



GESCHILLEN
COMMISSIES
BIJZONDER
ONDERWIJS

GCBO Minisymposium 20 jaar klachtrecht

Kijkje in GCBO-keuken 'scherpt' kennis aanwezigen Veel belangstelling voor minisymposium ter ere van het 20- jarig bestaan van de Landelijke Klachtencommissies voor het Katholiek, Christelijk, Algemeen Bijzonder, Gereformeerd en Reformatorisch Onderwijs.

“De Privacywet of voluit Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) wordt de komende tijd een belangrijk onderwerp voor de Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (GCBO)”. Die voorspelling deed mr. Henk Naves, lid van de Raad voor de Rechtspraak en voorzitter van de klachtencommissie GCBO vrijdag 9 november tijdens het interessante minisymposium op de Driestar Hogeschool in Gouda, ter gelegenheid van het 20-jarig bestaan van de Klachtencommissies voor het Onderwijs.

In zijn toespraak voor zestig geïnteresseerde toehoorders zette Naves de trends en ontwikkelingen van de afgelopen 20 jaar uiteen. Duidelijk is dat het klachtrecht voorziet in een behoefte, concludeerde hij. „Het draait vaak om extra aandacht voor de klagers. De rode draad is in de praktijk bijna altijd gebrek aan communicatie. Wij zien voor de GCBO een belangrijke rol weggelegd, maar vinden het ook een laatste redmiddel. Iedereen is welkom, maar probeer het eerst zelf op te lossen.”

In de afgelopen 20 jaar zijn er diverse trends waar te nemen rondom het onderwerp van de klacht. In de beginperiode waren er vooral klachten over seksueel misbruik. Die trend heeft zich niet doorgezet na de invoering van de meldingsplicht en de inzet van vertrouwensinspecteurs.

De GCBO vertegenwoordigt 685 schoolbesturen die met elkaar 3621 primair en voortgezet onderwijs scholen onder hun hoede hebben. De laatste 5 jaar is het aantal klachten als volgt: 154 in 2014, 217 in 2015, 284 in 2016, 274 in 2017 en tot begin november dit jaar zijn er 229 klachten binnengekomen.

Een volgende trend was pesten en pestgedrag. Veel scholen hebben dat goed opgepakt, onder meer door bijscholing en het opstellen van een pestprotocol.

Gescheiden ouders bepalen eveneens een substantieel deel van het werk van de klachtencommissies. Zeker als het gaat om informatieplicht en ouderlijk gezag. „Soms zijn er zaken waar het niet om de school en het kind draait maar om het gevecht van de ouders,” wist Naves.

Klachten over Passend Onderwijs plaatste voorzitter Naves in de categorie 'moeilijk'. „Scholen kunnen lang niet altijd aan de wensen voldoen. Ouders leggen de lat hoog. De rode draad hier is, dat ouders het gevoel hebben dat scholen niet die zorg c.q. dat maatwerk leveren, waarvan zij vinden dat hun kinderen die wel nodig hebben.”

Een aantal persoonlijke observaties gaf Naves mee aan zijn publiek:

- Elke keer blijkt een zaak toch anders uit te pakken dan vooraf gedacht. Trek daar een les uit en kijk met een open blik naar iedere nieuwe klacht.
- Schoolleiders houdt uw docent niet onnodig uit de wind. Laat de leerkracht zijn verhaal doen op de zitting.
- Een verzoek om zonder aanwezigheid van de tegenpartij te spreken honoreren we meestal niet, omdat hoor- en wederhoor een belangrijk uitgangspunt van de procedure is.
- Ga professioneel om met de klacht. Klagen hoort er bij. Plaats het niet meteen bij integriteit of vertrouwensbreuk. Reflecteer.
- Aanwezigheid van een advocaat of juridisch adviseur leidt vaak tot onnodige juridisering en stelt zaken meer op scherp.
- De Commissie heeft steeds vaker te maken met verwarde klagers die niet anders meer kunnen dan procederen.
- Mediation kan veel klachten oplossen.
- Steeds vaker leidt het afdoen van een klacht tot een nieuwe klacht van de ouders. Als ook dat niet gaat als gewenst, stappen zij bijvoorbeeld naar de Kinderombudsman.
- Als voorzitters van de klachtencommissie doen wij aan intervisie om te peilen of we goed zitten.

