



GESCHILLEN  
COMMISSIES  
BIJZONDER  
ONDERWIJS

# Jaarverslag 2020

Landelijke Klachtencommissies  
Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs

# Inhoudsopgave

---

Inhoudsopgave	p. 2
1. Voorwoord	p. 3
2. Secretariaat van GCBO	p. 5
3. Samenstelling van de commissies	p. 7
4. Opvallende ontwikkelingen en adviezen in 2020	p. 11
5. Behandelde klachten in 2020 in getallen	p. 23

# 1. Voorwoord

---

Ook voor GCBO was 2020 een bewogen jaar. De gevolgen van de Covid-19 pandemie hebben onze klachtencommissies in 2020 niet onberoerd gelaten. Vanaf de lockdown in maart 2020 heeft GCBO telkenmale haar werkwijze aan de omstandigheden moeten aanpassen. Fysieke zittingen konden vanaf dat moment niet meer plaatsvinden.

Om binnengekomen klachten toch binnen een aanvaardbare termijn te kunnen afhandelen hebben we enkele zaken met toestemming van betrokkenen schriftelijk afgehandeld. Omdat dit niet in alle gevallen recht deed aan de behandeling van de klacht zijn we vanaf juni 2020 in de meeste gevallen overgeschakeld naar het houden van digitale bijeenkomsten. De digitale afdoening van een klacht is niet ideaal. Het persoonlijke, menselijke, contact is een stuk moeilijker tot stand te brengen als je elkaar alleen op een klein scherm ziet, en het geluid binnen de kortste keren gaat ‘rondzingen’ als je niet op tijd op de juiste knop drukt. Een digitale zitting is echter beter dan helemaal geen zitting. En een zekere ‘gewenningsfactor’ helpt daarbij. De ervaringen van klagers en verweerders waren uiteindelijk onverwacht positief. Toen het aantal besmettingen in de zomer sterk terugliep hebben we enkele zaken ook weer fysiek kunnen afdoen.

Wat betreft de inhoud van de zaken zagen we vanaf maart een kleine toename van Corona-gerelateerde klachten: inrichting van het afstandsonderwijs, indeling van de klassen bij heropening van de scholen in mei 2020 en de vraag of behaalde cijfers in Coronatijd al dan niet bevordering mogelijk maakten. Het heeft de Commissie positief verrast dat zowel scholen als ouders zich heel flexibel hebben opgesteld in deze ongekende tijd, waarin iedereen razendsnel heeft moeten schakelen tussen hetgeen voorheen normaal was naar een nieuwe situatie met thuis werken en thuis onderwijs.

Er zijn weliswaar Corona gerelateerde klachten binnen gekomen, maar de hoeveelheid ervan is – gelet op de grote impact van de corona crisis op het onderwijs – beperkt gebleven. Dat zegt iets over de inzet en daadkracht van de scholen, maar ook van die van leerlingen en ouders.

In de loop van het jaar hebben we ook minder Corona gerelateerde klachten digitaal behandeld, zoals over de informatievoorziening vanuit school aan gescheiden ouders, de zorgvuldigheid van de toelatingsprocedure die de school hanteert, klachten over pesten en een onveilig schoolklimaat, en (het ontbreken van) ondersteuning vanuit school voor leerlingen met extra behoeften in het kader van passend onderwijs.

Zoals ook in voorgaande jaren staat in alle gevallen voorop de vraag of, en zo ja op welke wijze, de kwaliteit van het onderwijs op de betrokken school op peil is, dan wel nog verder verbeterd kan worden. Zoals ook in voorgaande jaren levert de klachtbehandeling en advisering door onze Commissies daaraan in de praktijk een bijdrage. Dit blijkt onder meer uit de feedback die wij ook dit jaar na het uitbrengen van adviezen van de scholen hebben gekregen. Ook de klagers voelen zich over het algemeen gehoord na afronding van een klachtprocedure.

In het verslagjaar 2020 zijn bij de landelijke klachtencommissies voor het algemeen bijzonder, christelijk, katholiek, gereformeerd en reformatorisch onderwijs in totaal 180 klachten door de Commissies in behandeling zijn genomen. In 72 klachten is een advies uitgebracht. In 2020 waren 768 schoolbesturen, waaronder 3.702 scholen met in totaal 1.196.394 leerlingen bij de verschillende klachtencommissies van GCBO aangesloten.

mr. M. (Martijn) van der Veen

Voorzitter Landelijke Klachtencommissie voor het katholiek onderwijs

## 2. Secretariaat GCBO

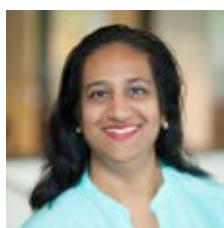
---

Het secretariaat van GCBO fungeert als informatie-desk voor alle bij de klachtenprocedure betrokken partijen. De medewerkers beantwoorden vragen over de klachtprocedure en geven informatie zowel aan potentiële klagers als aan scholen. Indien nodig verwijzen zij door naar andere organisaties, zoals de helpdesk van Ouders en Onderwijs, waar ouders informatie kunnen verkrijgen over onderwijs en de school van hun kind. Daarnaast vervult het secretariaat een belangrijke rol in de administratieve verwerking van klachten en de planning van zittingen van de Commissie.

### *Medewerkers secretariaat*



Joyce Koornaar



Andjena Khedoe



Anita Kuiper

Na ontvangst van een klacht wordt deze door de aan de zaak gekoppelde secretaris beoordeeld. Er wordt bekeken of alle stukken, klachtbrief en vragenformulier, aanwezig zijn, en of alle bijlagen waarnaar verwezen wordt zijn bijgesloten. De secretaris zal, aan de hand van de verkregen stukken bekijken, in overleg met partijen, of de klacht (alsnog) door bemiddeling opgelost kan worden. De Commissies streven ernaar dat klachten zoveel mogelijk op school- en/of bestuursniveau afgehandeld kunnen worden.

Wanneer het niet lukt de klacht op school-/bestuursniveau op te lossen, wordt aan verweerder(s), meestal een op de school werkzaam persoon en/of de bestuurder van de school, gevraagd om te reageren op de klacht. Dit is het zogenaamde verweerschrift. Na ontvangst van het verweerschrift wordt de klacht ingepland en behandeld op een hoorzitting van de Commissie. Partijen worden hiervoor uitgenodigd door het secretariaat. De Commissie bestaat uit een voorzitter, twee leden en een secretaris. De partijen worden tijdens de hoorzitting in beginsel in elkaars aanwezigheid gehoord. Het principe van hoor en wederhoor is bevorderlijk voor de waarheidsvinding en kan als basisprincipe voor de beoordeling van de klacht niet gemist worden.

