



GESCHILLEN  
COMMISSIES  
BIJZONDER  
ONDERWIJS

# Jaarverslag 2023

*Landelijke Klachtencommissies Geschillencommissies  
Bijzonder Onderwijs*

# INHOUDSOPGAVE

---

1. Voorwoord
2. Secretariaat GCBO in 2023
3. Samenstelling van de Commissies
4. Afscheidsinterview Henk Naves: ‘Blijf waken voor juridisering’
5. Opvallende ontwikkelingen en adviezen in 2023
  - 5.1 Mini-symposium 'Een klacht rust op meerdere schouders'
  - 5.2 De aard van de klachten in 2023
    - 5.2.1 Adviezen over veiligheid
    - 5.2.2 Adviezen over schooladviezen
    - 5.2.3 Andere in het oog springende adviezen
6. Behandelde klachten in 2023 in getallen

## COLOFON

### Teksten

GCBO  
Postbus 394  
3440 AJ Woerden

T. 070 386 16 97  
E. [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)  
I. [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)

**Vormgeving**  
Studio 94.81,  
Waddinxveen

# 1. VOORWOORD

Hierbij treft u het jaarverslag van de landelijke klachtencommissies in het bijzonder onderwijs over 2023 aan. Het is het 25e jaarverslag en mijn laatste als voorzitter van de landelijke klachtencommissie voor het christelijk onderwijs. Het klachtrecht in het onderwijs is ingevoerd in 1998. De wettelijke regeling verplichtte scholen en hun besturen zich aan te sluiten bij een klachtencommissie of zelf een commissie in te stellen. De meeste scholen hebben ervoor gekozen zich aan te sluiten bij een landelijke klachtencommissie, zoals de onze. Het klachtrecht is altijd bedoeld geweest om misstanden in scholen aan het licht te brengen en om van gemaakte fouten te leren. Ook als klachtencommissie staan we niet alleen stil bij de vraag of iemand terecht heeft geklaagd, ook onderzoeken wij of er uit een klacht lering kan worden getrokken. Het doel is uiteindelijk om de kwaliteit van het onderwijs te verbeteren.

Als het gaat om de onderwerpen waarover wordt geklaagd, zien we door de jaren heen trends. In coronatijd ging het vanzelfsprekend over het effect van coronamaatregelen op scholen en leerlingen. In het achter ons liggende jaar stond vaak de ‘veilig-thuis-melding’ centraal. Een ingrijpende beslissing voor kind, ouders en school, die vaak tot veel verdriet (en onbegrip) bij ouders leidt. Bij de beoordeling van dit soort kwesties staat, hoewel de school een zorgvuldige procedure dient te doorlopen, het belang van het betrokken kind centraal.

Als gezegd, dit is mijn laatste jaarverslag. Na 25 jaar leg ik het voorzitterschap van de klachtencommissie neer. In dit kader gaf ik eind 2023 een afscheidsinterview over het nut van het klachtrecht. U vindt dit interview elders in het jaarverslag terug.

Rest mij nog om, ook op deze plek, mijn dank uit te spreken naar de collega's van de klachtencommissie en het stokje -met veel vertrouwen- over te dragen aan Jan Westmaas.

**Henk Naves**

Voorzitter landelijke klachtencommissie voor het christelijk onderwijs

## 2. SECRETARIAAT GCBO IN 2023

Het secretariaat van GCBO heeft een belangrijke functie waar het gaat over het verstrekken van informatie aan alle bij een klachtenprocedure betrokken partijen. Dit doet het secretariaat zowel telefonisch als per e-mail. Het secretariaat fungeert als eerste aanspreekpunt voor de bij een klachtbehandeling betrokken partijen en verwijst hen waar nodig door naar andere organisaties. Het secretariaat speelt ook een belangrijke rol in de administratieve afhandeling van de klachten, van aanvang tot en met sluiting van het dossier.

### *Medewerkers secretariaat*



Joyce Koornaar



Andjena Khedoe



Kevin van der Haas

Het secretariaat koppelt een ontvangen klacht aan een secretaris. De secretaris beoordeelt of de klacht compleet is en alle voor een goede klachtafhandeling benodigde stukken zijn meegezonden. De secretaris bekijkt of er mogelijkheden zijn om de klacht gezamenlijk -in overleg tussen partijen- op te lossen. De Commissies streven ernaar dat klachten in beginsel zoveel mogelijk op school- en/of bestuursniveau worden afgehandeld. De ervaring leert dat dit vaak de relatie tussen partijen ten goede komt.

Wanneer het niet lukt de klacht op school-/bestuursniveau op te lossen, wordt aan verweerder(s), de school en het bestuur, gevraagd om te reageren op de klacht middels een verweerschrift. Na ontvangst van deze reactie wordt de klacht ingepland op een (besloten) hoorzitting van de Commissie. Partijen worden voor deze zitting uitgenodigd door het secretariaat. De Commissie bestaat uit een voorzitter en twee leden, ondersteund door de secretaris. Tijdens de hoorzitting worden partijen in de gelegenheid gesteld hun standpunten nader toe te lichten. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij sprake is van zwaarwegende belangen waardoor dit niet mogelijk is. Het toepassen van hoor en wederhoor is van groot belang en mag als een basisprincipe van de klachtbehandeling worden beschouwd. Het levert een bijdrage aan het nader tot elkaar brengen van partijen en het kweken van onderling begrip. Het volledig kennis kunnen nemen van de standpunten van partijen, in elkaars aanwezigheid, draagt bij aan het kunnen komen tot een afgewogen oordeel.

Het secretariaat van GCBO wordt verder gevormd door de secretarissen van de Commissies. In 2023 waren er vijf vaste secretarissen en een drietal freelance-secretarissen actief voor de verschillende Commissies.

