

Klachtenregeling kan rechtsgang voorkomen

Hessel Nentjes

Mensen zijn mondiger geworden. Als zij het ergens niet mee eens zijn, zullen zij dat sneller laten blijken dan vroeger. Ook scholen merken dat. De onderwijswetgeving houdt daar rekening mee. Sinds 1998 moeten scholen voor primair- en voor voortgezet onderwijs een klachtenregeling hebben. Het bestuur is belast met het uitvoeren van die verplichting. In het katholiek onderwijs is 70% van de besturen aangesloten bij de landelijke klachtencommissie. Omdat veel scholen op het gebied van de communicatie merkbare vooruitgang hebben geboekt, worden steeds meer klachten binnen de schoolorganisatie opgelost.

De klachtenregeling moet op school ter inzage liggen. Bij de verplichting om een klachtenregeling te hebben hoort het instellen van een klachtencommissie. De wet stelt aan de klachtencommissie enkele vereisten. De commissie moet bestaan uit drie personen. De voorzitter moet onafhankelijk zijn. Een commissielid mag niet iemand zijn op wie de klacht rechtstreeks betrekking heeft. Voor wat betreft de keuze die besturen maken, bestaat er ruimte. Besturen kunnen ervoor kiezen zelf een klachtencommissie in te stellen. Zij kunnen ook aansluiting zoeken bij een bestaande commissie.

Katholiek onderwijs

Voor het katholiek onderwijs is een landelijke klachtencommissie ingesteld, waarbij op dit moment ongeveer 70 procent van de besturen is aangesloten. Aansluiting bij de landelijke klachtencommissie biedt een aantal voordelen. De commissieleden zijn onafhankelijk. De leden staan in geen enkele relatie tot de school of tot het bevoegd gezag. Zelfs de schijn van partijdigheid wordt daarmee vermeden. Door de samenstelling van de commissie wordt deskundigheid gegarandeerd. Verder doet de behandeling van een klacht recht aan iedereen. Iedereen beschikt over dezelfde stukken. Bij de mondelinge behandeling worden degene die geklaagd heeft en de persoon over wie geklaagd wordt in elkaars tegenwoordigheid gehoord.

Wie kunnen er klagen?

Ouders, personeelsleden en in het voortgezet onderwijs leerlingen kunnen bij de klachtencommissie een klacht indienen. Het moet daarbij gaan om gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag of van personeelsleden. In de praktijk zijn verreweg de meeste klachten van ouders afkomstig. Als een ouder een klacht indient, zijn de overlegmogelijkheden op de school doorgaans uitgeput. Het komt ook wel voor dat een bestuur een klacht van een ouder voorlegt aan de klachtencommissie. Het bestuur ziet dan zelf geen mogelijkheden meer om een probleem dat op school speelt op te lossen.

Oplossing op schoolniveau

De aangewezen weg om een gedraging of een beslissing aan de orde te stellen is dat te doen op het niveau van de school zelf. Als een gesprek met degene om wie het gaat niet helpt, kan een gesprek met de directie een oplossing bieden. De meeste scholen hebben een of meer vertrouwenspersonen, aan wie problemen kunnen worden voorgelegd. Een vertrouwenspersoon zal nagaan of bemiddeling een oplossing biedt. Verder kan de vertrouwenspersoon doorverwijzen naar externe deskundige instanties.

In de modelklachtenregeling die in 1998 door de gezamenlijke besturenorganisaties is opgesteld, wordt de aanstelling van een vertrouwenspersoon aangeraden die onafhankelijk is.

De laatste jaren wordt het aanstellen van meerdere onafhankelijke personen aangeraden. Iemand over wie geklaagd wordt kan ook de behoefte hebben om over de klacht te praten met iemand die onpartijdig tegenover de problematiek staat. Een vertrouwenspersoon die ook al is benaderd door iemand die klaagt, heeft al een rol binnen het geheel die als partijdig kan worden ervaren.

Scholen zijn de laatste jaren steeds beter in staat om met mensen om te gaan die het met een behandeling of een beslissing waar zij het niet mee eens zijn, om te gaan. Door een goede communicatie wordt vaak voorkomen dat een klachtencommissie zich over een schoolprobleem moet buigen. Het aantal klachten dat jaarlijks aan de klachtencommissie wordt voorgelegd, stijgt de laatste jaren daarom niet beduidend. Dat is wel eens anders geweest.

De procedure

Hoewel scholen er goed aan doen problemen zoveel mogelijk daar aan te pakken waar zij spelen, kan een gang naar de klachtencommissie niet altijd worden voorkomen. Mensen die klagen zijn niet verplicht om met het benaderen van de klachtencommissie te wachten tot alle overlegmogelijkheden op schoolniveau zijn uitgeput. Het is de bedoeling van de wetgever geweest dat er een laagdrempelige toegang tot de klachtencommissie zou komen.

