert een analoge toepassing van de Awb, zodat de verjaringstermijn van een jaar hier ook de termijn is. Een termijn is altijd enigszins arbitrair, maar de termijn van een jaar blijkt in de praktijk goed te werken. De meeste klachten worden binnen afzienbare tijd na de gewraakte gedraging of beslissing ingediend. Soms hebben klagers tijd nodig om te bezien of ze een klacht willen indienen. Daarvoor biedt de termijn van een jaar voldoende ruimte. De reden voor de verjaringstermijn is tweeledig. Als een voorval enigszins recent is gebeurd, kan beter worden vastgesteld wat er feitelijk is

---

<sup>22</sup> C.W. Noorlander, *Recht doen aan leerlingen en ouders: rechtspositie van leerlingen en ouders in het primair en voortgezet onderwijs*, Nijmegen: Wolf legal publishers 2005, p. 482.

<sup>23</sup> Ook kan de klacht via de vereenvoudigde procedure worden behandeld als deze kennelijk gegrond of ongegrond wordt geoordeeld.

<sup>24</sup> De LKC houdt cijfers bij over afgehandelde dossiers. Kijkend naar de cijfers van 2014 t/m 2019 mondt gemiddeld 4,5% van de dossiers uit in niet-ontvankelijkverklaring door middel van een voorzittersbeslissing. Een niet gespecificeerd deel daarvan is afgedaan vanwege verjaring.

<sup>25</sup> Zie bijvoorbeeld art. 14b, lid 2, onder c, van de WPO en art. 24b, lid 2, onder c, van de WVO.

<sup>26</sup> Dit volgt uit artikel 7.4.8a, tweede lid WEB waarin artikel 9:8, eerste lid, aanhef en onder b, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) van overeenkomstige toepassing op het klachtrecht is verklaard. Dit artikel uit de Awb bepaalt dat een klacht niet in behandeling hoeft te worden genomen als een gedraging waarover wordt geklaagd langer dan een jaar voor indiening heeft plaatsgevonden.

gebeurd. Een klacht heeft vrijwel altijd betrekking op wat feitelijk is gebeurd in het verleden en waarheidsvinding is vaak moeilijker als de gebeurtenis langer geleden was. Het stellen van schriftelijke vragen en de hoorzitting zijn, in aanvulling op de stukken die partijen indienen, de enige middelen waarover de LKC beschikt om te achterhalen wat feitelijk is gebeurd. Een tweede reden is de rechtszekerheid. Een school mag er op een gegeven moment vanuit gaan dat een voorval na verloop van tijd is opgelost en dat hierover dan geen klacht meer wordt behandeld.<sup>27</sup> Voorkomen dient te worden dat het klachtrecht verzandt in een recht om oude koeien uit de sloot te halen of om na lange tijd 'verging' te halen, wat gezien de kwaliteitsdoelstelling van het klachtrecht niet de voorkeur verdient.<sup>28</sup>

#### *4.2 Verschoonbaarheid overschrijding verjaringstermijn*

De LKC toetst altijd of de klacht binnen de verjaringstermijn is ingediend. Hoewel te laat ingediende klachten meestal niet in behandeling worden genomen, zijn er uitzonderingen. De LKC kan besluiten de klacht in behandeling te nemen als de termijnoverschrijding verschoonbaar is. Van verschoonbaarheid is sprake als de klager een zwaarwegende reden geeft waarom hij niet eerder een klacht bij de LKC heeft ingediend.

Een voorbeeld hiervan kunnen medische omstandigheden zijn waardoor een klager zich niet eerder tot de Commissie kon wenden. In veel gevallen is daarvan geen sprake.

Ook wanneer een klager niet eerder kennis had van de gebeurtenis waar hij over klaagt, kan dat een reden zijn om overschrijding van de termijn verschoonbaar te achten. Dit doet zich ook niet vaak voor. Van een klager wordt in dat geval wel verwacht zich binnen een redelijke termijn alsnog met zijn klacht tot de LKC te richten. Uitzonderlijke omstandigheden kunnen leiden tot verschoonbaarheid van het overschrijden van de verjaringstermijn. Dit is bijvoorbeeld het geval bij klachten over ongewenst gedrag dat dusdanig traumatisch is geweest dat het indienen van een klacht eerder niet mogelijk was door trauma. Er kan sprake zijn van een dusdanig ernstig voorval dat overschrijding van de verjaringstermijn gerechtvaardigd is.<sup>29</sup> In zo'n geval staat vast dat klager te laat is, maar is de klacht – alle omstandigheden van het geval bezien – zo ernstig van aard is dat het te begrijpen is dat de klager daar later mee komt. Tot op heden is hier geen sprake van geweest bij de LKC.

