

KLACHTENCOMMISSIE ■

*Landelijke Klachtencommissie voor
het Christelijk Onderwijs*

Jaarverslag 2010 van de Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs

Inhoudsopgave

| | |
|---|----------|
| Voorwoord door de voorzitter mr H.C. Naves | 1 |
| De werkwijze van de Klachtencommissie | 2 |
| Samenstelling van de Klachtencommissie in 2010 | 5 |
| Klachten | 6 |

1. Voorwoord door de voorzitter

Een terugblik op bijna 15 jaar Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs laat zien, dat er trends zijn waar te nemen in de aard van de bij de commissie aangebrachte zaken. De eerste jaren werden overheerst door klachten, waarin de verdenking van sexueel getinte handelingen, gepleegd door leerkrachten, centraal stonden. Na invoering van de wettelijke aangifteplicht voor scholen, worden dergelijke incidenten echter in hoofdzaak afgedaan via het strafrecht en ziet de commissie zich nauwelijks nog met deze problematiek geconfronteerd. Hierop volgde een periode waarin klachten betreffende het thema 'pesten' de boventoon voerden. Inmiddels kan worden vastgesteld dat onderwijspersoneel door (bij)scholing meer vat op dit onderwerp heeft gekregen en dat onderwijsinstellingen beschikken over een zogenaamd pestprotocol. Geconcludeerd zou kunnen worden dat het onderwijs lering heeft getrokken uit deze categorie klachten. Inmiddels is de instroom van klachten van deze aard tot normale proporties teruggebracht. De trend van de laatste jaren kan worden omschreven als klachten betreffende zorgleerlingen. Centraal in deze zaken staat het wel en wee van leerlingen op het snijvlak van regulier en speciaal onderwijs dan wel leerlingen in het speciaal onderwijs. Aanleiding voor veel van deze klachten is het gevoel van ouders dat de school niet in staat of bereid is die zorg aan hun kind te bieden, waarvan zij denken dat deze nodig is.

Afgezien van de hiervoor geschetste ontwikkelingen, treft u in dit jaarverslag een overzicht aan van alle (andere) klachten die de commissie in 2010 heeft afgehandeld.

H.C. Naves

2. De werkwijze van de Commissie

Het doel van de klachtenprocedure is de bevordering van de kwaliteit en het kwaliteitsbeleid op school. Het klachtrecht is bedoeld om een laagdrempelige voorziening te bieden aan ouders, leerlingen en personeel voor klachten over het bevoegd gezag en degenen die in en voor de school werkzaam zijn. De regeling beoogt te bewerkstelligen dat klachten zoveel mogelijk worden opgelost door de school waarbij ze ontstaan. De Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs beoordeelt de klachten en zal in haar advies aanbevelingen doen aan het schoolbestuur ter verbetering van de kwaliteit van het onderwijs.

De klachtencommissie heeft geen bevoegdheid om zelf zaken op school te veranderen. Zij kan slechts het bevoegd gezag (= het bestuur) adviseren om bepaalde zaken anders te organiseren of aan te pakken.

De klachtencommissie houdt haar zittingen in de avonden. Dit heeft als voordeel dat partijen gewoon beschikbaar blijven voor hun werkgever en geen verlof behoeven te nemen voor een hoorzitting.

Terugverwijzing naar school

De klachtencommissie streeft ernaar dat klachten zoveel mogelijk op schoolniveau opgelost worden. Vaak heeft school een interne klachtenprocedure die eerst doorlopen dient te worden. Indien mogelijk worden klagers terugverwezen naar school. 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.

In 2010 zijn er in totaal **84** klachten behandeld waarvan **32** klachten na terugverwijzing alsnog op schoolniveau werden opgelost. Hierbij dient benadrukt te worden dat wanneer klager persé de behandeling bij de klachtencommissie wil laten plaatsvinden, de klachtencommissie de klacht in behandeling zal nemen, ook al is de interne procedure nog niet doorlopen. De klachtencommissie dient immers een laagdrempelige voorziening te zijn.

