GESCHILLEN
COMMISSIES
BIJZONDER
ONDERWIJS

# Jaarverslag 2025

*Landelijke Klachtencommissies*
*Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs*

# MANAGEMENTSAMENVATTING

In 2025 behandelden de Landelijke Klachtencommissies van de Stichting Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO) 288 klachten. Daarmee vervullen de commissies opnieuw een belangrijke rol in het bieden van een onafhankelijke en zorgvuldige beoordeling van klachten binnen het bijzonder onderwijs. De klachten geven niet alleen inzicht in individuele geschillen, maar laten ook zien welke thema's leven binnen scholen en welke aandacht vragen.

De meeste klachten hadden betrekking op sociale veiligheid, communicatie en plaatsing of begeleiding van leerlingen. Deze onderwerpen maken duidelijk dat klachten vaak ontstaan wanneer verwachtingen van ouders en scholen uiteenlopen of wanneer betrokkenen zich onvoldoende gehoord voelen. Open communicatie, een zorgvuldige besluitvorming en tijdig overleg blijven daarom essentieel om escalatie te voorkomen.

Van de geregistreerde klachten zijn 85 zaken tijdens een hoorzitting behandeld. Veel andere klachten werden eerder beëindigd doordat partijen alsnog tot een oplossing kwamen, de klacht werd ingetrokken of de commissie niet bevoegd was de klacht te behandelen. Dit onderstreept het belang van een goede interne klachtbehandeling binnen scholen en schoolbesturen.

Waar de commissies tot een inhoudelijk oordeel kwamen, bleek dat klachten regelmatig ongegrond werden verklaard, maar ook dat in een aanzienlijk aantal zaken onderdelen van de klacht gegrond waren. Daarmee dragen de commissies niet alleen bij aan de beoordeling van individuele klachten, maar ook aan de verbetering van beleid, communicatie en procedures binnen scholen. Adviezen worden bovendien in de meeste gevallen door het bevoegd gezag overgenomen.

De ervaringen uit 2025 laten zien dat een klacht vaak het eindpunt is van een langer proces waarin communicatie is vastgelopen of wederzijds vertrouwen onder druk is komen te staan. Door signalen uit klachten te analyseren en aanbevelingen te doen, leveren de Landelijke Klachtencommissies een bijdrage aan de kwaliteit, veiligheid en zorgvuldigheid van het bijzonder onderwijs.

# INHOUDSOPGAVE


**Managementsamenvatting** 2

**Inhoudsopgave** 3

**1. Voorwoord** 4

**2. Secretariaat GCBO** 5

**3. Samenstelling van de commissies** 7

**4. Behandeling van klachten** 10
- 4.1 Van klacht tot behandeling 10
- 4.2 Zorgvuldige behandeling 10
- 4.3 Adviezen en opvolging 10

**5. Klachten in beeld** 11
- 5.1 2025 in één oogopslag 11
- 5.2 Verdeling van de klachten 12
- 5.3 Onderwerpen van de klachten 12
- 5.4 Wie diende een klacht in? 13
- 5.5 Uitkomsten van de klachten 13
- 5.6 Hoorzittingen 14
- 5.7 Reactie van het bevoegd gezag 14

**6. Signalen uit de praktijk** 15
- 6.1 Vertrouwen begint met goede communicatie 15
- 6.2 Sociale veiligheid vraagt blijvende aandacht 15
- 6.3 Zorgvuldige besluitvorming 15
- 6.4 De klachtenprocedure als sluitstuk 15
- 6.5 Leren voor de toekomst 16


# COLOFON


**Teksten**
GCBO
Postbus 394
3440 AJ Woerden

T. 070 386 16 97
E. info@gcbo.nl
I. www.gcbo.nl

**Vormgeving**
Marije de Koning | events & design,
Waddinxveen

# 1. VOORWOORD

Met genoegen bied ik u hierbij het jaarverslag 2025 van de Stichting Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO) aan. In dit verslag leggen de Landelijke Klachtencommissies verantwoording af over hun werkzaamheden en geven zij inzicht in de aard van de klachten die in het afgelopen jaar zijn behandeld. Daarnaast laat het verslag zien welke ontwikkelingen en aandachtspunten uit deze klachten naar voren komen. Een goede klachtenregeling is een belangrijk onderdeel van goed onderwijs. Waar mensen samenwerken, kunnen verschillen van inzicht ontstaan. In de meeste gevallen worden deze in goed overleg opgelost. Soms lukt dat niet en is een onafhankelijke beoordeling nodig. De Landelijke Klachtencommissies bieden scholen, ouders, leerlingen en medewerkers dan een zorgvuldige procedure waarin alle betrokkenen de gelegenheid krijgen hun standpunt toe te lichten.