Klagers voeren bijvoorbeeld aan dat zij eerst gesprekken met de directie of het bestuur af wilden wachten, voordat zij zich tot de LKC richten. De LKC juicht het toe als klagers eerst over hun klacht in gesprek gaan met de school of het schoolbestuur; dit is immers ook onderdeel van haar werkwijze. Eerst praten is altijd wenselijk, en biedt in veel gevallen ook een oplossing, maar het enkele feit dat eerst is overlegd met de school levert in beginsel geen geldige reden voor te late indiening van de klacht op.<sup>30</sup> De lijn van de LKC is, dat het moment dat de klager het gesprek over de klacht aan is gegaan binnen de verjaringstermijn moet zijn gelegen én dat de klager na afronding van de gesprekken binnen een redelijke termijn alsnog klaagt bij de LKC. Een redelijke termijn om alsnog te klagen is ongeveer rond de zes weken na klachtafhandeling door het bestuur.<sup>31</sup> De omstandigheid dat de

---

<sup>27</sup> Beslissing op bezwaar van de Voorzitter van de LKC van 17 december 2018, LKC 108459.

<sup>28</sup> Het belang van rechtszekerheid is onder andere verwoord in de beslissing op bezwaar van de Voorzitter van de Commissie van 2 november 2016, LKC 107419.

<sup>29</sup> Beslissing van de Voorzitter van de LKC van 23 november 2018, LKC 108457.

<sup>30</sup> Beslissing op bezwaar van de Voorzitter van de LKC van 23 november 2018, LKC 108457.

<sup>31</sup> Advies van de LKC van 11 december 2018, LKC 108412. De klacht was op 10 juli 2018 door het bestuur was afgesloten en klager had de klacht op 31 augustus 2018 ingediend, zodat klager nog binnen een redelijke termijn klaagde bij de LKC.

schoolleiding (bijvoorbeeld de directeur) meer dan een jaar afhoudend dan wel nonchalant reageert, is geen geldige reden om van de verjaringstermijn af te kunnen wijken. Klager moet zich ook dan binnen dat jaar tot de LKC wenden.<sup>32</sup> Onbekendheid met het klachtrecht of de LKC levert geen verschoonbaarheid op. Wie reden heeft tot klagen en niet op de hoogte is van de toepasselijke klachtprocedures, kan voor informatie terecht bij de school, het schoolbestuur of diverse belangenorganisaties. Ook kan hij of zij zich laten informeren op internetsites, als de schoolgids al niet de nodige informatie verschaft.<sup>33</sup>

#### *4.3 Verjaring bij klachten over een doorlopend proces*

Bij een aantal klachten is sprake van een 'doorlopend proces'. Dit kan zich voordoen bij klachten over veiligheid op school (pesten) en onderwijskundige begeleiding en ondersteuning van leerlingen en studenten. Vaak is hierbij sprake van een voortduren van problematiek met gebeurtenissen en gedragingen over een langere periode die ouders doet besluiten over te gaan tot indienen van een klacht omdat de school dit niet oplost of stopt. Onveiligheid of een onderwijskundig probleem is niet van de ene op de andere dag verholpen. Een strikte hantering van de verjaringstermijn doet klachten waarin sprake is van een doorlopend proces geen recht als de LKC dan onderdelen van dit proces geheel buiten beschouwing zou laten. De LKC toetst in dit soort situaties of het probleem nog altijd actueel is of dat het meest actuele moment in ieder geval korter dan een jaar geleden was. Als dit het geval is, kan de klacht behandeld worden. Is de klacht ontvankelijk en is sprake van een problematiek van meerdere jaren, dan zal de beoordeling van de klacht zich toespitsen op het meest recente jaar, waarbij eerdere gebeurtenissen door de LKC (kunnen) worden meegewogen in het advies.<sup>34</sup> Dit kan alleen als de eerdere gebeurtenissen verband houden met de actuele klacht.<sup>35</sup> In de praktijk gaat de LKC na het aannemen van een 'doorlopend proces' coulant om met de vraag of er een verband is tussen de klacht en eerdere gebeurtenissen. Alleen als een eerder gebeurtenis overduidelijk niets van doen heeft met de klacht, zal zij die gebeurtenis niet bespreken in haar advies. Als de doorlopende gebeurtenis, bijvoorbeeld het pesten, al langer dan een jaar geleden voor het laatst heeft plaatsgevonden, dan geldt de reguliere verjaringstermijn van een jaar; de klacht is dan kennelijk niet-ontvankelijk.