De procedure

Een klacht moet schriftelijk en persoonlijk ondertekend worden ingediend bij de klachtencommissie. Indien het voor de klager onmogelijk is om zo'n brief op te stellen, is het ook mogelijk de klacht mondeling in te dienen. Het secretariaat van de klachtencommissie maakt dan een verslag en stuurt dit ter ondertekening toe.

Indien een klacht per e-mail ingediend wordt, neemt de klachtencommissie deze klacht slechts in behandeling als de e-mail voorzien is van een ingescande schriftelijke handtekening.

Wanneer het niet lukt om de klacht op schoolniveau op te lossen, zal de klachtencommissie de klacht afhandelen. Als de klacht en het verweer van de aangeklaagde bij de klachtencommissie binnen zijn, wordt er een hoorzitting gehouden.

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.

Waar mogelijk doet de commissie aanbevelingen

De commissie kan bij het uitbrengen van haar advies een aanbeveling doen aan het bevoegd gezag, ongeacht de vraag of de klacht wel of niet gegrond is.

Aangezien de commissie is ingesteld ter bevordering van de kwaliteit van het onderwijs, gaat zij ervan uit dat zij het bevoegd gezag zoveel mogelijk van advies moet dienen met het oogmerk kwaliteitsverbetering te bereiken.

Klacht over de klachtencommissie

Partijen dan wel het bevoegd gezag kunnen een klacht indienen over de wijze waarop de commissie, de voorzitter of een lid van de commissie hen heeft bejegend bij de behandeling van een klacht.

De secretarissen

De secretarissen ondersteunen, in de meest ruime zin van het woord, de commissies bij de behandeling van de geschillen, bezwaren en klachten.

De ambtelijk secretarissen nemen deel aan het overleg dat periodiek plaatsvindt tussen de secretarissen van de diverse klachtencommissies.

Hier wordt informatie uitgewisseld over ontwikkelingen in het klachtrecht en worden belangrijke adviezen van de commissies besproken. In 2010 zijn de secretarissen eenmaal bij elkaar geweest.

De website

Op de website van de klachtencommissie vindt u informatie over de procedure bij de klachtencommissie en alle adviezen.

3. De samenstelling van de Klachtencommissie

Samenstelling van de Klachtencommissie in 2010

Voorzitter : Dhr. mr H.C. Naves
President rechtbank Breda

Plv. Voorzitters:

Dhr. mr F.J. Agema (Noordelijke Kamer), Senior rechter rechtbank Groningen
Mw. mr E.I. Batelaan-Boomsma, Senior rechter rechtbank Den Haag
Dhr. mr Joh. C. Westmaas, Burgemeester Meppel

Secretarissen

Mw. mr A. de Visser, Advocaat
Mw. mr B. Jongedijk-Eijsink, Advocaat
Mw. mr F.J.H. Stevens, Jurist gemeente Amsterdam
Mw. mr A.A. Jopse, Jurist Functioneel Parket Rotterdam
Mw. mr M. Mulder-Das (Secretaris Noordelijke Kamer), Jurist

Ambtelijk Secretariaat

Mw. mr A.C. Melis-Gröllers, Secretaris
Mw. mr H. M. Vos-van der Velden, Secretaris
Mw. J.L. Rijdsdijk-Koornaar, Secretaresse

Leden

Dhr. drs K.M.P.A.M Håbryka, Huisarts te Lelystad
Mw. drs R. ter Veen-Zielhuis, Voormalig schoolpsychologe
Mw. mr W. van Blitterswijk-Dansberg, Jurist
Dhr. drs L. van Noort, Voormalig rector Voortgezet Onderwijs
Mw. drs M. Hoogenkamp, Pedagoog/onderwijskundige te Rotterdam
Mw. mr M. Iedema, Advocaat-Generaal Parket Hof Amsterdam
Dhr. Th. Huizer, Voormalig directeur basisonderwijs
Dhr. drs K.B. Visser, Onderwijskundige
Dhr. drs. M.R.A. Luijpen, voormalig voorzitter College van Bestuur