De klachten die de commissies behandelen gaan niet in de hoofdzaak alleen over de inhoud van een besluit. Vaak spelen ook communicatie, wederzijds vertrouwen en de wijze waarop partijen met elkaar in gesprek zijn gebleven een belangrijke rol. Juist daarom zijn de uitspraken en aanbevelingen van de commissies niet alleen van betekenis voor de direct betrokkenen, maar bieden zij ook waardevolle inzichten voor scholen en schoolbesturen.

De ervaringen uit 2025 bevestigen opnieuw het belang van een zorgvuldige klachtbehandeling. Door onafhankelijk te toetsen en waar nodig aanbevelingen te doen, dragen de commissies bij aan de kwaliteit van het bijzonder onderwijs en aan het vertrouwen in een eerlijke en transparante afhandeling van klachten.
Het bestuur spreekt zijn waardering uit voor de inzet van de voorzitters, commissieleden, secretarissen en medewerkers van het secretariaat. Dankzij hun deskundigheid en betrokkenheid konden ook dit jaar alle zaken met de vereiste onafhankelijkheid en zorgvuldigheid worden behandeld.

Wij danken daarnaast de aangesloten schoolbesturen voor het vertrouwen dat zij in de Landelijke Klachtencommissies stellen. Wij hopen dat de ervaringen en inzichten in dit jaarverslag scholen ondersteunen bij het verder versterken van een open aanspreekcultuur, zorgvuldige besluitvorming en een veilige leer- en werkomgeving.

Namens de Stichting Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs,

**J. Westert**
**Voorzitter**

# 2. SECRETARIAAT GCBO IN 2025

Het secretariaat van de Stichting Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO) ondersteunt de Landelijke Klachtencommissies bij de behandeling van klachten binnen het bijzonder onderwijs. Het secretariaat vormt het eerste aanspreekpunt voor ouders, leerlingen, medewerkers, schoolbesturen en andere betrokkenen en zorgt ervoor dat klachten zorgvuldig en efficiënt door de commissies kunnen worden behandeld.

## Eerste aanspreekpunt

Het secretariaat verstrekt informatie over de klachtenprocedure, beantwoordt vragen van betrokkenen en beoordeelt of een ingediende klacht aan de formele vereisten voldoet. Wanneer een klacht niet binnen de bevoegdheid van de commissies valt, worden betrokkenen zo mogelijk verwezen naar de juiste instantie.

## Ondersteuning van de commissies

Na ontvangst van een klacht begeleidt het secretariaat de verdere procedure. Het onderhoudt het contact met partijen, bewaakt de voortgang van dossiers en ondersteunt de commissies bij de voorbereiding van de hoorzittingen en de totstandkoming van de adviezen. Door deze ondersteuning kunnen de commissies zich volledig richten op hun onafhankelijke beoordeling van de klacht.

## Deskundigheid en samenwerking

Het secretariaat werkt nauw samen met de voorzitters, commissieleden en ambtelijk secretarissen. Door deze samenwerking worden procedures zorgvuldig uitgevoerd, kennis gedeeld en de kwaliteit van de klachtbehandeling gewaarborgd.

In 2025 bestond het secretariaat uit een klein en deskundig team van vaste medewerkers, ondersteund door vaste en freelance secretarissen. Dankzij hun gezamenlijke inzet konden klachten tijdig en zorgvuldig worden behandeld en konden partijen rekenen op een professionele begeleiding gedurende het gehele traject.

## Medewerkers secretariaat



**Achien Gröllers**
*bestuurssecretaris - manager GCBO*



**Alysia Minkenberg**
*juridisch secretarieel ondersteuner*



**Andjena Khedoe**
*juridisch secretarieel ondersteuner*



**Solan Pehlig**
*juridisch secretarieel ondersteuner*



**Melle Valkenburg**
*juridisch secretarieel ondersteuner*



**Bart Verberne**
*secretaris*



**Denise le Pair**
*secretaris*



**Fanny Tahalele**
*secretaris*



**Popke van Veen**
*freelance secretaris*



**Ab van der Veer**
*freelance secretaris*

# 3. SAMENSTELLING VAN DE COMMISSIES

De Stichting Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO) faciliteerde in 2025 de landelijke klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs. De commissies behandelen klachten onafhankelijk en onpartijdig en beschikken gezamenlijk over brede deskundigheid op juridisch, onderwijskundig, pedagogisch en bestuurlijk terrein.