### **5. Aard van de klacht, doelgroep klachtrecht en verhouding andere procedures**

Klagers spreken soms hun ongenoegen uit over gedragingen en beslissingen die naar inhoud of procedure buiten het klachtrecht vallen. Een dergelijke klacht heeft vaak geen raakvlakken met de kwaliteit van het onderwijs en/of er is sprake van een andere voorliggende procedure, zodat behandeling van de klacht door de LKC niet wenselijk is. Welke onderwerpen dit zijn, is niet vooraf bepaald. Op basis van de door de LKC behandelde klachten is inmiddels een afbakening van onderwerpen te maken die zich al dan niet lenen voor klachtbehandeling.

---

<sup>32</sup> Beslissing op bezwaar van de Voorzitter van de LKC van 23 november 2018, LKC 108457. Klagers waren er uitdrukkelijk op 19 juli 2018 op gewezen dat zij zich tot de LKC konden wenden. Zij verwachtten nog een reactie van de directie, en hadden geen klacht ingediend. Bij het uitblijven daarvan klaagden zij op 10 oktober 2018.

<sup>33</sup> Beslissing van de Voorzitter van de LKC van 24 april 2015, LKC 106677 en van 19 december 2014, LKC 106462 en LKC 106467.

<sup>34</sup> Advies van de LKC van 29 juli 2020, LKC 109093.

<sup>35</sup> Beslissing van de voorzitter van 7 november 2016, LKC 107419.



### 5.1 Klachten van (ex-)werknemers

De LKC heeft een vaste competentieaanduiding bepaald ten aanzien van klachten van (ex-)werknemers. De LKC biedt ex-werknemers, in tegenstelling tot ex-leerlingen en hun ouders in beginsel geen klachtmogelijkheid.<sup>36</sup> Ook geschillen van werknemers lenen zich niet altijd voor behandeling door de LKC. Een evident voorbeeld hiervan is het geval dat de werknemer over een beslissing klaagt waarvoor een andere juridische procedure is, bijvoorbeeld bij de Commissie van Beroep op basis van de cao hbo, mbo, vo en po of de burgerlijk rechter, en deze nog niet is doorlopen.<sup>37</sup> Daarvan zal al gauw sprake zijn als de klacht gaat over een concrete beslissing van de werkgever die verband houdt met de rechtspositie van een werknemer (bijvoorbeeld schorsing van een docent, overplaatsing van een directeur, of het ontslag van een conciërge). De klachtprocedure is dan niet het instrument om deze beslissing aan te vechten. Een dergelijke klacht houdt onvoldoende verband met de kwaliteit van het onderwijs, daar dit feitelijk een arbeidsrechtelijk geschil tussen werkgever en werknemer betreft. Daarnaast geeft de LKC een niet-bindend advies over een klacht; zij kan de beslissing van de werkgever niet veranderen.

In de praktijk klagen werknemers soms na of in aanvulling op de arbeidsrechtelijke procedure. Dan gaat het om klachten over de communicatie van de werkgever, bijvoorbeeld over het inhouden van loon of het niet meer inhoudelijk reageren op een verschil van mening over inschaling van de functie van de werknemer. Dergelijke klachten zal de LKC niet snel in behandeling nemen. Dit heeft ermee te maken dat de klacht onlosmakelijk verweven is met het eigenlijke, arbeidsrechtelijke geschil over de beslissing. Wanneer de LKC deze klachten in behandeling neemt, ontkomt zij er niet aan om de kern van het geschil inhoudelijk te bespreken. Voor voornoemde voorbeelden zou dit betekenen dat de klachtencommissie indirect zou moeten adviseren over de loononthouding of de waardering van de functie.<sup>38</sup> Een klachtprocedure zou daarmee eigenlijk een verkapt (hoger) beroep tegen voornoemde beslissingen inhouden of ertoe leiden dat een onbenut rechtsmiddel alsnog indirect wordt aangewend.<sup>39</sup>