### *Secretarissen van de Commissies*



**Achien Gröllers**

*bestuurssecretaris -  
manager GCBO*



**Nynke Anjema**

*secretaris t/m  
december 2023*



**Denise le Pair**

*secretaris*



**Cindy Sharif**

*secretaris van mei t/m  
oktober 2023*



**Ab van der Veer**

*secretaris per  
februari 2023*

# 3. SAMENSTELLING VAN DE COMMISSIES

## De landelijke klachtencommissie voor het christelijk onderwijs bestond in 2023 uit:

- mr. H.C. Naves, voorzitter Raad voor de Rechtspraak, voorzitter
- mr. Joh. C. Westmaas, juridisch adviseur en oud-burgemeester, plv. voorzitter
- mr. M. Iedema, raadsheer Hof Amsterdam, plv. voorzitter
- drs. K.M.P.A.M. Håbryka, oud-huisarts, lid
- drs. M. Hoogenkamp, onderwijskundige, lid
- drs. J. van Tongeren, onderwijsadviseur en psychodiagnosticus, lid
- M. de Blaauw MED, docent en remedial teacher, lid
- E. van Seventer-Timman, oud-schooldirecteur en trainer/coach po, lid
- E.M. Schippers BSc, beleidsmedewerker jeugd en onderwijs, lid (tot en met 31 augustus 2023)
- P.P.W.A.M. Vervoort, adviseur omgangsvormen en integriteit en lid onderzoekscommissie integriteit, lid
- ing. J.T. Havinga MES, oud-bestuurder VO, lid
- G. Tissink, directeur/bestuurder PO, lid
- E. Couperus, pedagoog en directeur PO, lid
- K. Harsevoort-Zoer, orthopedagoog, lid
- B. Vonk, oud-schooldirecteur SO en beleidsmedewerker Onderwijs en Algemene Zaken, lid (sinds 1 maart 2023)

## Noordelijke Kamer

- mr. W.R. van der Velde, advocaat, lid
- C. Hazekamp, mediator, lid
- K. Kapetijns, hoofd onderwijs en kwaliteit bestuur PO, lid
- K. Kroezen, docent VO, lid
- mr. F.P. Troost, advocaat, secretaris (tot en met 31 juli 2023)

## Freelance secretarissen

- mr. A.A. Jopse, jurist OM (tot en met 31 maart 2023)
- mr. P. van Veen, onderwijsjurist

### Vermelding in uw schoolgids

Bij verwijzing op de website, in de schoolgids en klachtenregeling van uw school, kunt u de volgende gegevens opnemen.

### GCBO

t.a.v. de landelijke klachtencommissie voor het katholiek en protestants christelijk onderwijs

Postbus 394

3440 AJ Woerden

T. 070 386 16 97

E. [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)

I. [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)

#### De landelijke klachtencommissie voor het katholiek onderwijs bestond in 2023 uit:

- mr. M. van der Veen, senior rechter rechtbank Amsterdam, voorzitter
- mr. A. van Oorschot, raadsheer Hof 's Hertogenbosch, plv. voorzitter
- mr. J.M.J. Godrie, senior rechter rechtbank 's Hertogenbosch, plv. voorzitter
- drs. V. Gommers-Weijnen, oud-rector, lid
- J. Montanus, staffunctionaris, lid (tot en met 30 juni 2023)
- L.A.M. Swaans, oud directeur PO en VO, lid
- M. Maas, oud-directeur (interim) PO, lid
- drs. P. van de Veer, senior beleidsmedewerker jeugd en oud-orthopedagoog, lid
- C.E.M. van Baar, communicatiewetenschapper, lid
- C.M. Clarijs, oud-voorzitter college van bestuur VO, lid

#### Vermelding in uw schoolgids

Bij verwijzing op de website, in de schoolgids en klachtenregeling van uw school, kunt u de volgende gegevens opnemen.

#### GCBO

t.a.v. de landelijke klachtencommissie voor het katholiek en protestants christelijk onderwijs

Postbus 394

3440 AJ Woerden

T. 070 386 16 97

E. [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)

I. [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)

#### De landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs bestond in 2023 uit:

- mr. M. van Kuilenburg, senior rechter rechtbank Rotterdam, voorzitter
- mr. W.H. Korthals Altes, voormalig rechter, plv. voorzitter
- mr. W.G.G.M. van Holsteijn, senior jurist Ministerie van Onderwijs, lid
- A.E. Blik- de Jong, oud leerkracht en oud gedeputeerde provincie Flevoland, lid
- mr. P.H.M. Kanters, onderwijsjurist, lid
- M.A.H. Hermens, oud-directeur PO/SO, lid
- M. Triest, interim directeur-bestuurder en mediator, lid
- drs. M.J.A.E. Sluijters,  
ontwikkelingspsycholoog en  
voormalig directeur-bestuurder  
samenwerkingsverband PO, lid
- P.H. van Laarhoven, oud-bestuurder  
en toezichthouder onderwijs, lid

#### Vermelding in uw schoolgids

Bij verwijzing op de website, in de schoolgids en klachtenregeling van uw school, kunt u de volgende gegevens opnemen.

#### GCBO

t.a.v. de Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen  
bijzonder onderwijs

Postbus 394

3440 AJ Woerden

T. 070 386 16 97

E. [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)

I. [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)

**De landelijke klachtencommissie voor het reformatorisch onderwijs bestond in 2023 uit:**

- mr. P.J. den Boef, advocaat/mediator, voorzitter
- mr. J. Wolterink, notaris, voorzitter
- M.J. Houtman-Heijboer, coach en trainer, lid
- B. van Dijk, psychosociaal therapeut, lid
- drs. H. Spaan-Nijland, orthopedagoog, lid
- dr. S.D. Post MPM, mediator/coach/ondernemer, lid

**Ambtelijk secretarissen**

- mr. A. van der Veer MSc, directeur uitgeverij, docent commerciële economie en ondernemerschap, secretaris
- mr. G.J. Boersma-Freeke, jurist

**Vermelding in uw schoolgids**

Bij verwijzing op de website, in de schoolgids en klachtenregeling van uw school, kunt u de volgende gegevens opnemen.

**GCBO**

t.a.v. de Landelijke Klachtencommissie voor het reformatorisch onderwijs  
Postbus 394  
3440 AJ Woerden  
T. 070 386 16 97  
E. [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)  
I. [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)

## 4. AFSCHEIDSINTERVIEW

# HENK NAVES: 'BLIJF WAKEN VOOR JURIDISERING'

**Na ruim 25 jaar en zo'n 400 zittingen neemt Henk Naves afscheid als voorzitter van de landelijke klachtencommissie voor het christelijk onderwijs. Een gesprek over het nut van klachtrecht, zijn rol als voorzitter en wat hij wil meegeven. 'De verbeterheid waarmee ouders in een klacht zitten is toegenomen, met het risico op juridisering van de klachtbehandeling. Hiervoor moeten we waken.'**

Niet lang na de invoering van het klachtrecht in het onderwijs werd Henk Naves voorzitter van de landelijke klachtencommissie voor het christelijk onderwijs. Veel klachten gingen toen over, zoals we het nu zouden noemen, grensoverschrijdend gedrag. 'Ik denk dat het inhaalslag was. Van zaken die al langer onder de oppervlakte broeiden en waar men eindelijk iets mee kon. Best een heftige tijd omdat het vaak ging over de vraag om al dan niet naar het strafrecht te verwijzen. Opvallend genoeg heb ik dergelijke klachten daarna niet meer voorgelegd gekregen, ook niet in de #Metoo periode.'