Elke commissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en leden met uiteenlopende professionele achtergronden. Dankzij deze multidisciplinaire samenstelling worden klachten vanuit verschillende perspectieven beoordeeld, waarbij juridische, pedagogische en bestuurlijke aspecten zorgvuldig worden meegewogen. De commissies worden ondersteund door ambtelijk secretarissen, die de behandeling van klachten juridisch en organisatorisch begeleiden.

## Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek en Christelijk Onderwijs

De commissie bestond in 2025 uit:

### Voorzitter

- mr. Joh. C. Westmaas

### Plaatsvervangend voorzitters

- mr. R.G. Calmer
- mr. R.G.J. Geurts
- mr. J.R. Bügel
- mr. A. van Oorschot
- mr. J.M.J. Godrie

### Voorzitter (tot 1 september 2025)

- mr. M. van der Veen

### Leden

- drs. K.M.P.A.M. Hàbryka
- drs. M. Hoogenkamp
- drs. J. van Tongeren
- M. de Blaauw MEd
- E. van Seventer-Timman
- G. Tissink
- ing. J.T. Havinga MES
- B. Vonk
- drs. E.J.J. Couperus
- C. Hazekamp
- K. Harsevoort-Zoer
- K. Kapteijns
- K. Kroeze
- drs. V.M.L. Gommers-Weijnen
- L.A.M. Swaans
- M.J.M. Maas
- drs. P. van de Veer
- drs. C.E.M. van Baar
- C.M. Clarijs

## Landelijke Klachtencommissie voor het Algemeen Bijzonder Onderwijs

De commissie bestond in 2025 uit:

**Voorzitter**

- mr. M. van Kuilenburg

**Plaatsvervangend voorzitter**

- mr. W.H. Korthals Altes

**Leden**

- mr. W.G.G.M. van Holsteijn
- A.E. Bliek-de Jong
- mr. P.H.M. Kanters
- M.A.H. Hermens
- drs. M.J.A.E. Sluijters
- M. Triest
- P.H. van Laarhoven

## Landelijke Klachtencommissie voor het Reformatorisch Onderwijs

De commissie bestond in 2025 uit:

**Voorzitters**

- mr. P.J. den Boef
- mr. J. Wolterink

**Leden**

- M.J. Houtman-Heijboer
- B. van Dijk
- drs. H. Spaan-Nijland
- dr. S.D. Post MPM

## Ambtelijk secretarissen

De commissies werden in 2025 ondersteund door de ambtelijk secretarissen:

- mr. A. van der Veer MSc
- mr. G.J. Boersma-Freeke

## Deskundigheid en onafhankelijkheid

De kwaliteit van de Landelijke Klachtencommissies is gebaseerd op de combinatie van juridische deskundigheid, onderwijskundige kennis en praktijkervaring. De commissieleden zijn afkomstig uit uiteenlopende disciplines en beoordelen iedere klacht onafhankelijk, zonder last of ruggespraak. Daarbij baseren zij zich op de feiten, de toepasselijke wet- en regelgeving, de geldende klachtenregeling en de informatie die tijdens de procedure naar voren is gebracht.

Met deze werkwijze leveren de commissies een belangrijke bijdrage aan een zorgvuldige en transparante klachtbehandeling binnen het bijzonder onderwijs.

## Ontwikkeling in 2025

In 2025 is een belangrijke stap gezet in de verdere ontwikkeling van de Landelijke Klachtencommissies. In overleg met Verus, VBS en VGS is besloten de ingezette lijn van integratie en uniformering voort te zetten. Per 1 september 2025 is één gezamenlijke klachtencommissie voor het bijzonder onderwijs ingesteld. De reformatorische klachtencommissie blijft bestaan en functioneert als kamer binnen deze landelijke commissie.