Het voorgaande laat onverlet dat situaties bestaan waarin een werknemer kan klagen bij de LKC. Dit is bijvoorbeeld het geval als sprake is van ongewenst gedrag waardoor de veiligheid op school in het gedrang is gekomen. Het ongewenst gedrag moet los te beoordelen zijn van het arbeidsrechtelijk geschil. Dit zal het geval zijn als de gedraging of gebeurtenis raakt aan het algehele gevoel van veiligheid van de werknemer op een school, zoals bijvoorbeeld het geval is bij pesten van een werknemer, of als deze te maken krijgt met discriminatie of met geweld op de werkvloer. Zulke klachten over bejegening, discriminatie en veiligheid houden verband met de doelstelling van het klachtrecht, namelijk kwaliteitsverbetering, en komen in mindere mate expliciet aan de orde bij de arbeidsrechtelijke procedure.<sup>40</sup> De conclusie of

---

<sup>36</sup> Dit volgt uit art. 1, aanhef en onder 6, van het reglement van de LKC.

<sup>37</sup> *Kamerstukken II 1996/97*, 25 459, nr. 3, p. 18.

<sup>38</sup> Voor loononthouding kan de werknemer terecht bij de burgerlijk rechter en voor functiewaardering in het onderwijs bestaat een cao-commissie: de Landelijke Bezwarencommissie Functiewaardering PO, VO en MBO.

<sup>39</sup> Zie bijvoorbeeld de beslissingen van de Voorzitter van de LKC van 19 februari 2020, LKC 109139 en van 20 december 2019, LKC 109044.

<sup>40</sup> Beslissing van de Voorzitter van de LKC van 4 oktober 2019, LKC 108912, waarin de klacht niet kon worden behandeld omdat het niet optreden tegen grensoverschrijdend gedrag van een leerling en een incident door de klager werden geplaatst in de context van de re-integratie en het beëindigen van het tijdelijk dienstverband. In

sprake is van voldoende verband met de kwaliteit van het onderwijs, zal gezien het voorgaande casuïstisch van aard zijn.<sup>41</sup>

## 5.2 Medezeggenschap

In de Kwaliteitswet is het klachtrecht oorspronkelijk bedoeld voor klachten door ouders (en leerlingen) en het personeel over personeelsleden, directie en bestuur van scholen.<sup>42</sup> De LKC heeft in het reglement opgenomen dat ook klachten over personen en organen die functioneel bij de school zijn betrokken, kunnen worden ingediend. Op grond hiervan zouden klachten gericht tegen een medezeggenschapsraad bij de LKC kunnen worden ingediend. De medezeggenschapsraad is immers een functioneel bij de school betrokken orgaan.<sup>43</sup> Kenmerk van medezeggenschap is dat een uit ouders en personeelsleden bestaande medezeggenschapsraad instemmings- en adviesbevoegdheden heeft voor bepaalde in de Wet medezeggenschap op scholen (WMS) omschreven onderwerpen. Het voert te ver om deze bevoegdheden al te uitgebreid te omschrijven, voor dit artikel volstaat dat de medezeggenschapsraad inspraak heeft bij (delen van) het beleid van de school, zoals onderwijshuisvesting, fusie en vaststelling van schooltijden.<sup>44</sup> Van belang is verder dat de WMS een eigen landelijke geschillenregeling kent.<sup>45</sup> De LKC heeft gezien het voorgaande als beleid dat een individuele ouder niet kan treden in een wettelijk medezeggenschapstraject, waar ouders en personeelsleden (en in het voortgezet onderwijs ook leerlingen) zonder last en ruggenspraak in een medezeggenschapsraad zitten. Een ouder kan er niet over klagen dat een medezeggenschapsraad heeft ingestemd met bijvoorbeeld de wijziging van de schooltijden of dat de medezeggenschapsraad onvoldoende gebruik zou hebben gemaakt van zijn rechten. Dit soort klachten zullen niet-ontvankelijk worden verklaard, omdat voor medezeggenschapsaangelegenheden een specifieke procedure bestaat.<sup>46</sup> Het niet doorlopen van de procedure maakt niet dat de klacht ontvankelijk is.