In 2020 zijn diverse klachten, in verband met de Covid-19 pandemie, schriftelijk afgehandeld. In geval van een schriftelijke afdoening worden partijen in de gelegenheid gesteld op elkaars

verhaal te reageren door middel van een tweede schriftelijke ronde, de repliek en dupliek. Zo wordt ook in die gevallen het principe van hoor en wederhoor gewaarborgd.

*Secretarissen van de Commissies*



**Achien Gröllers**  
*coördinator GCBO*



**Helen Vos**  
*secretaris*  
*(t/m 31-7-2020)*



**Dorine Dane**  
*secretaris*



**Nynke Anjema**  
*secretaris*



**Denise le Pair**  
*secretaris*  
*(per 1-10-2020)*

## 3. Samenstelling van de commissies

---

### De landelijke klachtencommissie voor het christelijk onderwijs bestond in 2020 uit:

- mr. H.C. Naves, voorzitter Raad voor de Rechtspraak, voorzitter
- mr. E.I. Batelaan-Boomsma, senior rechter rechtbank Den Haag, plv. voorzitter
- mr. Joh. C. Westmaas, juridisch adviseur en oud-burgemeester Meppel, plv. voorzitter
- mr. M. Iedema, raadsheer Hof Amsterdam, plv. voorzitter
- mr. A. Morijn, advocaat, plv. voorzitter
- drs. K.M.P.A.M. Hàbryka, huisarts, lid
- drs. M. Hoogenkamp, onderwijskundige, lid
- drs. K.B. Visser, 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,
- P.P.W.A.M. Vervoort, vertrouwenspersoon, lid
- ing. J.T. Havinga MES, bestuurder VO, lid
- G. Tissink, directeur/bestuurder PO, lid
- E. Couperus, pedagoog en directeur PO, lid
- K. Clements, directeur IVBO, lid
- K. Harsevoort-Zoer, orthopedagoog, lid

### Noordelijke Kamer

- mr. F.J. Agema, senior rechter rechtbank Groningen, voorzitter
- M.S. Veldstra, consultant, lid
- drs. G. Moes ten Brug, arts jeugdgezondheidszorg, lid
- mr. W.R. van der Velde, advocaat, lid
- ir. E. Nijboer, trainer/coach, lid
- mr. D.J. Klijn, rechter rechtbank Noord-Nederland, lid
- mr. F.P. Troost, advocaat, secretaris

### Freelance secretarissen

- mr. B. Jongedijk-Eijsink, advocaat
- mr. A.A. Jopse, jurist OM
- 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 Christelijk Onderwijs

Postbus 82324

2508 EH Den Haag

T. 070 386 16 97

E. info@gcbo.nl

I. www.gcbo.nl

### De landelijke klachtencommissie voor het katholiek onderwijs bestond in 2020 uit:

- mr. M. van der Veen, senior rechter Amsterdam, voorzitter
- mr. A. van Oorscot, raadsheer Hof 's-Hertogenbosch, voorzitter
- mr. J.M.J. Godrie, senior rechter 's-Hertogenbosch, voorzitter
- drs. V. Gommers-Weijnen, oud-rector, lid
- dr. P.H. Hupsch, oud-rector, lid
- mr. drs. A. Kortmann-Huysmans, lid
- drs. L. van der Linden-Stallinga, oud-inspecteur onderwijs, lid
- J.L.J. Montanus, staffunctionaris, lid
- A. Tillekens, oud-directeur PO, lid
- L.A.M. Swaans, oud-directeur PO en VO, lid
- M. Maas, oud-directeur (interim) PO, lid
- drs. A.A.M. Renders, (oud)-directeur PO/VO en oud-inspecteur VO, lid
- drs. P. van de Veer, GZ-psycholoog / orthopedagoog, lid

### Freelance secretarissen

- 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 Onderwijs

Postbus 82324

2508 EH Den Haag

T. 070 386 16 97

E. info@gcbo.nl

I. www.gcbo.nl



### **De commissie voor het algemeen bijzonder onderwijs bestond in 2020 uit:**

- mr. C.M. van der Bas, rechter en toezichthouder, voorzitter
- mr. W.H. Korthals Altes, rechter-plaatsvervanger, plv. voorzitter
- mr. W.G.G.M. van Holsteijn, senior jurist Ministerie van Onderwijs, lid
- E.H. Gordijn-Oud, oud leerkracht en IB-er speciaal onderwijs, lid
- A.E. Blik- de Jong, oud leerkracht en oud gedeputeerde provincie Flevoland, lid
- A.M. Janbroers, oud-directeur PO, lid
- mr. P.H.M. Kanters, onderwijsjurist, lid
- M.A.H. Hermens, oud-directeur PO/SO, lid

### **Freelance secretarissen**

- 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 algemeen bijzonder onderwijs  
Postbus 82324  
2508 EH Den Haag  
T. 070 386 16 97  
E. info@gcbo.nl  
I. www.gcbo.nl

### **De landelijke klachtencommissie voor het reformatorisch onderwijs bestond in 2020 uit:**

- mr. P.J. den Boef, advocaat/mediator, voorzitter
- drs. J. Huisman, huisarts, voorzitter
- mr. J. Wolterink, notaris, voorzitter
- A. Noordergraaf, interim-burgermeester/docent VO, voorzitter
- dr. C.P. Polderman, econoom/historicus/bestuurder, voorzitter
- J.W.D. Nijkamp, bestuurder/commissaris/toezichthouder in onderwijs/gezondheidszorg en welzijn/publieke sector, lid
- drs. J.H. Baan, orthopedagoog, lid
- mw. mr. H.G. Molenaar-Geurtsen, gerechtsauditeur Centrale Raad van Beroep en mediator, lid
- mw. M.J. Houtman-Heijboer, coach en trainer, lid
- dr. G. van der Hoek, oud-rector, lid
- mw. drs. M. Stip, GZ-psycholoog, lid
- mr. J. W. Weijers, kerkelijk deputaat/ bestuursvoorzitter/ secretaris cliëntenraad/ secretaris klachtencommissie zorgorganisatie/taalvrijwilliger, lid

- mw. drs. H. Spaan-Nijland, orthopedagoog, lid
- dhr. J. Francke, senior beleidsmedewerker, 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
- mr. J.S. Beukens, jurist bij een toezichthouder

#### **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 reformatoisch onderwijs  
Postbus 82324  
2508 EH Den Haag  
T. 070 386 16 97  
E. [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)  
I. [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)

## 4. Opvallende ontwikkelingen en adviezen in 2019

---

In dit hoofdstuk worden de (opvallende) ontwikkelingen besproken aan de hand van een aantal behandelde klachten.

