



Jaarverslag 2011 en 2012

Landelijke Klachtencommissie voor het Algemeen Bijzonder Onderwijs

Landelijke Klachtencommissie Algemeen Bijzonder Onderwijs
Postbus 95572
2509 CN Den Haag
T 070 331 52 44
F 070 331 52 59
E lkc@vbs.nl

Inhoud

1. Inleiding	3
2. De toegankelijkheid van de klachtprocedure	4
3. Samenstelling van de LKC-VBS	5
4. Indeling naar indiening en afhandeling klacht	6
5. Overzicht dossiers naar oordeel	8

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van de Landelijke Klachtencommissie voor het Algemeen Bijzonder Onderwijs (LKC) over de jaren 2011 en 2012, opgesteld door mevrouw mr. D.H.C Dane-Peeters, ambtelijk secretaris gedurende het grootste deel van de verslagperiode.

Vanaf deze verslagperiode kiest de commissie voor een enigszins gewijzigde aanpak. Dit verslag wordt digitaal verspreid. Daarnaast zal op verzoek een geprint exemplaar beschikbaar zijn.

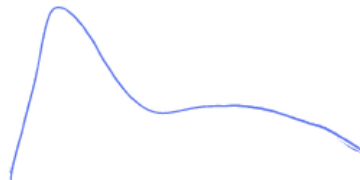
Dit jaarverslag geeft inzicht in het aantal ingediende klachten en de aard van het oordeel waartoe de commissie is gekomen. Anders dan tot op heden gebruikelijk was, zijn de samenvattingen van de oordelen niet meer in dit rapport opgenomen. De oordelen die in de jaren 2011 en 2012 door de commissie zijn uitgebracht, zijn in 2013 – voorzien van kernachtige trefwoorden – gepubliceerd op de site van de Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO), www.GCBO.nl.

Evenals in eerdere jaarverslagen van de LKC is een beschouwing opgenomen over een bepaald aspect dat, gelet op de ervaringen met de behandeling van klachten, speciale aandacht verdient. Ditmaal is dat de wijze waarop informatie over de klachtprocedure beschikbaar moet worden gesteld aan hen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap.

Den Haag, 31 januari 2014



C. Sjenitzer
voorzitter



A.H. Westendorp
algemeen secretaris

2. De toegankelijkheid van de klachtprocedure

Het klachtrecht is in 1998 in de WPO, de WEC en de WVO ingevoerd als één van de middelen om de kwaliteit van het onderwijs en de scholen te verbeteren. Daarvoor is het in elk geval nodig dat een belanghebbende – zo u wilt: een potentiële klager – weet:

- dat hij of zij een klacht kan indienen
- hoe een klacht moet worden ingediend
- waar dat kan gebeuren, en
- welke regels daarbij gelden

Voorgeschreven is daarom dat de schoolgids informatie moet verstrekken over de klachtenregeling. De commissie heeft moeten vaststellen dat die informatie door sommige scholen erg beperkt wordt gegeven; naar de mening van de commissie soms wat al te beperkt. Daarom is de commissie enige tijd geleden begonnen ambtshalve na te gaan of de noodzakelijke informatie voldoende ruimhartig ter beschikking wordt gesteld. Zo nee, dan komt de commissie met een aanbeveling. Veel van die aanbevelingen gaan over de toegankelijkheid van de klachtenprocedure.

Klachtrecht

Iedere onderwijsinstelling moet ervoor zorgen dat ouders, verzorgers, personeelsleden en andere bij de schoolgemeenschap betrokkenen zich kunnen wenden tot een klachtencommissie. Het oordeel van de commissie is voor de klager(s) en de aangeklaagde(n) geen bindende beslissing, maar een advies gericht aan het bevoegd gezag van de school. Doel is het bewaken en het bevorderen van de kwaliteit van het onderwijs.

Voor de beklagde is het geen plezier wanneer een klacht tegen hem of haar wordt ingediend. Het oordeel en/of het advies van de commissie kan gevolgen hebben voor de beklagde en/of de school. En naar de hoorzitting komen om alles nog eens uit te leggen, is een enerverende gebeurtenis. Aan de andere kant laat de praktijk zien dat de meeste klagers niet snel besluiten tot het indienen van een klacht. Het secretariaat van de klachtencommissie geeft veel telefonische informatie zonder dat later een klacht wordt ingediend.