Onder omstandigheden kunnen klachten die raakvlakken hebben met het medezeggenschapsrecht worden behandeld. Dit is het geval als een klager stelt dat een behoorlijkheidsnorm is geschonden die los te beoordelen is van dat wat in het medezeggenschapstraject is besproken. Het gaat dan veelal om de communicatie van de directie of het schoolbestuur over een belangrijk besluit. Hierbij kan gedacht worden aan: klacht over plaatsing van leerlingen/groepen in een dependance,<sup>47</sup> over wijziging van

---

het advies van de LKC van 17 mei 2016, LKC 107113, kon de klacht wel worden behandeld, omdat de klacht ging over bejegening (intimidatie) van een werknemer na ziekmelding.

<sup>41</sup> De klacht van een werknemer over de wijze waarop een schoolbestuur en een interne klachtencommissie de klacht van ouders tegen de leerkracht hadden behandeld kon de LKC behandelen, advies van de LKC van 22 juni 2017, LKC 107593.

<sup>42</sup> *Kamerstukken II 1996/97*, 25 459, nr. 3, p. 3.

<sup>43</sup> De term 'orgaan' mag niet verward worden met 'orgaan van de rechtspersoon' in de zin van artikel 2:8 van het Burgerlijk Wetboek. In de jurisprudentie staat niet vast dat een medezeggenschapsraad een orgaan in vorenbedoelde zin. Daarom hanteert de LKC het bij de organisatie (school/bestuur) functioneel betrokken orgaan, waarover wel consensus bestaat. Zie in dit verband: J.R. Sperling, *De Wet medezeggenschap op scholen toegelicht*, Utrecht: Onderwijsgeschillen, 2020.

<sup>44</sup> Zie hiervoor artt. 10 en 11 van de WMS.

<sup>45</sup> Art. 30 van de WMS.

<sup>46</sup> Advies van de LKC van 16 januari 2018, LKC 107903 waarin de werknemer het geschil over de keuze van het medezeggenschapstelsel kon voorleggen aan een arbitragecommissie, zodat de LKC de klacht niet behandelde.

<sup>47</sup> Advies van de LKC van 28 november 2016, LKC 107366.

schooltijden en de korte periode tussen het besluit en de wijziging,<sup>48</sup> (communicatie over) wijziging van aanbieder van de buitenschoolse opvang<sup>49</sup> en de afhandeling van een bezwaar tegen de aanwezigheid van Zwarte Piet bij het sinterklaasfeest.<sup>50</sup> De LKC beoordeelt dan niet het besluit zelf, maar de communicatie daarover.<sup>51</sup>

### 5.3 Passend onderwijs en onderwijskwaliteit

Bij de bespreking van het onderwerp verjaring is al kort aan de orde gekomen dat klachten in het funderend onderwijs kunnen zien op het verwijt dat de school te weinig ondersteuning en begeleiding heeft geboden aan de leerling. Soms is sprake van een leerling die in het kader van passend onderwijs extra ondersteuning nodig heeft. Met de invoering van passend onderwijs (1 augustus 2014) heeft – kort samengevat – het onderwijs de opdracht gekregen om iedere leerling een passende onderwijsplek te bieden.<sup>52</sup> Toen is ook een Tijdelijke geschillencommissie toelating en verwijdering opgericht, in de praktijk Geschillencommissie passend onderwijs (GPO).<sup>53</sup> De GPO beoordeelt beslissingen over (weigering) toelating, verwijdering en het ontwikkelingsperspectief.<sup>54</sup> Verder zijn regionale samenwerkingsverbanden passend onderwijs opgericht waarin schoolbesturen van reguliere basisscholen, scholen voor speciaal basisonderwijs en speciaal onderwijs zorgdragen voor een dekkend onderwijs aanbod voor de leerling in die regio. Een van de taken van het samenwerkingsverband is om op verzoek van een school(bestuur) te besluiten of een leerling extra hulp krijgt (bijvoorbeeld inzet van ambulante begeleiding bekostigd door het samenwerkingsverband). Ook besluit het samenwerkingsverband op verzoek van een school(bestuur) of een leerling toelaatbaar is tot specifieke soorten onderwijs.<sup>55</sup> Dit zijn voor bezwaar vatbare beslissingen. In de praktijk zal de LKC een ouder met een actuele klacht over bijvoorbeeld verwijdering van zijn kind en die zijn kind op de desbetreffende school wil houden, doorverwijzen naar de voorliggende procedure.<sup>56</sup> Via de daarvoor bestaande bezwaar- en beroepsprocedure kan de beslissing immers worden aangevochten.<sup>57</sup> De ouder is niet verplicht om de doorverwijzing op te volgen, omdat dit het klachtrecht van de ouder beperkt.