Met deze ontwikkeling bouwt GCBO verder aan een toekomstbestendige organisatie voor klachten- en geschillenbehandeling. De samenvoeging bevordert een uniforme werkwijze, versterkt de deskundigheid en maakt een efficiëntere inzet van kennis en ervaring mogelijk. Daarnaast sluit deze ontwikkeling aan bij het wetsvoorstel Vrij en Veilig Onderwijs, waarin GCBO wordt aangewezen als landelijke instantie voor klachtenbehandeling. De formele instandhouding van de commissies zal dan vervolgens worden overgedragen aan GCBO.

# 4. BEHANDELING VAN KLACHTEN

De Landelijke Klachtencommissies behandelen klachten over beslissingen of gedragingen binnen het bijzonder onderwijs. Daarbij staan een onafhankelijke beoordeling, een zorgvuldige procedure en hoor en wederhoor centraal. De commissies bieden betrokkenen de mogelijkheid om een geschil voor te leggen wanneer een oplossing op school- of bestuursniveau niet is bereikt.

## 4.1 Van klacht tot behandeling

Na ontvangst van een klacht beoordeelt het secretariaat of de commissie bevoegd is de klacht te behandelen en of aan de formele vereisten is voldaan. Wanneer dat nodig is, wordt aanvullende informatie opgevraagd en worden vragen aan de klager gesteld.

Voordat een klacht inhoudelijk wordt behandeld, wordt steeds bekeken of partijen alsnog in onderling overleg tot een oplossing kunnen komen. Wanneer dat lukt, is een behandeling door de commissie niet meer nodig. Blijkt een oplossing niet mogelijk, dan wordt de klacht verder in behandeling genomen.

## 4.2 Zorgvuldige behandeling

Wanneer een klacht inhoudelijk wordt behandeld, krijgen zowel de klager als de verweerder de gelegenheid hun standpunten toe te lichten. Partijen wisselen schriftelijke stukken uit en kunnen hun standpunt, indien nodig, tijdens een besloten hoorzitting mondeling toelichten.

De commissie beoordeelt de klacht aan de hand van de relevante wet- en regelgeving, de geldende klachtenregeling en de informatie die tijdens de procedure is verstrekt. Daarbij staan onafhankelijkheid, hoor en wederhoor en een zorgvuldige afweging van de feiten centraal.

## 4.3 Adviezen en opvolging

Na afronding van de behandeling brengt de commissie een gemotiveerd advies uit aan het bevoegd gezag. Wanneer daarvoor aanleiding bestaat, bevat het advies aanbevelingen om procedures, communicatie of besluitvorming te verbeteren.

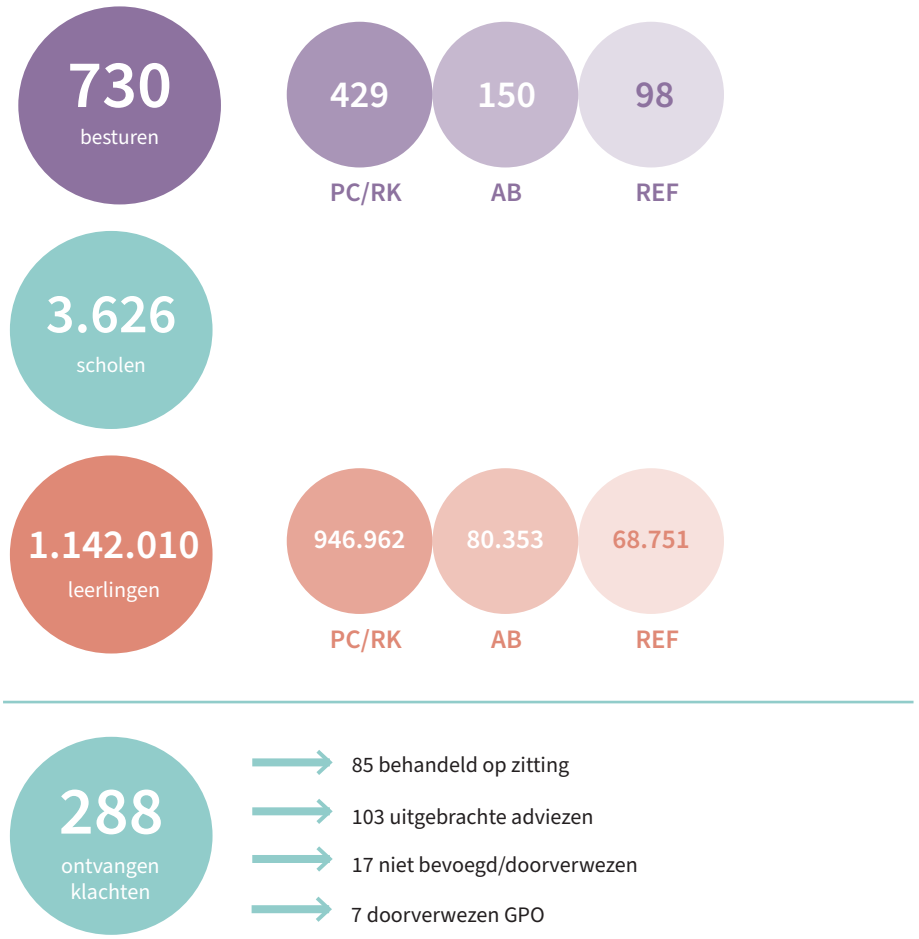
De adviezen zijn niet alleen van betekenis voor de behandeling van de individuele klacht, maar dragen ook bij aan de verdere ontwikkeling van de kwaliteit van het onderwijs. Door te leren van klachten kunnen scholen en schoolbesturen hun werkwijze verbeteren en bijdragen aan een veilige, zorgvuldige en transparante schoolorganisatie