### Klachtbehandeling is ook een kwaliteitsinstrument

Met het doel 'leren van een klacht en daarmee de kwaliteit van het onderwijs verbeteren' is destijds het klachtrecht opgericht. Een doel waar Naves pal achter staat. 'Natuurlijk kijk je als commissie of de klacht al dan niet gegrond is en geef je hierover advies. Blijkt daarnaast dat de school iets beter kan organiseren, dan geef je hierover eveneens advies.' Zo herinnert hij zich een periode waarin heel veel klachten van ouders over pesten gingen. Dit kreeg landelijk aandacht, wat op dit punt tot professionalisering van scholen heeft geleid. Zo werden er pestprotocollen ingevoerd en gingen leerkrachten cursussen volgen hoe met pesten om te gaan. 'Het nut van het klachtrecht spreekt hierin door. Klagen hoort bij het vak van onderwijsprofessional, die moet hiermee om kunnen gaan. Het is fijn om via het klachtrecht een punt te kunnen zetten achter een geschil waar geen eind aan lijkt te komen, al kunnen scholen er doorgaans - zeker op het gebied van communicatie - ook wat van leren.'

### Graag iets meer relativeringsvermogen

Naves benadrukt dat klachtrecht geen rechtspraak is. Er hangen geen grote financiële belangen aan de klacht van ouders. 'Ik ben er niet rouwig om dat we als commissie geen schadevergoeding mogen uitkeren. Zodra het om geld gaat, neemt de juridisering toe terwijl je het klachtrecht juist laagdrempelig wilt houden.' Bij deze lage drempel ziet hij wel graag iets meer relativeringsvermogen. 'Al loopt het niet perfect, mensen doen vaak hun uiterste best. Daar zou meer oog voor mogen zijn. In plaats daarvan zie je in toenemende mate - mede door de polariserende samenleving - dat mensen hun gelijk willen halen en bereid zijn hiervoor tot het gaatje te gaan. Ook dit verhoogt de kans op juridisering van de klachtbehandeling, wat we juist willen voorkomen.'

### Heel groot emotioneel leed maakte indruk

Die verbetenheid van ouders maakt dat je als voorzitter soms piketpalen moet slaan tijdens de hoorzitting. 'Dat je laat weten dat jij als voorzitter de regie hebt. Zodat beide partijen hun verhaal kunnen doen en er tijd overblijft voor de commissie om vragen te stellen en expertise in te brengen.' Empathie tonen is hierbij heel belangrijk volgens Naves. 'Al zijn de emoties niet jouw emoties, je probeert wel zoveel mogelijk begrip te tonen.' Zaken met heel groot emotioneel leed maakten indruk op Naves. 'Als het om de veiligheid van een kind ging bijvoorbeeld. Maar ook die ene keer dat een vader tijdens de hoorzitting totaal onverwacht een klap uitdeelde aan de gymdocent, die aan zijn dochter zou hebben gezeten. Al speelde schaamte en eergevoel hierbij wellicht een rol, we hebben hiervan aangifte gedaan bij de politie.'

### Dankwoord aan collega's

Als voorzitter van de klachtencommissie heeft Naves altijd gehamerd op professionaliteit, maar zeker ook op collegialiteit en gezelligheid. 'Als voorzitter ben je verantwoordelijk voor de mensen in je commissie, je doet het immers samen. Ik heb altijd een goede band met ze gehad en fijn met ze gewerkt, net als met de dames op het secretariaat van GCBO. Aan ieder wil ik meegeven: houd de informatie aan ouders en scholen begrijpelijk en vaak voor vakjargon.'

# 5. OPVALLENDE ONTWIKKELINGEN EN ADVIEZEN IN 2023

## 5.1 Mini-symposium 'Een klacht rust op meerdere schouders'

Op 10 november 2023 heeft GCBO een mini-symposium georganiseerd over oordeelsvorming en emotionele behoeften. Onderstaand vindt u een kort verslag van deze bijeenkomst.

### Vooraf: ontwikkeling klachtrecht en GCBO

‘Het klachtrecht in het onderwijs bestaat 25 jaar en heeft sinds de invoering een grote professionaliseringsslag gemaakt’, opent GCBO-voorzitter Jan Westert het mini-symposium. ‘Een dubbel gevoel is het wel. Enerzijds is het goed om te vieren dat klachten in het onderwijs serieus worden genomen, tegelijk wil je niet dat klachten op het juridisch niveau komen’. Toch neemt het aantal klachten toe, een ontwikkeling die past bij de onvrede die in de maatschappij heerst. Ook is de behandeling ervan tijdrovender en intensiever geworden. ‘De komende jaren zetten we als bestuur in op een nog betere samenwerking tussen de commissies, met behoud van zelfstandigheid.’

### Oordeelsvorming en emotionele behoeften: tips uit de praktijk

Melvin van Kuilenburg, senior rechter team Jeugd bij de rechtbank Rotterdam, gaf zijn visie op het omgaan met emoties en managen van verwachtingen tijdens mondelinge behandelingen:

- *Schets van tevoren een beeld van te verwachten emoties*

Als je de stukken leest, wat verwacht je aan emoties, van wie en wat kun je ermee? Zet het op een rij en bespreek het met de commissieleden. Het helpt bij het bepalen hoe je vragen insteekt.

- *Wees oprecht en transparant*

Laat de partij praten, maar geef waar nodig direct aan wat (on)mogelijkheden zijn. Zo stapte GCBO niet naar de politie en krijgt een kind niet altijd alles wat hij wil. Oprechtheid en transparantie resoneert goed bij partijen.

- *Werk toe naar een gedegen uitspraak*

Schets aan het eind van de zitting de agenda, laat partijen waar dat kan weten waar ze aan toe zijn, zeg wat je doet en doe wat je zegt, en rond af. Ook dit helpt bij het doseren van een emoties.