Gezien het positieve effect van vroegtijdige informatie aan potentiële klagers (namelijk minder snel indienen van een klacht) vindt de commissie dat iemand zich over het indienen van een klacht moet kunnen oriënteren zonder dat direct bij de school bekend wordt dat iemand zich oriënteert. De situatie dat iemand zich tot de school moet wenden voor nadere informatie of een kopie van de klachtenregeling, vindt de commissie onjuist. De informatie en de klachtenregeling moeten in de schoolgids staan of – beter nog – op de website.

Als de commissie constateert dat de klachtenregeling van de school onvoldoende toegankelijk is, doet de commissie een aanbeveling aan het bevoegd gezag van de school. Vaak is dat het advies om de klachtenregeling van de school beschikbaar te stellen via de website van de school en/of door deze op te nemen in de schoolgids. Het belang 'dat hij of zij die de mogelijkheid overweegt tot indiening van een klacht bij de commissie, zonder tussenkomst van derden in vrijheid de beschikking kan krijgen over deze gegevens', wordt daarmee gewaarborgd.

3. Samenstelling van de LKC-VBS

De samenstelling van de LKC is in de verslagperiode als volgt geweest:

VOORZITTER

- mr. C. Sjenitzer, oud-advocaat te Amsterdam.

LEDEN

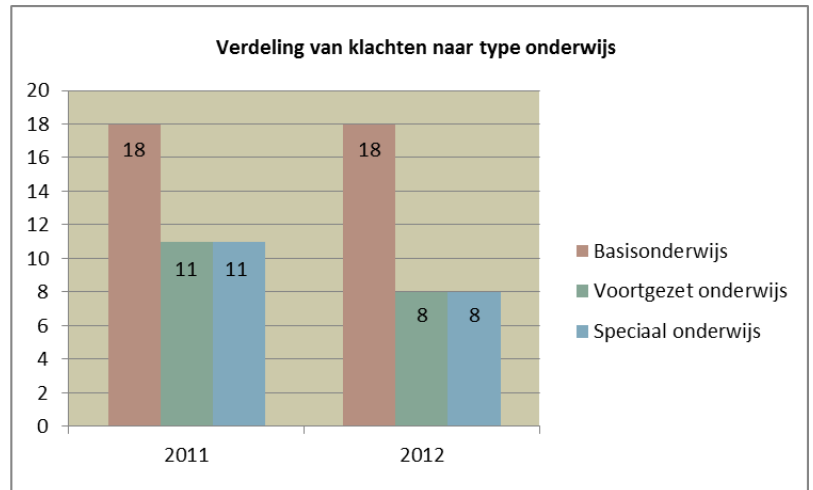
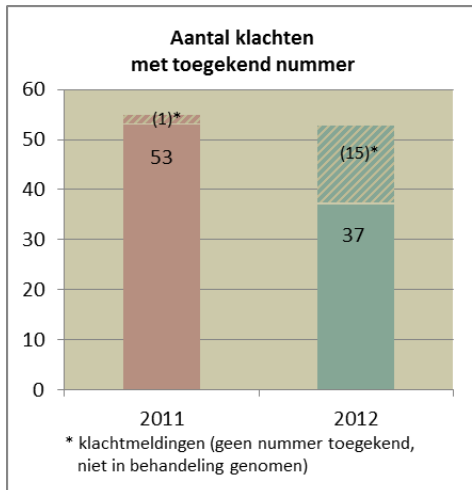
- drs. A.J.M. van den Maagdenberg (tevens plaatsvervangend voorzitter)
oud-rijksinspecteur van het voortgezet onderwijs
- mr. J.H.A. Teulings
oud-raadsheer in het Gerechtshof te 's-Gravenhage, oud-voorzitter van de LKC
- mr. W.G.G.M. van Holsteijn
senior juridisch adviseur bij de directie wetgeving en juridische zaken van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
- mr. A.H. Westendorp (tevens algemeen secretaris)
advocaat te 's-Gravenhage
- mw. E.I.H. Gordijn-Oud
oud-leerkracht en intern begeleider in het speciaal onderwijs
- mw. A.E. Blik-de Jong
oud-onderwijzeres en (oud-)Gedeputeerde van de Provincie Flevoland
- mw. A.M. Janbroers
directeur van een school voor primair onderwijs

AMBTELIJK SECRETARIS

- mr. D.H.C. Dane-Peeters, ambtelijk secretaris vanaf 16 mei 2011
- mr. N.H.C. Daniels-Witteveen, ambtelijk secretaris tot 16 mei 2011
- mr. R.T. Steinvoot-de Groot, tijdelijk ambtelijk secretaris maart-juli 2012