Het zal niet tot de verbazing spreken dat ook de door de Commissies uitgebrachte oordelen zijn beïnvloed door het Covid-19 virus. Het onderwijs is immers behoorlijk beïnvloed door de door de overheid afgekondigde maatregelen ter bestrijding van het virus. De (langdurige) sluiting van scholen, het onderwijs op afstand, de heropening van de scholen, gewijzigde overgangsnormen en de maatregelen in het voortgezet onderwijs, zoals een mondkapjesplicht, hebben - om uiteenlopende redenen - geleid tot een klachtprocedure.

De Commissies hebben overigens niet alleen klachten gerelateerd aan Covid-19 behandeld. Ook klachten met betrekking tot de informatievoorziening aan gescheiden ouders, de zorgvuldigheid van de toelatingsprocedure van een school alsmede het plaatsingsbeleid en/of klassenindelingen, klachten over pesten en een onveilig schoolklimaat en (het ontbreken van) ondersteuning vanuit school voor leerlingen met extra behoeften zijn in 2020 aan de orde gekomen.

De oordelen die in het jaar 2020 door de commissies zijn uitgebracht, zijn voorzien van kernachtige trefwoorden en een samenvatting- gepubliceerd op de site van de Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO), [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl).

### 4.1 Adviezen rondom (de maatregelen ter bestrijding van) het Covid-19 virus

In 2020 is de klachtbehandeling beïnvloed door (de maatregelen ter bestrijding van) het Covid-19 virus. Klagers hebben zich voor uiteenlopende problemen gesteld gezien waar het deze maatregelen, de opheffing van de maatregelen en de gevolgen van de maatregelen betrof. In totaal zijn 26 aan het Covid-19 virus gerelateerde klachten ingediend, waarvan er 12 uiteindelijk door de Commissie zijn behandeld. De overige klachten werden niet-gehandhaafd of ingetrokken omdat men na het indienen van de klacht de klacht toch op school- en/of bestuursniveau heeft kunnen oplossen.

In **klachtnummer 2020/055** en **2020/069** ging het om een klacht rondom de inrichting van het onderwijs en de indeling van de groepen bij de heropening van de scholen in mei 2020. De Commissie heeft overwogen dat scholen een grote mate van beleidsvrijheid toekomt en zij eigen keuzes mochten maken, zodat maatwerk kon worden geleverd bij de heropening van de school. Daarbij geldt, aldus de Commissie, wel dat een school de eisen van zorgvuldigheid in acht dient te nemen en de gemaakte keuzes zoveel mogelijk dient te motiveren.

In **klachtnummer 2020/055** is de Commissie tot het oordeel gekomen dat de school op basis van een verdedigbaar argument gekozen heeft voor de wijze waarop zij het onderwijs wilde inrichten vanaf het moment van de heropening. De school heeft genoegzaam aangetoond dat de medezeggenschapsvoorschriften in goede orde zijn gevolgd en daarmee de keuze voor de inrichting van het onderwijs zoals gemaakt lag binnen de beleidsvrijheid van de school en het besluit voldoende is gemotiveerd. Wel heeft de Commissie vastgesteld dat de communicatie niet optimaal is verlopen. De Commissie acht dit, gegeven de omstandigheden, echter niet klachtwaardig.

**Aanbeveling:** *“De Commissie geeft verweerder nadrukkelijk in overweging, om bij een eventuele volgende crisissituatie lering te trekken uit de uitkomsten van de ouderenquête.”*

In **klachtnummer 2020/069** heeft dit geleid tot het oordeel dat de school onvoldoende heeft gemotiveerd waarom bij de indeling geen rekening is gehouden met het op dezelfde dagen naar school laten gaan van broertjes en zusjes. De school heeft, naar het oordeel van de Commissie, te weinig rekening gehouden met de belangen van de ouders, alsmede de veiligheid/volksgezondheid, terwijl dit wel voor de hand had gelegen. Ook het niet toestaan van de mogelijkheid aan ouders om onderling dagen te ruilen, heeft de school eveneens onvoldoende gemotiveerd. Voorts acht de Commissie het onterecht dat de school, gegeven de omstandigheden, besloten heeft de communicatie met klagers te staken in plaats van het gesprek aan te gaan. De klacht is gegrond.

**Aanbeveling:** *“De Commissie geeft verweerder nadrukkelijk in overweging, om bij besluiten (ook in crisissituatie) zoveel als mogelijk alle in aanmerking komende belangen tegen elkaar af te wegen en dit kenbaar te doen, zodat besluiten goed zijn gemotiveerd.”*

**Klachtnummer 2020/108** en **2020/155** betroffen klachten over het niet-bevorderen van leerlingen, waarbij het lesgeven op afstand en de (langdurige) sluiting van de school een rol hebben gespeeld. De Commissie heeft in beide gevallen geoordeeld dat de school een grote mate van vrijheid toekomt voor wat betreft de beslissing tot doublure, de Commissie toetst in dergelijke gevallen slechts marginaal. In beide klachten heeft de school, gelet op de bijzondere omstandigheden, gekozen voor het beoordelen van de leerling in de docentenvergadering. De scholen hebben aannemelijk gemaakt dat het besluit met betrekking tot het niet-bevorderen is gebaseerd op een proces van intersubjectieve oordeelsvorming, genomen door docenten vanuit hun expertise en professionaliteit. De Commissie is – in beide klachtnummers – tot het oordeel gekomen dat het besluit op zorgvuldige wijze tot stand is gekomen en dat de school genoegzaam heeft gemotiveerd waarop zij tot het besluit is overgegaan. De scholen hebben de bijzondere omstandigheden, als gevolg van het lesgeven op afstand en de sluiting van de school, meegewogen in de oordeelsvorming.