---

<sup>48</sup> Advies van de LKC van 29 september 2020, LKC 109314.

<sup>49</sup> Advies van de LKC van 18 oktober 2017, LKC 107777.

<sup>50</sup> Advies van de LKC van 8 oktober 2014, LKC 106277.

<sup>51</sup> Advies van de LKC van 9 april 2014, LKC 106060.

<sup>52</sup> De zorgplicht is onder andere benoemd in *Kamerstukken II* 33106, nr. 3, p. 11.

<sup>53</sup> Art. 43 van de WPO, art. 27c van de WVO, art. 45 van de Wet op de expertisecentra (WEC).

<sup>54</sup> Toelating betreft weigering van een leerling (die bijvoorbeeld extra ondersteuning nodig heeft) tot een school.

Verwijdering gaat over de verwijdering van een leerling van school.

Ontwikkelingsperspectief gaat om geschillen over vaststelling en bijstelling van het ontwikkelingsperspectief. Dit is een document in het onderwijs voor leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben en waarin de uitstroombestemming voor de leerling wordt vastgelegd.

<sup>55</sup> Het speciaal basisonderwijs, (voortgezet) speciaal onderwijs en het praktijkonderwijs of over de toewijzing van leerwegondersteunend onderwijs.

<sup>56</sup> In het genoemde voorbeeld zal dit de GPO zijn. Ook ouders die bezwaar maken tegen een toelaatbaarheidsverklaring zullen worden doorverwezen naar de daarvoor bestemde bezwaarprocedure bij het samenwerkingsverband.

<sup>57</sup> In het geval van toelating, verwijdering en het ontwikkelingsperspectief: verzoekschrift bij de GPO (niet-bindend) of beroep bij de burgerlijk rechter (bindend). In het geval van toelaatbaarheidsverklaringen: bezwaar bij het samenwerkingsverband (bindend) en naar aanleiding van de beslissing op bezwaar eventueel beroep bij de bestuursrechter.

Heeft de klager naast een geschil, bijvoorbeeld een verzoek bij de GPO, ook een klacht ingediend en wil de ouder de klacht handhaven, dan zal de LKC de klacht aanhouden in afwachting van de uitkomst van de procedure bij de GPO. De LKC zal zich na het doorlopen van de andere procedure niet meer uitspreken over de beslissing die door de GPO is beoordeeld. Wel kan de LKC zich nog uitspreken over bejegening- en communicatieaspecten van die beslissing en – afhankelijk van de casus en de procedure – of de school voldoende begeleiding en ondersteuning heeft geboden aan de leerling. Dit laatste kan de LKC bespreken als dit aspect nog niet in een andere procedure expliciet aan bod is gekomen.<sup>58</sup> Als de klacht in behandeling kan worden genomen, dan beoordeelt de LKC of de school aan de verplichting heeft voldaan dat het geboden onderwijs en de begeleiding zoveel mogelijk aansluit bij de onderwijs- en ondersteuningsbehoefte van de leerling en of de school zorgvuldig heeft gehandeld.<sup>59</sup>