### Meer zelfvertrouwen uitstralen

Elke klacht drukt op meerdere schouders. Dik Berkhout (staat als advocaat onderwijsrecht bij Jurion regelmatig ouders bij), Andjena Khedoe-Soerdjballi (juridisch ondersteuner GCBO), Raoul Majewski (rector-

bestuurder van het Emmauscollege in Rotterdam) en Gert Tissink (lid klachtencommissie voor christelijk onderwijs) gingen -o.l.v. Leo Swaans, lid klachtencommissie voor katholiek onderwijs - erover met elkaar en de deelnemers in gesprek. Gedachten die deelnemers delen: Ouders die klagen vinden doorgaans of dat hen onrecht is aangedaan of ze willen hun zin hebben. Bij scholen is vaak het eerste gevoel dat ze het beste met het kind hebben voorgehad, waardoor een klacht als een klap kan aankomen. Wat niet wil zeggen dat er bij nader inzien geen fouten zijn gemaakt. Bij GCBO merken ze dat het gedrag van ouders is veranderd, in de zin dat ouders veeleisender en dwingender zijn geworden. Ouders laten uitpraten en uitrazen helpt om wat stoom af te blazen. Benoem het ook als ze in herhaling vallen ('school deed niets') en vraag wat school dan wel had moeten doen. Tot slot: Scholen mogen meer zelfverzekerdheid uitstralen rondom de problematiek, om escalatie te voorkomen.



#### **Achter elk verwijt schuilt een verlangen**

En achter iedere emotie een behoefte, aldus team- en leiderschapcoach bij Team Stories Claartje Schouten. Onder haar leiding gingen de deelnemers met elkaar “een klacht behandelen”. Een van haar tips: Ga na welke behoeften partijen vervuld willen hebben (bijvoorbeeld autonomie versus perfectie), daar de meeste conflicten zich op dit niveau laten oplossen.

#### **Tot slot de nazorg: maak van het kind geen roze olifant**

De zitting is geweest dan wel de uitspraak is gedaan en het kind gaat terug naar de klas. Ga je dan verder alsof er niets gebeurd is? Het verschilt per situatie, maar zorg dat het kind zich welkom voelt en voorkom de roze olifant. Dat voelt het kind, met alle gevolgen van dien. ‘Wellicht hier aan het eind van de hoorzitting aandacht aan schenken’, tipte een van de deelnemers.



## 5.2 De aard van de klachten in 2023

In 2023 heeft de Commissie in totaal 280 klachten behandeld. In 84 gevallen stond de veiligheid van een of meerdere leerlingen centraal. Veruit de meeste van deze klachten zagen op pestgedrag en het ontbreken van adequate aanpak en/of voldoende ondersteuning van de gepeste leerling. Hierdoor is voor een of meerdere leerlingen een onveilig schoolklimaat ontstaan. Het aantal klachten over dit onderwerp is toegenomen met ruim 95% ten opzichte van het jaar 2022. Een enorme toename, waarvoor de Commissie een verklaring heeft gezocht. Het lijkt zich te laten verklaren door de ontwikkeling in de maatschappij. Uit de veiligheidsmonitor 2023<sup>1</sup> van het Centraal Bureau voor de Statistiek volgt dat jongeren vaker slachtoffer zijn van online bedreiging en intimidatie en zij zich -vaker dan ouderen- onveilig voelen. Online bedreigingen en intimidatie ziet de Commissie regelmatig terug in de klachten die zij krijgt over (sociale) veiligheid op school.

De Commissie heeft in 2023 59 klachten behandeld die zagen op schooladviezen, bevordering en/of plaatsing van een leerling. Het aantal klachten over dit onderwerp kende in 2023 een toename van 73,5%, eveneens een flinke stijging. De nadruk daarbij ligt op het aantal klachten over schooladviezen. Een verklaring hiervoor lijkt te liggen in de nasleep van de coronajaren en de als gevolg hiervan ontstane achterstanden bij leerlingen.

### 5.2.1 Adviezen over veiligheid

Veiligheid binnen het onderwijs is voor het onderwijs, de klachtencommissie maar ook binnen de politiek een belangrijk aandachtspunt. De minister voor Primair en Voortgezet Onderwijs heeft in 2023 een voorstel tot wijziging van de verschillende onderwijswetten ingediend. Het wetsvoorstel<sup>2</sup> -dat zich nog in de voorbereidende fase bevindt- gaat over het verbeteren van de sociale veiligheid op school. Scholen dienen zich in te spannen om pesten tegen te gaan en de sociale veiligheid op school te verbeteren. Scholen moeten meer doen om onveilige situaties in beeld te krijgen en scholen moeten ervoor zorgen dat die minder voorkomen. Het wetsvoorstel bevat ook regels voor de manier waarop scholen omgaan met klachten. Tot slot moeten scholen jaarlijks hun veiligheidsbeleid beoordelen, dit in het licht van de kennis die zij op het gebied van (on)veiligheid hebben opgedaan.

De Commissie heeft in **klachtnummer 2023/015** de klacht van ouders dat de school onvoldoende concrete en adequate maatregelen heeft getroffen om het pestgedrag jegens hun dochter te stoppen gegrond verklaard. Uit de stukken en het ter zitting besprokene blijkt dat de school bekend was met het (jarenlange) pestgedrag. De school slaagde er, ondanks alle inspanningen, niet in het pestgedrag te stoppen. De school heeft uiteindelijk pas in februari 2023 een plan van aanpak opgesteld, dit is gegeven de omstandigheden veel te laat naar oordeel van de Commissie. De school had in een veel eerder stadium met een concreet plan van aanpak moeten komen om het pestgedrag te (doen) stoppen.