In **klachtnummer 2020/155** heeft de Commissie wel aanleiding gezien om een tweetal aanbevelingen te doen aan het bevoegd gezag. Deze zagen niet op het genomen besluit

de leerling niet te bevorderen, maar wel op een aantal procedurele zaken die hiermee samenhangen.

**Aanbeveling:** *“Het is aan te bevelen om in het leerlingenstatuut, onder het kopje onderwijsstoetsing, een passage op te nemen rondom mogelijke afwijking van het leerlingenstatuut. De Commissie denkt hierbij aan een toelichting hoe er afgeweken kan worden, onder welke omstandigheden er afgeweken kan worden, wie de afweging kan en mag maken om af te wijken van het leerlingenstatuut en hoe dit vervolgens gecommuniceerd wordt met leerlingen. Het is aan te bevelen om de voorwaarden voor deelname aan de lente/zomerschool vooraf beter inzichtelijk te maken en dit helder en duidelijk te communiceren met de betrokken leerlingen, met name waar het de voorwaarden betreft waaronder een leerling kan deelnemen en onder welke omstandigheden een toegezegde/bevestigde deelname kan worden ingetrokken door de school.”*

**Klachtennummer 2020/184** betrof een klacht over de door de school, via het schoolreglement, opgelegde (preventieve) verplichting tot het dragen van een mondkapje bij verplaatsingen in de school. De school nam deze beslissing in oktober 2020, op het moment dat er nog geen landelijke maatregel was afgekondigd waarbij een mondkapje in openbare ruimtes verplicht gesteld was, wel was reeds een dringend advies tot het dragen van een mondkapje in publiek toegankelijke ruimtes afgegeven. De Commissie heeft, in haar oordeel, rekening gehouden met de per 1 december 2020 gevolgde wettelijke verplichting een mondkapje te dragen en de groeiende maatschappelijke opvatting dat het dragen van een mondkapje bijdraagt aan de inperking van het Covid-19 virus. De Commissie is tot het oordeel gekomen dat de klacht ongegrond was, hoewel de Commissie zich de scepsis bij de klaagster kon voorstellen, nu het dragen van een mondkapje niet onomstreden was. De school heeft echter geen onbegrijpelijke en kennelijk onredelijk besluit genomen door de verplichting tot het dragen van het mondkapje aan de leerlingen op te leggen bij verplaatsingen binnen de school.

In **klachtennummer 2020/205** stond de vraag of de door de school genomen maatregel om per half november 2020 voor 50% online les te geven wel voldoet aan de proportionaliteit en de subsidiariteit centraal, waarbij klaagster voorts van mening was dat de beslissing onvoldoende (transparant) werd onderbouwd. Ook heeft klaagster zich beklaagd over de communicatie door - voornamelijk - het bestuur van de school. De school stelde zich op het standpunt dat klaagster geen belang had bij de klacht, nu haar zoon gedurende de gehele periode volledig les heeft gekregen op school en de maatregel niet op zijn situatie van toepassing is geweest. De Commissie heeft overwogen dat het reglement van de Commissie en de modelklachtprocedure geen ‘belanghebbende’-vereiste kennen, de Commissie gaat hiermee voorbij aan het verweer van de school dat klaagster niet-ontvankelijk verklaard dient te worden omdat klaagster geen belang zou hebben bij de door haar ingediende klacht. De Commissie is wel tot het oordeel gekomen dat de genomen beslissing, niet onbegrijpelijk en niet kennelijk onredelijk te noemen was. Dit gelet op het waarborgen van de veiligheid en gezondheid van haar leerlingen en docententeam. De school heeft, naar het oordeel van de commissie, een zorgvuldige afweging gemaakt en heeft de daartoe geëigende

procedures doorlopen. De nadien gevolgde (volledige) schoolsluiting als gevolg van een door de landelijke overheid genomen beslissing, maakt dat de door de school gemaakte keuze verdedigbaar was. De Commissie heeft de klacht voor wat betreft de gebrekkige communicatie gegrond verklaard, nu de school nagelaten heeft de vragen van klaagster in een vroeg stadium te beantwoorden, waardoor de Commissie zich niet aan de indruk kon onttrekken dat de school onvoldoende aandacht heeft gehad voor de zorgen van klaagster.

#### **4.2 Adviezen met betrekking tot communicatie met gescheiden ouders**

In 2020 heeft de Commissie 11 klachten ontvangen van gescheiden ouders met betrekking tot de communicatie. De aard en de oorzaak van de klachten lopen uiteen, maar zijn in alle gevallen terug te voeren op de informatieverstrekking aan en/of de communicatie met één van de (gescheiden) ouders.

In **klachtnummer 2020/068** beklagde klager zich over het feit dat er informatie in het leerlingvolgsysteem was opgenomen waarvan onduidelijk was of deze informatie wel opgenomen had mogen worden in het systeem. De informatie is vervolgens (ook) met de andere ouder gedeeld, daar deze inzage heeft gevraagd en middels een emailbericht op de hoogte gebracht werd van de toevoeging van informatie aan het systeem. Tijdens de hoorzitting is de Commissie gebleken dat de school van gesprekken gespreksnotities maakt en deze (altijd) aan het leerlingvolgsysteem toevoegt, hetgeen ook in dit geval gebeurd was. Van een tweetal gesprekken met klager zijn door de gesprekspartners, de mentor en de zorgcoördinator, gespreksnotities opgemaakt en in het (afgeschermd gedeelte van het) leerlingvolgsysteem geplaatst. De door klager aangeleverde informatie is vervolgens, op verzoek van de andere ouder, per e-mail gedeeld. De Commissie oordeelt dat, hoewel eens school de verplichting heeft ouders te informeren over de ontwikkeling van een leerling indien zij gescheiden zijn en beide het gezag over de kinderen hebben, de school tekort is geschoten in door haar gemaakte belangenafweging en de door de school gevolgde procedure onzorgvuldig was. Het had voor de hand gelegen een extra belangenafweging te maken. De school had, gelet op de ingewikkelde thuissituatie waarbij er geen contact was tussen de kinderen en de andere ouder, een extra belangenafweging moeten maken, zeker nu de informatie in het afgeschermd gedeelte van het leerlingvolgsysteem was geplaatst en aantekeningen niet kunnen worden bestempeld als een 'officieel gespreksverslag'. De klacht is daarmee gegrond.