# 5. KLACHTEN IN BEELD

De cijfers in dit hoofdstuk geven een beeld van de klachten die de Landelijke Klachtencommissies in 2025 hebben behandeld. Samen laten zij zien welke onderwerpen het vaakst aanleiding gaven tot een klacht, wie een klacht indienden, hoe de klachten zijn afgehandeld en op welke wijze de adviezen van de commissies zijn opgevolgd. De cijfers vormen daarmee een aanvulling op de praktijkervaringen die in het volgende hoofdstuk worden besproken.

## 5.1 2025 in één oogopslag

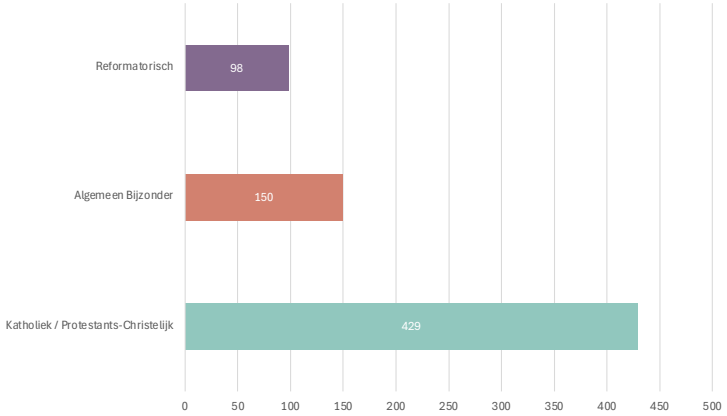
2025 kenmerkte zich door 292 geregistreerde klachten, waarvan 85 tijdens een hoorzitting zijn behandeld. De meeste klachten hadden betrekking op sociale veiligheid en communicatie. Het merendeel van de inhoudelijk behandelde klachten werd ongegrond verklaard, terwijl een kleiner deel geheel of gedeeltelijk gegrond was. Daarnaast werd een aanzienlijk aantal klachten tijdens de procedure opgelost of om formele redenen niet verder behandeld.




*Figuur 5.1 De belangrijkste kerncijfers over 2025.*

## 5.2 Verdeling van de klachten

Het grootste deel van de klachten had betrekking op de Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek en Protestants-Christelijk Onderwijs. Dat hangt samen met het aantal aangesloten schoolbesturen binnen deze onderwijssector. Daarnaast werden klachten behandeld door de commissies voor het Algemeen Bijzonder Onderwijs en het Reformatorisch Onderwijs. Een beperkt aantal dossiers viel buiten de bevoegdheid van de commissies.