In de praktijk wordt soms geklaagd over de kwaliteit van het geboden onderwijs. Een klacht over onderwijskwaliteit zal altijd in verband moeten staan met concrete gedragingen of beslissingen (of het nalaten daarvan) die gevolgen hebben voor de klagende leerling, ouder of student. Onderwijskundige begeleiding en ondersteuning is feitelijk een voorbeeld van zo'n type klacht.<sup>60</sup> Verder kan geklaagd worden over kwantiteit van het onderwijs<sup>61</sup>, het niveau van het onderwijs<sup>62</sup> en meer algemeen de kwaliteit van het aan een klager geboden onderwijs gedurende zijn studie.<sup>63</sup> Klachten die zien op de algehele onderwijskwaliteit van een school of instelling, en niet zijn toegespitst op een individuele situatie, kan de LKC niet behandelen. Het toezicht op de onderwijskwaliteit is neergelegd bij de toezichthouder op het gebied van onderwijs: de onderwijsinspectie. De onderwijsinspectie beschikt, anders dan een klachtencommissie, over eigen onderzoeksinstrumenten om onderzoek te doen naar de onderwijskwaliteit van een school of een instelling.

#### *5.4 Schadevergoeding*

Klagers koppelen aan hun klacht soms een verzoek om schadevergoeding. Een enkele keer is dit zelfs het primaire onderwerp van de klacht. De LKC behandelt geen verzoeken om schadevergoeding. Gezien de doelstelling van het klachtrecht en het daarmee samenhangende niet bindend advies van de LKC is dit niet wenselijk.<sup>64</sup> Een verzoek om schadevergoeding zal bij de burgerlijk rechter moeten worden ingediend.<sup>65</sup> Een dergelijk verzoek zal dan ook niet inhoudelijk worden beoordeeld door de LKC.

---

<sup>58</sup> In de praktijk doet het zich voor dat de GPO zich al over de ondersteuning en begeleiding door de school heeft uitgesproken bij de beoordeling van de beslissing waar het verzoekschrift op ziet; dan gaat de LKC hier niet nogmaals op in.

<sup>59</sup> Advies van de LKC van 26 juni 2019, LKC 108698.

<sup>60</sup> Advies van de LKC van 6 april 2011, LKC 104865.

<sup>61</sup> Advies van de LKC van 8 november 2013, LKC 105794. Een particuliere school zou te weinig uren economie hebben geboden. Verder zouden de lessen kwalitatief ondermaats zijn. Dit is niet gebleken, zodat de klacht ongegrond was.

<sup>62</sup> Advies van de LKC van 2 december 2019, LKC 108736. Een student die in een justitiële inrichting verbleef klaagde over het wegvallen van onderwijs en het vervangend onderwijs dat het roc in de inrichting verzorgde.

<sup>63</sup> Advies van de LKC van 9 september 2020, LKC 109124.

<sup>64</sup> Beslissing van de voorzitter van de LKC van 2 juni 2017, LKC 107698.

<sup>65</sup> Zie voor voorbeelden van verzoeken om schadevergoeding bij de burgerlijke rechter onder andere de bespreking van de jurisprudentie in het C.W. Noorlander, *Recht doen aan leerlingen en ouders: rechtspositie van leerlingen en ouders in het primair en voortgezet onderwijs*, Nijmegen: Wolf legal publishers 2005 p. 495.

## **6. Conclusie**

De LKC behandelt diverse klachten over het onderwijs. Een klacht moet aan de formele vereisten voldoen. De eis dat de gedraging of gebeurtenis niet verjaard mag zijn is een belangrijk formeel vereiste in het klachtrecht dat de LKC toetst. Overschrijding van de verjaringstermijn van een jaar kan onder uitzonderlijke omstandigheden verschoonbaar zijn. De LKC heeft, gelet op de open norm uit de Kwaliteitswet en het bestaan van verschillende procedures, vast beleid wat betreft haar competentie. De inkadering van het klachtrecht is gelegen in de aard van de klacht (onderwerp sluit niet aan bij voornoemde kwaliteitsdoelstelling) of de persoon van de klager (de klager behoort niet tot de doelgroep) of de beschikbaarheid van een andere voorliggende procedure. Kan de klacht worden behandeld, dan is de werkwijze, waarbij de LKC alternatieve mogelijkheden biedt om de klacht op te lossen, van belang. Klachtbehandeling door het bestuur en mediation leiden vaak tot een oplossing voor partijen. Dit laat onverlet dat de LKC jaarlijks in een groot aantal klachten aan een inhoudelijke beoordeling toekomt, waarmee wordt bijgedragen aan verbetering van de kwaliteit van het onderwijs.