**Aanbeveling:** *“De Commissie adviseert om duidelijk vast te leggen welke informatie er op welke wijze in het leerlingvolgsysteem vastgelegd wordt en welke informatie er met ‘derden’ gedeeld kan worden.”*

**Klachtnummer 2020/148** is een klacht met een diversiteit aan klachtpunten, de klacht omvat vijftien klachtonderdelen. Van deze vijftien klachtonderdelen zien er zes op de communicatie met en tussen de school en de gescheiden ouders, dan wel de wijze waarop de tussen de school en de gescheiden ouders gemaakte afspraken zijn vastgelegd.

De voornaamste klacht, waar het de communicatie met gescheiden ouders betreft, ziet op de wijze waarop er gecommuniceerd wordt met de ouders door de school. De school heeft hierin geen consistent beleid toegepast. De Commissie heeft geoordeeld dat de school ten onrechte de met de ouders gemaakte afspraken over de wijze van communiceren, niet of althans onvoldoende (schriftelijk) heeft vastgelegd. Door het ontbreken van de regie aan de zijde van de school heeft ruis kunnen ontstaan in de communicatie en is er een gebrek aan transparantie ontstaan. De Commissie is van oordeel dat de school, gegeven problematische relatie tussen de ouders, de gemaakte afspraken beter had moeten vastleggen en de afspraken (telkens) opnieuw aan de betrokken partijen had dienen te bevestigen bij aanvang van het nieuwe schooljaar, een wisseling van betrokken leerkrachten, intern begeleider of directeur, als ook in geval van een wijziging van gemaakte afspraken of protocollen.

**Aanbeveling:** *“De Commissie adviseert het bevoegd gezag in algemene zin nog eens goed te kijken naar de procedures rondom het vastleggen van de met gescheiden ouders gemaakte afspraken. Van belang hierbij is dat de regie voor het vastleggen van de gevoerde gesprekken en de communicatie bij de school komt te liggen en blijft liggen. Van belang is verder dat afspraken over communicatie schriftelijk vastgelegd worden en geregeld samen met de ouders opnieuw worden bekeken, beoordeeld en indien nodig aangepast, bijvoorbeeld bij een wisseling van docent, intern begeleider of directeur dan wel aan het begin van het schooljaar. Daarmee wordt een goede, open, heldere en transparante informatie-uitwisseling met gescheiden ouders zoveel mogelijk gewaarborgd.”*

In **klachtnummer 2020/164** zag de Commissie zich voor de vraag gesteld of de school in redelijkheid informatie kon onthouden aan een niet-gezaghebbende ouder. Klager, zijnde de niet-gezaghebbende ouder, heeft expliciet verzocht hem in kennis te stellen van de schoolresultaten van zijn dochter. De school heeft dit geweigerd en klager verwezen naar de advocaat van zijn ex-partner, zijnde de met gezag belaste ouder. De Commissie heeft overwogen dat de wetgever, voor wat betreft het recht op informatie, specifieke regelgeving heeft vastgesteld bedoeld voor de niet met het gezag belaste ouder in de vorm van artikel 1:377c BW. Uit het artikel volgt dat derden die beroepsmatig over belangrijke feiten en omstandigheden over het kind en diens verzorging of opvoeding beschikken, deze informatie desgevraagd dienen te verstrekken. Het verstrekken van de informatie kan worden geweigerd, indien de informatie niet op gelijke wijze aan de gezaghebbende ouder zou worden verstrekt of het belang van het kind zich verzet tegen het verstrekken van de informatie. Een school dient hiertoe een belangenafweging te maken en dient zelf onderzoek te doen. Afwijzing van het verzoek mag niet enkel zijn ingegeven door een protest van de gezaghebbende ouder of het kind zelf.

De Commissie heeft vastgesteld dat artikel 1:377c BW op de casus van toepassing is en dat klager om specifieke informatie heeft verzocht. De orthopedagoog van de school heeft gemeend dat er belangen waren die zich tegen de verstrekking van de informatie verzetten, doch heeft nagelaten dit op papier vast te leggen en op een juiste wijze met klager te communiceren. Onduidelijk is welke belangen in de beoordeling zijn betrokken en de

Commissie is gelet hierop van oordeel dat de school tekortgeschoten is in hetgeen van haar verwacht had mogen worden. De klacht is gegrond.

**Aanbeveling:** *“De Commissie adviseert het bevoegd gezag een protocol op te stellen hoe om te gaan met de informatieverstrekking aan gescheiden ouders waarbij rekening wordt gehouden met de geldende wettelijke bepalingen en dit protocol te delen met de ouders door publicatie op de website van de school en in de schoolgids. Dit teneinde onduidelijkheid, zowel bij medewerkers als bij ouders, in een vroeg stadium weg te nemen en voldoende handvatten te bieden voor een zorgvuldige uitvoering.”*

### 4.3 Plaatsing, toelating en klassenindeling

In 2020 zijn er ook een aantal klachten, in totaal 12, ingediend bij de Commissie over plaatsing, toelating en/of de klassenindeling. Klagers hebben zich voornamelijk beklagd over de (weigering tot) plaatsing en toelating op school en de totstandkoming van de indeling van de groep.

In **klachtnummer 2020/075** heeft de Commissie vastgesteld dat de school geen onderzoek naar de zorgbehoefte van de leerling heeft gedaan, zoals van de school verwacht had mogen worden gelet op het bepaalde in artikel 40 WPO. In plaats daarvan heeft de school het standpunt ingenomen dat sprake is van een vertrouwensbreuk tussen de school en klagster en heeft om die reden besloten tot een afwijzing van de inschrijving. De Commissie is tot het oordeel gekomen dat het afwijzingsbesluit van de school onzorgvuldig en onvoldoende gemotiveerd tot stand is gekomen. De weigering had, zo oordeelt de Commissie, gebaseerd dienen te worden op de vraag of de school aan de vastgestelde zorgbehoefte zou kunnen voldoen. De school heeft echter geen onderzoek laten verrichten. Voorts heeft de school nagelaten met het samenwerkingsverband naar een passende andere school voor de leerling te zoeken, op grond van artikel 40 lid 3 en 4 WPO. De Commissie heeft de klacht gegrond verklaard.