4. Indeling naar indiening klacht en afhandeling

In de verslagjaren 2011 en 2012 is aan respectievelijk 53 en 37 ingediende klachten een nummer toegekend. In het jaar 2011 is, naast de 53 ingediende klachten, nog 1 anonieme klacht aangemeld maar niet voor behandeling in aanmerking gekomen. In het jaar 2012 zijn naast de 37 ingediende klachten nog 15 klachten aangemeld maar niet voor behandeling in aanmerking gekomen. In deze zaken zijn partijen zelf tot een oplossing gekomen, wenste men de klacht niet door te zetten of was de school niet aangesloten en is de klacht doorgestuurd naar de juiste commissie.



VERSLAGJAAR 2011

Verdeling naar scholen

De ingediende klachten hadden betrekking op 40 verschillende scholen. Het gaat daarbij om 18 basisscholen, 11 scholen voor voortgezet onderwijs en 11 scholen voor speciaal onderwijs.

- Bij 1 school heeft een groep van 8 ouders een klacht ingediend. Deze klachten hebben afzonderlijke nummers gekregen maar vertoonden inhoudelijk grote overeenkomsten. De klachten hebben wel allemaal geleid tot een afzonderlijk oordeel.
- Bij 3 scholen hebben steeds 2 ouders op een verschillend tijdstip een klacht ingediend. Deze klachten hielden geen verband met elkaar. Een aantal van deze klachten is ingetrokken.
- Bij 1 school heeft eenzelfde ouder op verschillende tijdstippen een klacht ingediend. Deze klachten lagen in elkaars verlengde. 1 klacht heeft geleid tot een voorzittersbeslissing.
- Bij 1 school hebben 2 ouders op een vrijwel gelijk tijdstip een klacht ingediend. Deze klachten hadden op bepaalde punten raakvlakken met elkaar. Beide klachten hebben geleid tot een oordeel.

Eindoordelen

- De commissie heeft in 6 eindoordelen aanbevelingen gedaan aan het bevoegd gezag. Op grond van de wet moet het bevoegd gezag de klager en de klachtencommissie binnen 4 weken laten weten of hij het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. In 1 geval heeft het bevoegd gezag laten weten het oordeel slechts gedeeltelijk te

delen. In de andere gevallen heeft het bevoegd gezag laten weten het oordeel van de commissie te delen en de eventuele aanbevelingen over te nemen.

- Van 22 dossiers was eind 2011 de procedure nog niet afgerond.
- 6 klachten uit 2010 zijn in het verslagjaar 2011 afgehandeld met een eindoordeel. In 5 van deze gevallen heeft het bevoegd gezag aan zijn verplichting voldaan mee te delen wat hij met het oordeel van de commissie heeft gedaan. In 1 geval heeft het bevoegd gezag laten weten het oordeel slechts gedeeltelijk te delen. In 4 gevallen heeft het bevoegd gezag laten weten het oordeel van de commissie te delen en de eventuele aanbevelingen over te nemen.

VERSLAGJAAR 2012

Verdeling naar scholen

De ingediende klachten hadden betrekking op 34 verschillende scholen. Het gaat daarbij om 18 basisscholen, 8 scholen voor voortgezet onderwijs en 8 scholen voor speciaal onderwijs.

- Bij 1 school heeft een groep van 4 ouders gezamenlijk 1 klacht ingediend. Bij dezelfde school heeft een groep van 11 ouders gezamenlijk 1 klacht ingediend. Deze klachten hebben afzonderlijke nummers gekregen maar vertoonden inhoudelijk grote overeenkomsten. De 2 klachten hebben geleid tot afzonderlijke oordelen.
- Over 1 school zijn door 3 ouders op een vrijwel gelijk tijdstip klachten ingediend. Deze klachten hadden raakvlakken met elkaar. Deze klachten hebben eind 2012 nog niet tot een oordeel geleid.