Als ouders een klacht indienen bij de klachtencommissie kan dat voor de betreffende leerkracht ook aanleiding zijn een klacht tegen ouders in te dienen, wist een van de aanwezigen. Naves herkende dat voorbeeld. „Mijn advies is de leerkracht duidelijk maken dat incasseringsvermogen ook bij zijn professe hoort.”

Een klacht kan ook positief uitpakken en dus een goed leermoment voor een school, bracht een andere aanwezige naar voren. „Toch is er vaak ergens iets misgelopen. Meestal is het terug te voeren op onduidelijke communicatie.”

Na een korte pauze gingen de aanwezigen uiteen in drie groepen voor het bijwonen van de workshops.

Anton Kotte besprak specifieke veranderingen binnen het klachtrecht als het gaat om klachtbehandeling op schoolniveau. „Het is begonnen met een wet die dit mogelijk maakte. In de beginperiode belde je met een klacht naar de school of stuurde je een fax. Tegenwoordig is iedereen online. Het is vaak moeilijk om terug te gaan waar het ooit is misgelopen.”

Alles staat of valt met communicatie, constateerde Margreth Bruning, ondersteunend beleidsadviseur en secretaris van de klachtencommissie bij het COG in de regio Vallei en Gelderland-Midden na afloop van deze workshop. „Kijk goed naar hoe jezelf hebt gereageerd, heeft dat bijgedragen aan een oplossing of niet? En probeer een klacht zo snel mogelijk binnen school op te pakken,” was de les die zij had opgepikt.

Bij de workshop van mr. Marion Scholtes kwam de informatieverstrekking en consultatie bij gescheiden ouders aan de orde. Door de groep werden concrete voorbeelden besproken. Hermann Werger, werkzaam bij de Raad voor de Kinderbescherming, kent deze kwesties uit de praktijk. "Toch is het bijzonder om te zien dat je verschillende aanvliegroutes hebt om naar zo'n situatie te kijken. Het scherpt mij dat je er ook op een andere manier tegenaan kunt kijken. Dat is interessant," vond Werger, die overigens ook graag de andere workshops had bijgewoond.

De GCBO-werkwijze en trends werden verder uitgediept bij de workshop van mr. Eva Batelaan-Boomsma. „Een kind dat een dipje heeft kan niet meer, daar moet direct actie op volgen is de gedachte. Scholen lijken een resultaatverplichting te hebben in plaats van een inspanningsverplichting. Stel ook grenzen aan ouders, wees duidelijk. En deel het met ouders als je een verslag van een overleg maakt," adviseerde zij.

Goed om zo'n kijkje in de werkwijze te krijgen, vond Diana Lorier-Kooi, bestuurder bij stichting PCPO De Vier Windstreken in Gouda, na afloop. „Goed om te weten hoe de commissie te werk gaat. Zorg dat de dossiers op orde zijn, laat de betrokkenen zelf bij de klachtbehandeling zijn, spreek hen aan op hun professioneel handelen en stel grenzen aan de ouders, vind ik goed om hier nog eens te horen.”

Mr. Simon Steen, voorzitter GCBO, sloot het minisymposium af met een dankwoord aan sprekers en aanwezigen en deelde met hen een aantal adviezen. „Onderzoek toont aan hoe moeilijk mensen het vinden hun mening te veranderen. Vaak ligt een zaak toch anders. Het is de kunst zo lang mogelijk niet-oordelend te luisteren. Heb je een oordeel dan filter je al luisterend de informatie die jou past. Laat een leerkracht niet te snel de integriteitskaart trekken maar houd hem een professionele houding voor," sprak Steen, die afsloot met een belangrijk advies. "Betrek klachten niet meteen op je zelf. De premisse van het klachtrecht is dat het zin heeft om een negatieve ervaring aan de orde te stellen."