**Aanbeveling:** *“De Commissie adviseert het bevoegd gezag te bevorderen dat er bij de aanmelding van leerlingen in overeenstemming met de wettelijke bepalingen wordt gehandeld. Deze procedure staat overigens ook reeds in de schoolgids van de school opgenomen.”*

**Klachtnummer 2020/088** betrof een situatie waarbij de school een tweetal leerlingen niet heeft toegelaten omdat de leerlingen volgens de school meer aandacht en ondersteuning nodig hebben dan de school zou kunnen bieden. De school heeft gesteld dat zij de nodig geachte ondersteuning en begeleiding niet kan bieden. Gelet op de wetgeving rondom Passend Onderwijs dient een school, nadat leerlingen op een school zijn aangemeld, te onderzoeken of een andere school tot toelating bereid is. De Commissie heeft in dit geval vastgesteld dat de school het wettelijk verplichte onderzoek niet heeft (laten) verrichten en zich beperkt heeft tot haar eigen onderzoek. Door het uitblijven van het wettelijk verplichte onderzoek is het afwijzingsbesluit van de school, naar het oordeel van de Commissie,



onzorgvuldig dan wel onvoldoende gemotiveerd tot stand gekomen. Voorts heeft de Commissie geoordeeld dat de school de op haar rustende zorgplicht jegens de leerlingen niet (naar behoren) is nagekomen. Daar de leerlingen waren aangemeld en de school zich heeft opgesteld als ware er sprake van een aanmelding van de leerlingen of de school in ieder geval die indruk bij klaagster heeft gewekt, gold de zorgplicht van artikel 40 lid 4 WPO. Nu de school niet conform dit wetsartikel heeft geacteerd is zij tekortgeschoten in de nakoming van de zorgplicht jegens de leerlingen.

**Aanbeveling:** *“De Commissie adviseert het bevoegd gezag om haar ‘Beleidsdocument Toelating van leerlingen’ eenduidig te maken en tevens in lijn met de wet- en regelgeving. De Commissie bedoelt dat het document thans in de aanhef 2 mogelijkheden beschrijft: ‘We maken onderscheid tussen aanmelden en inschrijven’. Hoewel de Commissie in deze zaak derhalve een aanmelding aanwezig acht, beoogde school hier klaarblijkelijk eerst een kennismaking of oriëntatie met klaagster, zonder gebonden te zijn aan de voor aanmelding geldende wettelijke regels en normen, welke meer vrijblijvende aanleiding tot contact tussen ouders en de school zij vaker op het oog zou kunnen hebben. Ten behoeve van duidelijkheid jegens in de school geïnteresseerde ouders is het belangrijk om heel duidelijk te maken vanaf welk moment er sprake is van een officiële aanmelding en tot welk moment dus nog niet.*

*Verder – mogelijk ten overvloede – adviseert de Commissie het bevoegd gezag om bij het onderzoek naar de (mogelijke) extra ondersteuningsbehoeften van kinderen altijd de expertise van het Samenwerkingsverband te betrekken. Tot slot raadt de Commissie het bevoegd gezag aan om bij niet-toelating de reden(en) te benoemen en toe te lichten die maken dat de school de kinderen niet de juiste zorg kan bieden, en/of de eventuele andere legitieme reden(en) van afwijzing (zoals een te volle groep) te benoemen en toe te lichten.”*

**Klachtnummer 2020/092** betref een klacht over het besluit van de school om de leerlingen van groep 3 over te plaatsen naar de dependance van de school. Door de grote instroom van nieuwe leerlingen is een ruimtegebrek ontstaan op de hoofdlocatie van de school. De school heeft al maatregelen genomen door groepen samen te voegen en een speellokaal op te offeren, dit blijkt echter onvoldoende. In overleg met het bevoegd gezag, het leerkrachtenteam en de medezeggenschapsraad is de school tot de beslissing gekomen de leerlingen van groep 3 naar de dependance over te plaatsen. Gelet op de zelfstandige bevoegdheid tot het nemen van dergelijke beslissingen heeft de Commissie terughoudend getoetst en beoordeeld of de school in redelijkheid tot het besluit heeft kunnen komen. Het is de Commissie niet gebleken dat de afwegingen van de school onredelijk of onbegrijpelijk zijn, hoewel de Commissie begrijpt dat het, onder andere voor klaagster, nadelige gevolgen heeft. De klacht met betrekking tot de verplaatsing van de leerlingen naar de dependance is, naar het oordeel van de Commissie, ongegrond.

In klachtnummer 2020/120 is de Commissie tot het oordeel gekomen dat de klacht ongegrond is. De klacht zag op de groepsindeling en het feit dat de school voorbijgegaan

was aan de bezwaren van klagster om haar zoon in dezelfde klas te plaatsen als zijn stiefzusje. De Commissie is tot het oordeel gekomen, waarbij zij marginaal getoetst heeft, dat een school moet streven alle in aanmerking komende belangen mee te wegen en dat belangen van samengestelde gezinnen hier deel van kunnen uitmaken. In dit geval had de school een voorlopige indeling gemaakt, deze met de ouders gedeeld en ouders gevraagd om binnen een bepaalde termijn bezwaren in te dienen. Klagster heeft hiervan geen gebruik gemaakt, althans niet op dat moment. Klagster heeft, enkele maanden na het verstrijken van de gestelde termijn, haar bezwaren alsnog kenbaar gemaakt. De vraag of de school voldoende zorgvuldig heeft gehandeld, dient derhalve bevestigend te worden beantwoord naar het oordeel van de Commissie. Het is de Commissie niet gebleken dat er tijdens de ex-partner van klagster bezwaren bestonden tegen de groepsindeling, noch dat het welzijn van de zoon van klagster door de indeling in dezelfde klas als zijn stiefzusje zou worden geschaad. Ten overvloede merkt de Commissie wel op dat de school zich meer moeite had kunnen getroosten aan klagster toe te lichten welke belangenafweging aan het besluit ten grondslag heeft gelegen.