Eindoordelen

- De commissie heeft in 11 eindoordelen aanbevelingen aan het bevoegd gezag gedaan. Op grond van de wet moet het bevoegd gezag de klager en de klachtencommissie binnen 4 weken laten weten of hij het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. In 2 gevallen (betreffende dezelfde school) heeft het bevoegd gezag laten weten het oordeel niet te delen. In 2 andere gevallen heeft het bevoegd gezag laten weten het oordeel slechts gedeeltelijk dan wel overwegend te delen. In 8 gevallen heeft het bevoegd gezag laten weten het oordeel van de commissie te delen en de eventuele aanbevelingen over te nemen.
- Van 13 dossiers was eind 2012 de procedure nog niet afgerond.
- 20 klachten uit 2011 zijn in het verslagjaar 2012 afgehandeld met een eindoordeel. In 2 gevallen (betreffende dezelfde school) heeft het bevoegd gezag laten weten het oordeel niet te delen. In 8 gevallen heeft het bevoegd gezag laten weten het oordeel slechts gedeeltelijk dan wel overwegend te delen. In 8 andere gevallen heeft het bevoegd gezag laten weten het oordeel van de commissie te delen en de eventuele aanbevelingen over te nemen. In 1 geval was sprake van een gedeeltelijke heropening waarbij het bevoegd gezag het eerste oordeel gedeeltelijk deelde en na de heropening het oordeel in het geheel deelde.

In het volgende hoofdstuk treft u een overzicht aan van de behandelde klachten op basis van het eindoordeel. In de met * aangeduide dossiers heeft een mondelinge behandeling (hoorzitting) plaatsgevonden. In het met ** aangeduide dossier heeft een gedeeltelijke heropening plaatsgevonden.

5. Overzicht dossiers naar oordeel

VERSLAGJAAR 2011	
Indeling beëindigde procedures	Dossier
School niet aangesloten bij commissie, doorverwezen	11-10, 11-25
Niet gehandhaafd, ingetrokken	10-22, 10-24, 11-05, 11-13, 11-16, 11-20, 11-27, 11-28, 11-29, 11-30, 11-33, 11-35, 11-41, 11-42, 11-45, 11-46
Niet in behandeling genomen	11-02, 11-03, 11-07
(Deels) Niet-ontvankelijk	11-02, 11-07, 11-11, 11-18, 11-24
Geen oordeel	11-14*
Klacht gegrond	11-17*
Klacht ongegrond	10-07*, 11-06*
Klacht deels ongegrond, deels niet-ontvankelijk	11-43, 10-23
Klacht deels gegrond, deels ongegrond, deels niet-ontvankelijk	10-10*
Klacht deels gegrond, deels ongegrond	10-06*, 10-15*, 11-01*, 11-08*, 11-38*
Klacht deels gegrond, deels ongegrond, (klein onderdeel) geen oordeel	11-32*
Klacht deels ongegrond, deels gegrond (klein onderdeel)	10-11*
Klacht deels gegrond, deels ongegrond, (klein onderdeel) geen oordeel, (klein onderdeel) niet-ontvankelijk	11-31*
Klacht grotendeels gegrond, klein onderdeel geen oordeel	10-21*
Behandeling nog niet afgerond	11-04*, 11-09*, 11-12*, 11-15*, 11-19*, 11-21*, 11-22*, 11-23*, 11-26*, 11-34*, 11-36*, 11-37, 11-39, 11-40, 11-44*, 11-47*, 11-50, 11-51, 11-52, 11-53*, 11-48, 11-49

* hoorzitting

** gedeeltelijke heropening

VERSLAGJAAR 2012

Indeling beëindigde procedures	Dossier
Niet gehandhaafd, ingetrokken	11-48, 11-49, 12-05, 12-12, 12-15, 12-29
Niet in behandeling genomen	12-07, 12-09
(Deels) Niet-ontvankelijk	11-50, 11-51, 12-13*, 12-19, 12-21
Geen oordeel	11-14*
Klacht gegrond	11-37, 11-47*
Klacht ongegrond	11-21 II **, 11-44*, 11-52, 12-06*, 12-08*, 12-10, 12-14*, 12-16, 12-17*, 12-18*, 12-20**, 12-22
Klacht deels ongegrond, deels niet-ontvankelijk	12-01*, 12-11*, 12-23*
Klacht deels gegrond, deels ongegrond	11-04*, 11-34*, 11-40*, 11-53*, 12-02*, 12-03*, 12-04*
Klacht deels gegrond, deels ongegrond, (klein onderdeel) geen oordeel	11-09*, 11-12*, 11-15*, 11-19*, 11-21 I*, 11-22*, 11-23*, 11-26*, 11-36*
Klacht deels gegrond, deels ongegrond, (klein onderdeel) geen oordeel, (klein onderdeel) niet-ontvankelijk	11-39
Behandeling nog niet afgerond	12-24, 12-25*, 12-26, 12-27*, 12-28*, 12-30*, 12-31, 12-32, 12-33*, 12-34, 12-35*, 12-36, 12-37*

* hoorzitting

** gedeeltelijke heropening