***De Commissie heeft het bestuur aanbevolen in voorkomende gevallen eerder met een plan van aanpak te komen, het plan met ouders te bespreken, het plan van een handtekening te voorzien en het plan tussentijds te evalueren en zo nodig bij te stellen.***

1. <https://www.cbs.nl/nl-nl/longread/rapportages/2024/veiligheidsmonitor-2023>
2. <https://www.internetconsultatie.nl/vrijenveiligonderwijs/document/11571>

In **klachtnummer 2023/040** beklagde een moeder van een leerling zich over het feit dat de school tekort is geschoten in de zorg voor de veiligheid op de school. Op de school heeft een incident plaatsgevonden waarbij een medeleerling een brandende aansteker voor het gezicht van de zoon van klagster heeft gehouden, die als gevolg daarvan een blaas aan zijn onderlip heeft opgelopen. De Commissie overweegt dat iedere leerling recht heeft op een veilige leeromgeving en een school daarvoor dient te zorgen. Toch kunnen zich situaties voordoen die voor leerlingen, docenten of ouders onveilig zijn. Een school dient hier adequaat mee om te gaan en te beschikken over een veiligheidsbeleid. Met andere woorden, scholen hebben een inspanningsplicht zorg te dragen voor de veiligheid van leerlingen en een veilig en positief schoolklimaat op school. Van een school kan echter niet gevraagd worden te waarborgen dat zich geen incidenten voordoen. Van een school mag wel worden gevraagd, indien zich problemen of incidenten voordoen, een extra inspanning te leveren om -binnen de mogelijkheden van de school- de veiligheid maximaal te bevorderen. De Commissie overweegt voorts dat het enkele feit dat een geval zich voordoet waarbij de veiligheid in het geding is, of een leerling zich vanwege gedrag van een medeleerling niet veilig voelt, niet per definitie wil zeggen dat de school tekortgeschoten is in het bieden van veiligheid. Een klacht kan pas dan gegrond worden verklaard als sprake is van verwijtbaar handelen of nalaten van de school. De school in casu heeft het herstellen van de veiligheid voortvarend opgepakt. De school heeft klagster kort na het incident uitgenodigd voor een gesprek over het incident en de veiligheidsbeleving van haar zoon. In het gesprek heeft de school uiteengezet welke stappen zij -conform het veiligheidsbeleid- heeft genomen en welke maatregelen er zijn genomen. Gezien de context van het incident en de aanpak heeft de Commissie niet kunnen vaststellen dat de school onjuist heeft gehandeld. De school heeft de zorgen van klagster voldoende serieus genomen. De Commissie komt tot het oordeel dat de klacht ongegrond is.

**Klachtnummer 2023/153** betrof een klacht over een gevoel van onveiligheid bij de dochter van klagers in verband met fysiek, verbaal en mentaal geweld door leerlingen en de leerkracht. Klagers waren van mening dat de school te weinig heeft gedaan om dit gevoel weg te nemen en hebben dit aan de hand van diverse voorbeelden geïllustreerd. De klacht ten aanzien van de leerkracht is door klagers ingetrokken. Het resterende deel van de klacht over onveiligheid wordt door de Commissie gegrond verklaard. De Commissie komt tot dit oordeel omdat de school eerder in actie had kunnen komen en de school -vanwege de onrust in de klas- eerder een verbetertraject in gang had moeten zetten. Ondanks de goede intenties van de school heeft het ontbroken aan een adequate oplossing.



*De Commissie heeft benadrukt dat het creëren en waarborgen van een veilige setting voor leerlingen in de klas een belangrijk aandachtspunt voor de school dient te zijn. De Commissie heeft de school aanbevolen haar beleid (verder) te ontwikkelen, dit waar nodig schriftelijk vast te leggen en de uitvoering ervan te monitoren.*

### 5.2.2 Adviezen over schooladviezen

Elk jaar behandelt de Commissie verschillende klachten over het door de school gegeven advies met betrekking tot het vervolgonderwijs, zo ook in 2023. De Commissie toetst deze klachten marginaal. Dit wil zeggen dat de Commissie kijkt of de procedure correct is gevolgd door de school en of het gegeven schooladvies redelijk is. De Commissie heeft geen bevoegdheid om zelf een (ander) schooladvies te geven of het gegeven schooladvies aan te passen.

Alleen de school heeft immers kennis van het kennen en kunnen van de leerling. De school is bij uitstek expert op het gebied van het geven van een schooladvies. Alleen in het geval het schooladvies overduidelijk onjuist is zal de Commissie de aanbeveling doen het schooladvies te heroverwegen.

De Commissie heeft in **klachtnummer 2023/028** geoordeeld dat de school er blijk van heeft gegeven kansrijk te adviseren en de school -gelet daarop- in redelijkheid tot het gegeven advies heeft kunnen komen. De school heeft bij de vaststelling van het advies gekeken naar alle aspecten en het totale functioneren van de dochter van klagers. De motivering van het gegeven advies is begrijpelijk en consistent. De Commissie heeft wel vastgesteld dat de school tekort is geschoten in de communicatie naar klagers. De school is er niet in geslaagd klagers voldoende te informeren over het verloop van de procedure en de totstandkoming van het definitieve advies. Door het gebrek in de communicatie is verwarring ontstaan over het in november 2022 gegeven voorlopige advies en het in februari 2023 gegeven definitieve advies. De school had klagers de scores nader kunnen toelichten en verduidelijken, maar heeft deze kans voorbij laten gaan.



*De Commissie heeft het bestuur aanbevolen de communicatie ten aanzien van het schooladvies -in geval van ouders met vragen- niet zonder duidelijke opgave van gegronde redenen uit de weg te gaan. Door het gesprek aan te gaan kunnen immers vragen beantwoord worden en onduidelijkheid over het schooladvies worden weggenomen.*

In **klachtnummer 2023/122** hebben klager en zijn zoon zich beklaagd over het feit dat de school hem een VMBO-Basis advies heeft gegeven terwijl de zoon van klager op de Cito-eindtoets een score van 540 heeft behaald. Klager en zijn zoon willen graag dat de zoon van klager VMBO-TL/Havo gaat doen. Klager heeft gedurende het schooljaar al meermaals met de school gesproken over de schoolkeuze van zijn zoon voor het komende schooljaar. De school stelt dat de zoon van klager moeite heeft met taal, klager en zijn zoon nemen de stelling in dat hij hier geen problemen meer mee heeft en meer in zijn mars heeft dan VMBO-Basis zoals door de school geadviseerd. De zoon van klager heeft een hoge score gehaald op zijn eindtoets. Klager stelt dat was afgesproken dat de school het advies zou aanpassen in geval van een hoge score op de eindtoets en de school dit -nu de hoge score is behaald- alsnog weigert.

De Commissie heeft overwogen dat de zoon van klager tot aan de eindtoets wisselend overwegend lager heeft gescoord. Een VMBO-TL/Havo advies sluit niet aan bij zijn kennisniveau. De zoon van klager heeft een

gediagnosticeerde taalontwikkelingsstoornis en heeft in de laatste schooljaren dagelijks begeleiding gehad en een intensief onderwijsarrangement cluster 2. Gezien de resultaten en de ondersteuningsbehoefte acht de Commissie het niet onredelijk dat de school -nadat zij het advies heeft bijgesteld naar VMBO-Basis/Kader- geen aanleiding heeft gezien het advies aan te passen naar een VMBO-TL/Havo advies. Het advies is zorgvuldig tot stand gekomen. De school heeft een zorgvuldige heroverweging gedaan en voldoende toegelicht waarom zij het advies niet (verder) aanpast. De Commissie acht de klacht ongegrond.