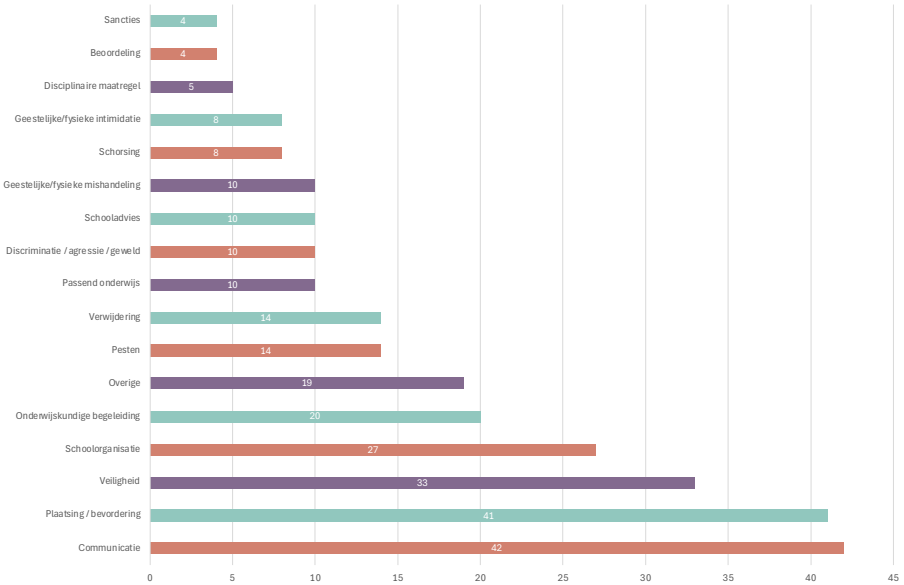



*Figuur 5.2 Verdeling van de klachten per commissie.*

## 5.3 Onderwerpen van de klachten

Veiligheid en communicatie vormden ook in 2025 de belangrijkste onderwerpen van de ingediende klachten. Daarnaast hadden klachten regelmatig betrekking op plaatsing en bevordering, onderwijskundige begeleiding en andere schoolgerelateerde vraagstukken.

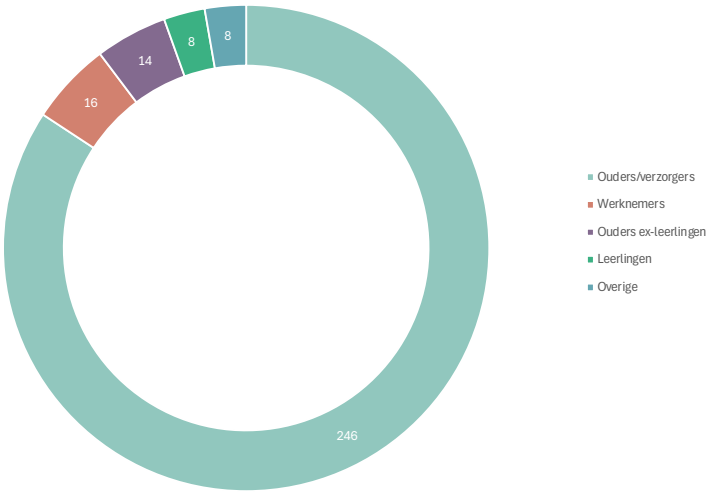
De cijfers laten zien dat klachten vaak ontstaan wanneer verwachtingen uiteenlopen of wanneer betrokkenen vinden dat onvoldoende is geluisterd naar hun zorgen. Zorgvuldige communicatie en een transparante besluitvorming blijven daarom belangrijke voorwaarden om klachten te voorkomen.