Het voorleggen van een klacht aan de commissie moet schriftelijk. Degene over wie geklaagd wordt, moet kunnen weten waarover het gaat. Die persoon wordt daarna in de gelegenheid gesteld om schriftelijk op de klacht te reageren. Als de schriftelijke klacht en het verweer van de aangeklaagde bij de klachtencommissie binnen zijn, gaat zij over tot een mondelinge behandeling. De klager en de aangeklaagde krijgen daar de gelegenheid om hun standpunt nog eens toe te lichten. Binnen enkele weken komt er een advies van de klachtencommissie. Een klacht kan daarin gegrond, ongegrond, dan wel gedeeltelijk gegrond worden verklaard.

Het advies van de klachtencommissie is voor de school niet bindend. De mogelijkheid van een hoger beroep bestaat niet.

Waarover wordt geklaagd?

Oorspronkelijk was de klachtenregeling bedoeld als instrument tegen ongewenste intimiteiten. Sinds 1998 kan over iedere gedraging en beslissing van een schoolfunctionaris geklaagd worden.

Tegenwoordig vormen klachten over ongewenste intimiteiten nog maar een klein deel van wat de klachtencommissie te beoordelen krijgt. Een verklaring voor deze duidelijke afname kan gelegen zijn in de wettelijke meldings- en aangifteplicht als het gaat om ontuchtige handelingen met minderjarigen. Als politie en justitie eenmaal met een kwestie bezig zijn, ligt kennelijk de weg naar de klachtencommissie minder voor de hand.

Waar de laatste jaren naar verhouding wel veel over wordt geklaagd, is de begeleiding van leerlingen die bijzondere zorg nodig hebben. Daarbij gaat het om klachten van ouders die vinden dat hun kind ten onrechte een verwijzing naar het speciaal onderwijs heeft gekregen. Of om klachten van ouders die vinden dat hun kind ten onrechte niet of te laat naar het speciaal onderwijs is verwezen. Er wordt scholen ook nog wel eens verweten dat zij geen rugzakje hebben aangevraagd voor een leerling, terwijl dat wel noodzakelijk was. Het naar het oordeel van de ouders verkeerd besteden van rugzakgeld geeft ook nog wel reden tot klagen.

Voor de klachtencommissie voor het katholiek onderwijs staat voorop dat de school tijdig aan ouders duidelijk moet maken wat zij wel en wat zij niet van de school kunnen verwachten. Aan klachten over de begeleiding van kinderen die bijzondere zorg nodig hebben ontbreekt het vaak aan die duidelijkheid.

Een duidelijke stijging zit ook in de klachten over het niet tijdig onderkennen van dyslexie bij kinderen.

Een constante lijn zit in het aantal klachten waarin het omgaan van de school met pesten aan de orde wordt gesteld. Voor de klachtencommissie is van belang dat er een pestprotocol is.

Hetzelfde geldt voor het aantal klachten waarin ouders er blijk van geven het niet eens te zijn met een straf die hun kind heeft ondergaan. De straf is naar hun opvatting dan ofwel te hoog of ten onrechte opgelegd.

Waar de laatste jaren veel over te doen is geweest, betreft de wijze waarop de scholen met gescheiden ouders omgaan. Met name de gescheiden vaders hebben hun weg naar de

klachtencommissie weten te vinden. Aan de klacht ligt dan meestal ten grondslag dat men van oordeel is dat de school het contact tussen de vader en zijn kind ernstig bemoeilijkt. Dat oordeel vloeit dan voort uit de conflictueuze situatie waarin de gewezen partners zich bevinden. De school moet daar dan tussendoor laveren.

De beoordeling van leerlingen, met name als de overgang of examenuitslagen in het geding zijn, geven ook nog wel aanleiding tot het indienen van een klacht. Een examenuitslag op zichzelf kan niet aan de klachtencommissie worden voorgelegd, omdat daarvoor een afzonderlijke procedure bestaat. Wel wordt dan vaak aangevoerd dat de begeleiding op school van dien aard was dat die wel moest leiden tot een slecht resultaat.

Over discriminatie wordt naar verhouding weinig geklaagd. Voor zover discriminatie in een klacht een rol speelt, wordt die aangevoerd als versterking van de eigenlijke klacht.

Waar scholen ook mee te maken krijgen, zijn ouders die klagen dat ten onrechte melding is gedaan bij hulpverleningsinstanties. Als er op school een ernstig vermoeden bestaat van mishandeling thuis, dan voelt men zich genoodzaakt daarvan melding te doen bij het Algemeen Meldpunt Kindermishandeling. De klachtencommissie moet nog wel eens oordelen over klachten van ouders die vinden dat de school hen door die melding in een kwaad daglicht heeft gesteld.

Zorgvuldigheid

Het merendeel van de klachten valt terug te voeren op een verstoorde communicatie. Er wordt van scholen op het terrein van communicatie met ouders en docenten veel verwacht. De scholen hebben sinds het bestaan van de verplichting voor een klachtenregeling veel gedaan tot verbetering daarvan. Desondanks valt een procedure voor de klachtencommissie niet altijd te voorkomen. De commissie behandelt de klachten die bij haar zijn binnengekomen met de grootst mogelijke zorgvuldigheid.