**Aanbeveling:** *“De Commissie adviseert aan het bevoegd gezag om het welbevinden van de zoon van klagster nauwkeurig te monitoren en met de ouders te bespreken.”*

**Klachtnummer 2020/159** betrof een klacht over de handelswijze van de school bij de aanmelding en toelating van leerlingen. Klager had, een maand na de geboorte van zijn zoon voor een eerste maal contact opgenomen met de school, omdat hij vernomen had dat er mogelijk wachtlijsten zouden zijn bij aanmelding en toelating op scholen in de regio. Ook nadien heeft klager veelvuldig contact opgenomen met de school teneinde te verifiëren of inmiddels sprake was van wachtlijsten en of er mogelijkheden waren zijn zoon reeds aan te melden. De school heeft klager gewezen op de mogelijkheid om zijn zoon, na het bereiken van de leeftijd van twee jaar, alvast in te schrijven op de school. Daarvoor diende klager een bezoek af te leggen aan een informatiebijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomst werd een inschrijfformulier uitgereikt en door inlevering hiervan zou er gegarandeerd plek voor zijn zoon zijn op de school. Na het bereiken van de leeftijd van drie jaar zou deze ‘vooraanmelding’ omgezet worden in een daadwerkelijke aanmelding. Klager heeft, nadat een aantal informatiebijeenkomsten als gevolg van de maatregelen ter bestrijding van het Covid-19 virus geen doorgang vonden, de school in april 2020 benaderd met het verzoek het inschrijfformulier te doen toekomen, waarna de school klager heeft geïnformeerd dat er in het schooljaar waarin zijn zoon zou starten geen plaats meer was, alle plekken waren reeds vergeven. De Commissie is tot het oordeel gekomen dat de school de grenzen van haar beleidsvrijheid in dit geval heeft overschreden en zodanig onzorgvuldig heeft gehandeld dat zij in redelijkheid niet kan weigeren de zoon van klager alsnog een plek op de school te garanderen. Dat inmiddels meer kinderen zijn ingeschreven dan het aantal kinderen dat kan worden geplaatst, doet hieraan wat de Commissie betreft niet af.

**Aanbeveling:** *“Gelet op het gebrek aan (juiste) informatie, het gebrek in de communicatie en de onzorgvuldigheid aan de zijde van de school adviseert de Commissie de mogelijkheden te onderzoeken alsnog een plek op de school te garanderen voor de zoon van klager en hem in te schrijven als (toekomstig) leerling van de school.”*

#### 4.4 Onveilig schoolklimaat, veiligheid leerlingen en pestgedrag

De Commissie heeft ook in 2020 weer vele klachten ontvangen waarbij de veiligheid van leerlingen, maar ook het schoolklimaat en de pedagogische handwijze van de school centraal stonden. Er werd meerdere malen geklaagd over het niet adequaat vervullen van de zorgplicht door de school en het niet of onvoldoende aanpakken van pesten en het ontbreken van een afdoende pestprotocol.

De Commissie heeft in **klachtnummer 2020/044** geoordeeld over de bejegeningklacht en de vraag of sprake is van een goed en veilig schoolklimaat dat is afgestemd op de specifieke zorgbehoefte van de leerlingen, het rechtspositionele aspect van de klacht heeft de Commissie buiten beschouwing gelaten. Dit nu het wettelijke klachtrecht is ingesteld om bij te dragen aan de kwaliteit van het onderwijs en de Commissie zich, gelet hierop, niet kan uitlaten over de rechtspositionele aspecten van de klacht. De Commissie is tot het oordeel gekomen dat de klacht over de gedragingen en/of uitlatingen in de seksuele sfeer die binnen of in samenhang met de onderwijssituatie hebben plaatsgevonden en door klaagster als ongewenst zijn aangemerkt gegrond is. De Commissie is van oordeel dat de directeur zich niet gedragen heeft zoals van hem, zeker gelet op de voorbeeldfunctie, mag worden verwacht. De Commissie is van oordeel dat, ondanks dat het zwaar is voor de medewerkers op de school om de leerlingen op het goede pad te krijgen en zij onder grote druk moeten samenwerken, sprake dient te zijn van een gezond en veilig schoolklimaat.

**Aanbeveling:** *De Commissie heeft het bevoegd gezag, ongevraagd, het advies gegeven “het klimaat op de school ‘live’ te laten screenen en daar waar nodig de deskundigheid van medewerkers te vergroten nu de Commissie zich zorgen maakt of men zich bewust is wat het effect van is van de humor van de personeelsleden, waaronder ook de directeur, op kwetsbare leerlingen.” Van de leerlingen kan en mag niet worden verwacht dat zij inzicht hebben in de subtiele effecten van het pedagogische klimaat waarin zij kunnen gedijen, terwijl dit van de op de school werkzame professionals wel mag worden geëist.*

In **klachtnummer 2020/084**, bestaande uit meerdere klachtonderdelen, speelde onder andere een klacht dat de school in gebreke is gebleven om het pestgedrag ten opzichte van de dochter van klagers te voorkomen, te helpen voorkomen, in te grijpen, en adequate maatregelen te nemen tegen de pestende leerlingen teneinde pestgedrag te stoppen. De Commissie heeft overwogen dat op grond van de feiten en omstandigheden gebleken is dat de school geprobeerd heeft de lastige problematiek in kaart te brengen door de inzet van meerdere functionarissen en middelen. De school is hierbij echter aangelopen tegen een massieve en dwingende opstelling van klagers hoe de problematiek op te lossen. De school is hierdoor gehinderd in haar eigen aanpak om de problematiek in beeld te krijgen en op te lossen. De Commissie heeft evenwel geconstateerd dat de school haar eigen pestprotocol niet structureel heeft opgevolgd in het onderhavige geval.

**Aanbeveling:** *“Zoals hiervoor vermeld, is de Commissie van oordeel dat het pestprotocol in deze zaak niet structureel door de school gevolgd is. Hoewel de school in de preambule van dit protocol aangeeft dat dit een intern document betreft, doet de Commissie de aanbeveling het pestprotocol niet alleen in voorkomende gevallen strikt te volgen en alle betrokken functionarissen ervan in kennis te stellen, maar het protocol ook met ouders te delen, dan wel op de site of in de schoolgids te publiceren.”*

**Klachtnummer 2020/176** bevatte onder andere een klachtonderdeel over het niet bieden van een veilige leeromgeving en de nalatigheid van de school om zorg te dragen voor het creëren van een veilige leeromgeving. Klagers hebben zich genoodzaakt gezien, gelet op de door een ouder van een medeleerling geuite bedreiging, aangifte te doen en de politie in te schakelen. Klagers hebben dit gedaan teneinde een signaal aan de school af te geven dat bedreigingen van leerlingen maar ook van de ouders van leerlingen niet getolereerd mag worden door de school. De Commissie stelt als uitgangspunt dat een school een veilige en vertrouwde omgeving moet zijn voor leerlingen. Van een school mag daarom worden verwacht dat er voldoende aandacht wordt besteed aan het bieden van veiligheid. Tussen partijen staat niet ter discussie dat sprake was van een onveilig schoolklimaat voor de dochter van klagers.