*Figuur 5.3 Onderwerpen van de klachten.*

## 5.4 Wie diende een klacht in?

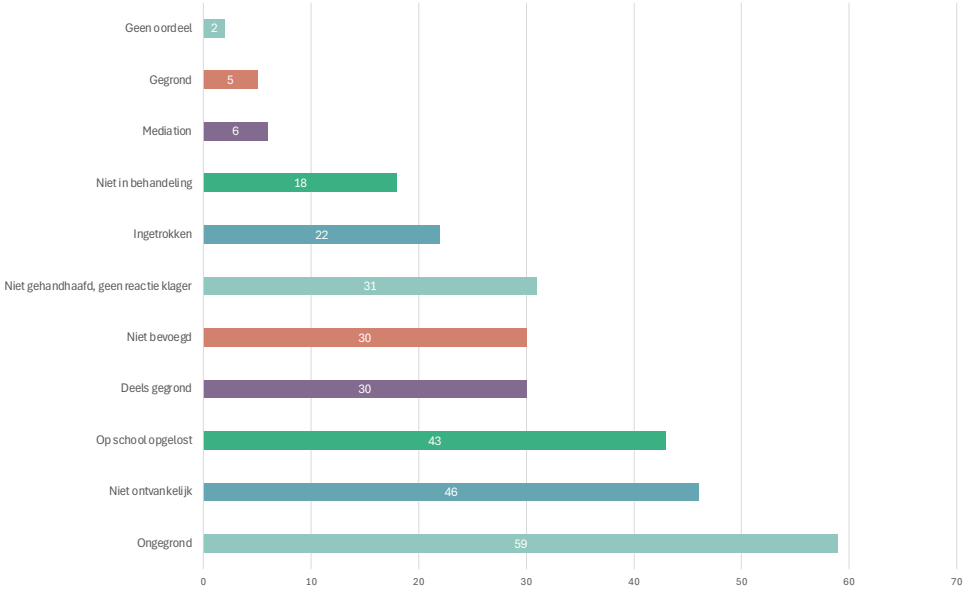
Verreweg de meeste klachten werden ingediend door ouders of verzorgers. Daarmee bevestigt de registratie dat ouders de belangrijkste gebruikers zijn van de onafhankelijke klachtenvoorziening. Klachten van leerlingen en medewerkers kwamen aanzienlijk minder vaak voor.




*Figuur 5.4 Wie diende een klacht in?*

## 5.5 Uitkomsten van de klachten

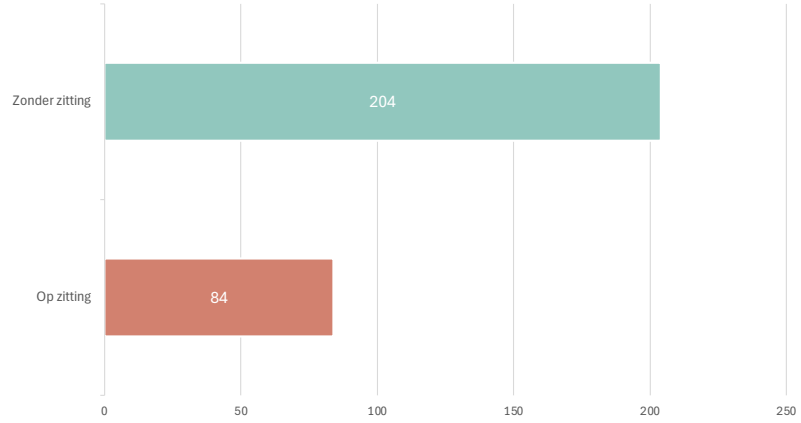
Niet iedere klacht leidt tot een inhoudelijke uitspraak van de commissie. Een deel van de klachten wordt tijdens de procedure opgelost, ingetrokken of kan om formele redenen niet verder worden behandeld. Wanneer de commissie wel tot een inhoudelijk oordeel komt, blijkt dat ongegrondverklaringen het meest voorkomen, gevolgd door gedeeltelijk gegronde klachten. Volledig gegronde klachten vormen een beperkt deel van het totaal.




*Figuur 5.5 Uitkomsten van de klachten.*

## 5.6 Hoorzittingen

In 85 dossiers vond een hoorzitting plaats. Tijdens deze zittingen krijgen beide partijen de gelegenheid hun standpunten toe te lichten en vragen van de commissie te beantwoorden. Hoor en wederhoor vormen een essentieel onderdeel van een zorgvuldige klachtbehandeling.




*Figuur 5.6 Uitkomsten van de hoorzittingen.*

## 5.7 Reactie van het bevoegd gezag

Wanneer de commissie aanbevelingen doet, wordt het bevoegd gezag gevraagd aan te geven op welke wijze deze worden opgevolgd. Voor de dossiers waarvoor een reactie beschikbaar was, werden de aanbevelingen in de meeste gevallen volledig of gedeeltelijk overgenomen. Dat bevestigt dat de adviezen van de commissies bijdragen aan de verdere verbetering van beleid, communicatie en klachtbehandeling binnen scholen en schoolbesturen.

# 6. LEREN VAN KLACHTEN

Klachten zijn meer dan individuele geschillen. Zij laten zien waar communicatie onder druk komt te staan, waar verwachtingen uiteenlopen en waar besluitvorming tot onvrede leidt. Door klachten zorgvuldig te behandelen en de ervaringen uit de praktijk te analyseren, dragen de Landelijke Klachtencommissies bij aan de verdere verbetering van de kwaliteit van het bijzonder onderwijs.