**Klachtnummer 2023/171** betrof een klacht over het niet heroverwegen van het gegeven schooladvies, terwijl het schooladvies volgens klagers niet past bij de Cito-score van hun zoon. De Commissie stelt vast dat de school het advies niet alleen op basis van de Cito-scores heeft afgegeven maar hierin ook de cognitieve en sociaal-emotionele aspecten van de zoon van klagers heeft meegewogen. De school heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat de inzet en prestaties van de zoon van klagers onvoldoende verbeterd waren om tot een heroverweging van het gegeven schooladvies te komen. De school heeft in een e-mailbericht aan klagers verwezen naar de inzet en het gedrag van hun zoon als voorwaarde om tot aanpassing van het schooladvies te komen. Klagers hebben niet aannemelijk gemaakt dat de school op dit punt tekortgeschoten is. De Commissie verklaart de klacht ongegrond.



*De Commissie heeft -ondanks het ongegrond verklaren van de klacht- aanleiding gezien het bestuur een aanbeveling te doen ten aanzien van het vastleggen en inzichtelijk maken van de procedure met betrekking tot het schooladvies. De Commissie heeft aanbevolen in bijvoorbeeld de schoolgids te vermelden welke criteria de school hanteert bij het bepalen van het schooladvies en hoe zij omgaat met grensgevallen.*

### 5.2.3 Andere in het oog springende adviezen

De Commissie heeft in **klachtnummer 2023/004** een advies gegeven naar aanleiding van een door de school bij de politie gedane zorgmelding en het contact met klagers na het doen van de melding. De Commissie heeft vastgesteld dat de dochter van klagers telefonisch contact heeft gezocht met de intern begeleider van de school en dit telefoontje reden gaf tot bezorgdheid en de school -gelet hierop- direct diende te handelen. De geëigende actie was om Veilig Thuis te bellen, de school heeft dit niet -zonder gegronde reden- gedaan. In geval van acute nood zou verklaarbaar zijn dat Veilig Thuis zou worden overgeslagen, echter waren inmiddels al een aantal uur verstreken en was urgent optreden (door de politie) niet meer aan de orde. De voorgeschiedenis van klagers en hun dochter gaf ook weinig aanleiding tot bezorgdheid. Het enkele feit dat er eerder een mogelijk incident had plaatsgevonden doet daar niet aan af. Dat incident heeft geen verder gevolg gehad, uit dit gegeven blijkt dat de situatie weinig verontrustend was. De Commissie komt tot de conclusie dat de school conform de Meldcode had moeten handelen. De school had in gesprek met de ouders moeten gaan als er zorgen zijn over het welzijn van een kind alvorens te besluiten een melding te doen bij Veilig Thuis. Indien de veiligheid van het kind in het geding is of als er haast is geboden kan hierop een uitzondering worden gemaakt. De Commissie begrijpt dat de school de afweging heeft gemaakt niet met klagers in gesprek te gaan, dit neemt echter niet weg dat

de school met de verkeerde instantie in contact getreden is (de politie in plaats van Veilig Thuis). De route via de Meldcode is er om (onterecht) optreden te voorkomen. De Commissie is van oordeel dat de school terecht direct is opgetreden, maar dat daar wel een onjuist middel voor is ingezet. De Commissie stelt voorts vast dat al snel na de melding bij de politie, en het bezoek aan klagers, gebleken is dat er geen aanleiding was aan te nemen dat de veiligheid van de dochter van klagers in gevaar was. De politie heeft de school hier direct van op de hoogte gesteld, nog voor de nieuwe schoolweek aanving. De Commissie is van oordeel dat het op de weg van de school gelegen had zo spoedig mogelijk in gesprek te gaan met klagers en hun dochter om uit te leggen waarom zij deze afweging (en melding) hadden gemaakt. Door te wachten en vervolgens betrokkenheid te ontkennen hebben klager hun vertrouwen in de school verloren. De school heeft onvoldoende begrip getoond voor de impact van de melding op het gezin van klagers. Het tonen van compassie over de gevolgen van de politie-inmenging en het tonen van interesse door het vragen naar het welzijn van klagers en hun kinderen had hierin een verschil kunnen maken. De Commissie verklaart de klacht gegrond.



*De Commissie heeft het bestuur geadviseerd in geval van een mogelijk (acuut) gevaar in de thuissituatie van een leerling dit -voor zover de situatie het toelaat- eerst te bespreken met Veilig Thuis. Daarnaast heeft de Commissie geadviseerd na een -onterecht gebleken- melding contact op te nemen met de betrokken ouders en het gesprek (met compassie) aan te gaan.*

In **klachtnummer 2023/162** heeft een moeder zich beklagd over de wijze waarop de school is omgegaan met haar zoon. Klaagster heeft in haar klacht gesteld dat er sprake is van causaliteit tussen pesterijen op school en het doubleren van haar zoon in het eerste leerjaar. Klaagster stelt dat haar zoon faalangstig is geworden en zijn zelfvertrouwen is kwijtgeraakt. Klaagster verzoekt de Commissie een schadevergoeding toe te kennen zodat zij haar zoon op een privéschool kan inschrijven. Dit zodat haar zoon de aandacht kan krijgen die hij nodig heeft en haar zoon aan zijn zelfvertrouwen kan werken. Voor klaagster is het belangrijk dat haar zoon passend onderwijs krijgt en zijn kwaliteiten tot zijn recht komen. Het is voor klaagster niet belangrijk op welk niveau dat is. De Commissie stelt vast dat tussen partijen niet ter discussie staat dat er in de eerste weken van het schooljaar een incident heeft plaatsgevonden tussen de zoon van klaagster en zijn voormalige mentor. De Commissie is van oordeel dat verweerder dit voldoende zorgvuldig heeft afgehandeld. De Commissie kan niet vaststellen dat de overige aan de school verweten gedragingen hebben plaatsgevonden en kan ook niet vaststellen dat de vermeende incidenten hebben geleid tot het onveilige gevoel en/of het doubleren van de zoon van klaagster. De Commissie verklaart dit klachtonderdeel ongegrond. Partijen hebben tijdens de hoorzitting geconstateerd dat een impasse is ontstaan. De school is geen passende onderwijsplek voor de zoon van klaagster. Dit is niet in zijn belang en moet daarom zo snel mogelijk doorbroken worden. De school heeft daartoe al stappen gezet door op zoek te gaan naar een andere school maar heeft daarin geen steun gekregen van klaagster.