Leden Noordelijke Kamer

Dhr. M.S. Veldstra, Consultant
Dhr. mr F.E. Kronemeijer, Jurist
Mw. mr P. ten Cate-Visser, Jurist
Dhr. B. Visser, Voormalig docent lerarenopleiding
basisonderwijs/vertrouwenspersoon
Mw. drs G. Moes-ten Brug, Arts jeugdgezondheidszorg
Dhr. W.J.L. Feitsma, Trainer, docent sociale vaardigheden
Dhr. mr W.R. van der Velde, Advocaat te Groningen

4. Klachten

De klachtencommissie heeft in het schooljaar 2010 **84** klachten ontvangen. In 2010 waren 391 besturen aangesloten met in totaal 1734 scholen.

| Klachten naar onderwijssoort | |
|-------------------------------------|----|
| Primair onderwijs, | 42 |
| Voortgezet onderwijs | 35 |
| ROC | 3 |
| Sbo/so | 4 |
| Totaal | 84 |

| Beoordeling van de klachten | |
|------------------------------------|----|
| Adviezen gegeven | 40 |
| *gegrond | 11 |
| *ongegrond | 15 |
| *deels gegrond / deels ongegrond | 14 |
| Ingetrokken | 32 |
| Niet-ontvankelijk | 8 |
| Om andere redenen gesloten | 4 |
| Totaal | 84 |

| | |
|--|------|
| Klachten naar onderwerp | 2010 |
| I. Pedagogische of didactische handelwijze leerkrachten of directie | 18 |
| II. Onbehoorlijk bestuur Informatie gescheiden ouders, klachtafhandeling, communicatie, fin. zaken | 21 |
| III. Bevordering van de leerlingen Toetsing, toelating, doorverwijzing, plaatsing en beoordeling | 11 |
| IV. Sancties tegen de leerlingen | 14 |
| V. Seksuele intimidatie | 1 |
| VI. Discriminatie, pesten, veiligheid op school, agressie en geweld | 18 |
| VII. Arbeidsrechtelijk | 1 |

| | |
|---|----|
| Aantal uitgebrachte adviezen | 40 |
| Bevoegd gezag neemt advies over | 22 |
| Bevoegd gezag neemt advies niet of gedeeltelijk over | 2 |
| Geen reactie van het bevoegd gezag n.a.v. het advies | 16 |

Reactie van het bevoegd gezag naar aanleiding van het advies van de klachtencommissie

In 2010 is voor het eerst in het jaarverslag opgenomen in hoeveel gevallen het bevoegd gezag het advies van de klachtencommissie overneemt. Opvallend is dat er van de 40 adviezen in 22 gevallen het advies opgevolgd wordt, zowel bij gegrondverklaring als ongegrond verklaring. In 2 klachten was het bevoegd gezag het gedeeltelijk oneens met het advies van de klachtencommissie. In 16 klachten is er geen reactie naar aanleiding van het advies ontvangen. Het secretariaat neemt voor 2011 een aantal maatregelen, waardoor dit aantal verminderd zou kunnen worden, zoals het nogmaals rappeleren van het bevoegd gezag.

Opvallende klachten in 2010

Met betrekking tot de onderwerpen van de klachten in 2010 valt het ook dit jaar weer op dat het aantal klachten met betrekking tot een onveilig schoolklimaat onveranderd hoog blijft.

Ook klachten tegen sancties (schorsing, verwijdering) komen veel voor, alsmede klachten ten aanzien van bevordering en beoordeling.

Alle adviezen kunnen geraadpleegd worden op de website van de klachtencommissie www.klachtencommissie.org