De klachten die in 2025 zijn behandeld, laten zien dat bepaalde thema's met regelmaat terugkeren. Hoewel iedere situatie uniek is, bieden de behandelde zaken waardevolle inzichten voor scholen, schoolbesturen en andere betrokkenen.

## 6.1 Vertrouwen begint met goede communicatie

In veel klachten blijkt de inhoud van een besluit niet de enige oorzaak van het conflict te zijn. Minstens zo vaak speelt de wijze waarop een besluit tot stand is gekomen of is gecommuniceerd een belangrijke rol.
Ouders en leerlingen verwachten duidelijke informatie, een zorgvuldige toelichting en de mogelijkheid om vragen of zorgen bespreekbaar te maken. Wanneer verwachtingen onvoldoende worden afgestemd of afspraken niet helder worden vastgelegd, kan onbegrip ontstaan. Open communicatie, tijdig overleg en een transparante motivering van besluiten dragen eraan bij dat verschillen van inzicht niet uitgroeien tot formele klachten.

## 6.2 Sociale veiligheid vraagt blijvende aandacht

Sociale veiligheid vormde ook in 2025 het meest voorkomende onderwerp van de ingediende klachten. Daarbij ging het onder meer om pesten, de omgang tussen leerlingen, ervaren onveiligheid en de wijze waarop scholen signalen oppakken.

Van scholen mag worden verwacht dat zij actief werken aan een veilige leeromgeving en zorgvuldig handelen wanneer zich incidenten voordoen. Voor betrokkenen is niet alleen het uiteindelijke besluit van belang, maar ook de zorgvuldigheid waarmee signalen worden onderzocht, belangen worden afgewogen en maatregelen worden toegelicht.

## 6.3 Zorgvuldige besluitvorming

Klachten ontstaan regelmatig naar aanleiding van besluiten over toelating, plaatsing, begeleiding of andere onderwijsinhoudelijke onderwerpen. Ook wanneer een school uiteindelijk een verdedigbaar besluit neemt, kan onvrede ontstaan als de onderbouwing onvoldoende duidelijk is of betrokkenen zich niet gehoord voelen. Een zorgvuldig besluit vraagt om een transparant proces, een deugdelijke motivering en een goede vastlegging van de gemaakte afwegingen. Duidelijkheid over de procedure en een tijdige betrokkenheid van ouders en leerlingen kunnen veel onduidelijkheid voorkomen.

## 6.4 De klachtenprocedure als sluitstuk

De Landelijke Klachtencommissies zien de formele klachtenprocedure als een laatste stap, wanneer eerdere

pogingen om het geschil op school- of bestuursniveau op te lossen niet tot een oplossing hebben geleid.
De ervaringen van 2025 laten zien dat veel klachten alsnog worden opgelost voordat een inhoudelijke uitspraak nodig is. Dat onderstreept het belang van een goede interne klachtenregeling, een open aanspreekcultuur en de bereidheid om met elkaar in gesprek te blijven. Wanneer een zaak toch aan de commissie wordt voorgelegd, biedt de onafhankelijke beoordeling duidelijkheid voor alle betrokkenen en kunnen aanbevelingen bijdragen aan verbetering van de praktijk.

## 6.5 Leren voor de toekomst

Iedere klacht biedt een kans om te leren. Niet alleen voor de direct betrokken partijen, maar ook voor scholen, schoolbesturen en de Landelijke Klachtencommissies zelf.

De ervaringen uit 2025 bevestigen dat zorgvuldige communicatie, een veilige schoolomgeving en transparante besluitvorming de basis vormen voor het voorkomen van klachten. Waar klachten toch ontstaan, dragen een onafhankelijke beoordeling en goed gemotiveerde aanbevelingen bij aan herstel van vertrouwen en aan verdere verbetering van de kwaliteit van het bijzonder onderwijs.

GCBO blijft zich daarom inzetten voor een deskundige, onafhankelijke en toegankelijke behandeling van klachten. Door signalen uit de praktijk te blijven delen en de opgedane ervaringen te benutten, leveren de Landelijke Klachtencommissies een bijdrage aan goed bestuur, zorgvuldig handelen en een veilige leer- en werkomgeving.