De Commissie kan geen geldelijke vergoeding toekennen. Daarvoor bestaat ook overigens geen aanleiding, gelet op hetgeen de Commissie in haar advies heeft geoordeeld.

**Klachtnummer 2023/132** betrof een klacht over informatieverstrekking aan de niet met het ouderlijk gezag belaste ouder. Klaagster is niet (meer) met het ouderlijk gezag over haar dochter belast en stelt door de school onvoldoende op de hoogte te worden gebracht en gehouden over gesprekken met haar dochter. De school heeft niet meteen een protocol ingezet om de veiligheid van de dochter van klaagster te waarborgen en heeft zich niet onafhankelijk van Jeugdzorg opgesteld. De zedenpolitie heeft, als gevolg, hiervan een lopend onderzoek gestaakt. De Commissie heeft overwogen dat de school ook een wettelijke informatieplicht heeft ten aanzien van een ouder zonder ouderlijk gezag. De school is op grond van de wet bevoegd om bepaalde informatie niet te verstrekken, indien dat -naar het oordeel van de school- niet in het belang van het kind is. De school dient een afweging te maken tussen de informatieplicht en het belang van de leerling. Het is de Commissie gebleken dat de school de belangen heeft afgewogen in het belang van de leerling besloten heeft de informatie aan klaagster te onthouden. De Commissie is van oordeel dat de school dit besluit deugdelijk heeft onderbouwd. Klaagster heeft zich zorgen gemaakt over de veiligheid van haar dochter en stelt dat de school op basis van de verkregen signalen had moeten handelen. De Commissie overweegt dat het aan de school is te bepalen of de signalen die haar bereiken dermate ernstig zijn dat een melding bij Veilig Thuis benodigd is. De school heeft hier een eigenstandige afweging in gemaakt en heeft kunnen besluiten geen melding te doen. De Commissie stelt wel vast dat de school te laat is geweest met het mededelen van het verzoek een psychologisch onderzoek bij de dochter van klaagster af te nemen. De school heeft ten aanzien van dit verzoek niet aannemelijk gemaakt dat de belangen van de dochter van klaagster zich hier tegen verzetten.

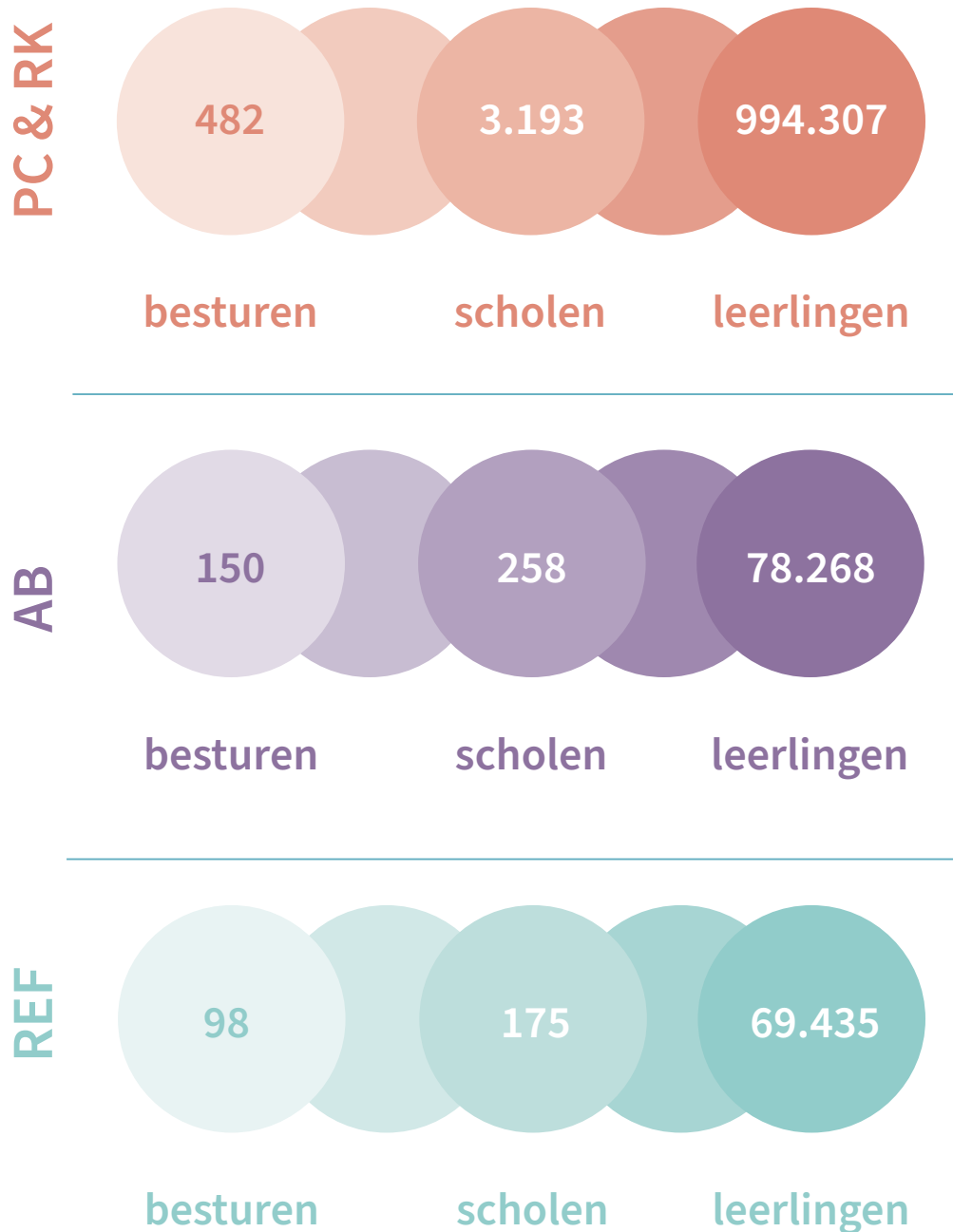


*De Commissie heeft het bestuur aanbevolen in voorkomende gevallen de afweging die zij maakt met betrekking tot de belangen van het kind en het verstrekken van informatie aan de niet-gezaghebbende ouder gemotiveerd en binnen een redelijke termijn aan de betreffende ouder mee te delen.*

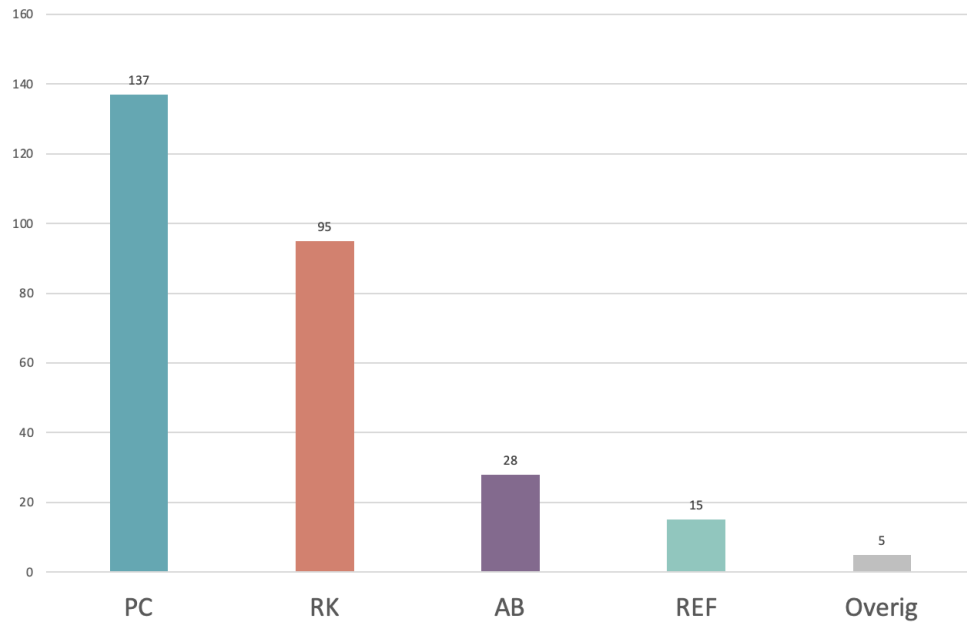
*De adviezen die in het jaar 2023 door de Commissie zijn uitgebracht, zijn - voorzien van kernachtige trefwoorden en een situatieschets - gepubliceerd op de website: [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl).*

## 6. BEHANDELDE KLACHTEN IN 2023 IN GETALLEN

### 6.1 GCBO aansluitingen



## 6.2 Aantal klachten in 2023 in getallen



## 6.3 Behandelde klachten in 2023 in getallen

| Aantal klachten in 2023       | PC         | RK        | AB        | REF       | Overig   |
|-------------------------------|------------|-----------|-----------|-----------|----------|
| Gegronnd                      | 6          | 2         | 2         | 1         | -        |
| Ongegronnd                    | 35         | 17        | 5         | 4         | -        |
| Gedeeltelijk gegronnd         | 9          | 9         | 1         | 4         | -        |
| Op school opgelost            | 20         | 17        | 1         | 2         | -        |
| Niet gehandhaafd/ingetrokken  | 25         | 27        | 8         | 3         | -        |
| Niet bevoegd                  | 3          | 3         | 2         | -         | 5        |
| Op zitting geschikt/mediation | 2          | 1         | -         | -         | -        |
| Niet-ontvankelijk             | 32         | 15        | 8         | 1         | -        |
| Nog in behandeling            | 5          | 4         | 1         | -         | -        |
| Geen oordeel                  | -          | -         | -         | -         | -        |
| Niet in behandeling           | -          | -         | -         | -         | -        |
| <b>Totaal</b>                 | <b>137</b> | <b>95</b> | <b>28</b> | <b>15</b> | <b>5</b> |

| Klachten naar onderwijssoort | PC         | RK        | AB        | REF       | Overig   |
|------------------------------|------------|-----------|-----------|-----------|----------|
| Primair onderwijs            | 81         | 61        | 16        | 8         | 1        |
| Voortgezet onderwijs         | 51         | 25        | 11        | 5         | 3        |
| MBO                          | -          | -         | -         | -         | -        |
| S(B)O/VSO                    | 5          | 9         | 1         | 2         | 1        |
|                              |            |           |           |           |          |
| <b>Totaal</b>                | <b>137</b> | <b>95</b> | <b>28</b> | <b>15</b> | <b>5</b> |

### Verdeling van klachten naar soort klacht

#### Soort klacht

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| I   | <b>Passend Onderwijs, pedagogische of didactische handelwijze leerkrachten of directie</b>                                                                                                                                                                                                                                                                           | 39 |
| II  | <b>Schoolorganisatie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- communicatie</li> <li>- de klachtafhandeling door schoolbestuur of directie, de houding en de communicatie ten opzichte van de ouders</li> <li>- informatie gescheiden ouders</li> <li>- de kwaliteit van het onderwijs</li> <li>- de hygiëne</li> <li>- de inning van de ouderbijdrage</li> </ul> | 64 |
| III | <b>Beoordeling, plaatsing en bevordering van de leerlingen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- schooladvies</li> <li>- bevordering en plaatsing</li> <li>- toetsing</li> <li>- toelating</li> </ul>                                                                                                                                                         | 59 |
| IV  | <b>Sancties tegen leerlingen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- straffen, schorsing of verwijdering</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                             | 16 |
| V   | <b>Veiligheid op school</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- geestelijke of fysieke intimidatie dan wel mishandeling</li> <li>- onveilig schoolklimaat</li> <li>- pesten</li> <li>- discriminatie, agressie en geweld</li> </ul>                                                                                                                             | 84 |
| VI  | <b>Arbeidsrechtelijke klachten en overige klachten</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1  |
| VII | <b>Overige klachten</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 17 |

| Aantal uitgebrachte adviezen gegrond / deels gegrond       | PC | RK | AB | REF |
|------------------------------------------------------------|----|----|----|-----|
| Bevoegd gezag neemt advies over                            | 12 | 7  | 1  | 4   |
| Bevoegd gezag neemt advies niet of gedeeltelijk over       | 2  | 3  | 1  | 1   |
| Geen aanbeveling gedaan                                    | 8  | 3  | 1  | 0   |
| (nog) Geen reactie van het bevoegd gezag n.a.v. het advies | 8  | 3  | 1  | 0   |