De school heeft gesteld maatregelen te hebben genomen om de situatie te verbeteren. De Commissie heeft echter de indruk gekregen dat reeds in een eerder stadium duidelijk was dat er problemen waren en dat de school heeft nagelaten eerder in actie te komen en maatregelen te treffen. De Commissie oordeelt derhalve dat de klacht dat er geen veilige schoolomgeving is geboden gegrond is.

**Aanbeveling:** *“Als problemen zich aandienen in een klas moet zo snel mogelijk een aanvang gemaakt worden met maatregelen. De school dient dan meteen de problemen onder ogen te zien en daartegen op te treden. Daardoor kan de school het vertrouwen van ouders en kinderen winnen in de gekozen aanpak en de kans op escalaties worden verlaagd.”*

#### **4.5 Pedagogisch klimaat en het bieden van passend onderwijs**

Een terugkerend thema over de jaren blijft het pedagogisch klimaat en het (niet) bieden van passend onderwijs. Ook in 2020 heeft de Commissie diverse klachten behandeld die zien op dit onderwerp.

**Klachtnummer 2020/020** zag op een situatie waarbij een tweeling gezamenlijk gestraft is voor grensoverschrijdend gedrag, terwijl slechts een van beide betrokken was bij het betreffende incident. Hoewel de leerlingen beide overlast hebben veroorzaakt, hetgeen in meer of mindere mate uit de hand is gelopen, mocht de school, naar het oordeel van de Commissie, niet zonder meer overgaan tot verwijdering van de leerlingen. De school had

duidelijker met klaagster moeten communiceren dat zij handelingsverlegen was geworden ten aanzien van de stuurbaarheid van het gedrag van de tweeling en het feit dat een nieuw incident tot verwijdering zou leiden. De Commissie oordeelt voorts dat het door de school geboden afstandsonderwijs, in de periode waarin de leerlingen niet welkom waren op de school, niet volledig en goed georganiseerd was met gedegen pedagogische en didactische kaders. De klacht is gegrond verklaard op deze twee klachtonderdelen. De klachtonderdelen die zien op het benaderen van de tweeling als één identiteit, het over en weer vermelden van informatie in de leerlingdossiers en de melding bij Veilig thuis worden ongegrond verklaard.

**Aanbeveling:** *“De Commissie adviseert het bevoegd gezag om beleid ten aanzien van het stimuleren van gewenst gedrag te ontwikkelen dan wel te expliciteren, om zodoende preventief effectief te kunnen handelen ten aanzien van het ontstaan en de escalatie van gedragsproblemen. Ook adviseert de commissie het bevoegd gezag om de procedure voor verwijdering van leerlingen nog eens goed te controleren en hierin de leerlingen en hun ouders ruimte te geven voor een weerwoord alvorens tot maatregelen wordt overgegaan.*”

*Tenslotte adviseert de Commissie om bij afstandsonderwijs meer planmatig te werk gaan met voldoende tijd en ruimte voor docent-leerling interactie.”*

**Klachtnummer 2020/022**, een zeer uitgebreide klacht met een lange klachtbehandeling (klager heeft onder andere de behandelende Commissie gewraakt, welk verzoek door een andere voorzitter is beoordeeld en werd afgewezen), ziet voornamelijk op de pedagogische begeleiding van en het niet bieden van passend onderwijs aan de dochter van klager. In de kern verwijst klager de school dat zij geen onderwijs en/of begeleiding heeft aangeboden die passend was bij de problematiek van zijn dochter. Volgens klager had de school meer (en anders) moeten doen om zijn dochter op de juiste manier te begeleiden.

De Commissie heeft geoordeeld dat er geen aanwijzingen zijn gevonden dat de school niet inzichtelijk had op welk niveau de dochter van klager functioneerde en wat haar leerdoelen waren. De Commissie heeft vastgesteld dat de school veel oog heeft gehad voor de begeleiding van de dochter van klager en de nodige inspanningen heeft verricht, de begeleiding is bovendien op passende wijze aangeboden. De Commissie kan, gelet hierop, niet constateren dat de school tekort is geschoten in haar zorgplicht passende begeleiding te bieden en verklaart het klachtonderdeel ongegrond. De Commissie komt echter wel tot de conclusie dat de school te weinig heeft vastgelegd rondom het traject zoals door de school werd uitgestippeld voor de dochter van klager. Het klachtonderdeel dat ziet op de communicatie over de begeleiding wordt door de Commissie dan ook gegrond verklaard.

**Aanbeveling:** *“De Commissie beveelt verweerder aan om in het vervolg: de aan leerlingen geboden begeleiding voor alle betrokkenen duidelijk vast te leggen en met ouders te bespreken en evalueren; te investeren in goede communicatie met ouders, door regelmatig contactmomenten in te plannen en de begeleiding van leerlingen te bespreken en evalueren; bij het verstrekken van informatie over leerlingen dit voorafgaand met ouders te bespreken en hen van de inhoud van de berichtgeving op de hoogte te stellen.”*

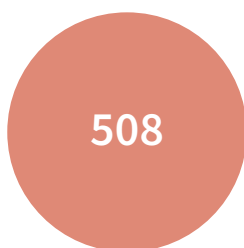
In **klachtnummer 2020/135** heeft de Commissie onder andere geoordeeld over de zorgplicht en het niet toepassen van de regels betreffende passend onderwijs. Klaagster was van mening dat de school niet (eerder) heeft aangegeven het gedrag van haar zoon niet meer aan te kunnen en ten onrechte heeft besloten dat haar zoon op speciaal onderwijs geplaatst zou moeten worden en zich niet heeft ingespannen een andere plek op regulier onderwijs voor haar zoon te vinden. De school daarentegen heeft gesteld dat zij ook tot aan het ontstaan van een incident in de klas, waar de zoon van klagster bij betrokken was, nimmer een overplaatsing naar speciaal onderwijs voor ogen heeft gehad. Mede hierom werd door de school geen handelingsplan opgesteld. Door het incident werd voor de school duidelijk dat de zoon van klagster niet langer de benodigde zorg kon bieden en zij handelingsverlegen was. De Commissie heeft vastgesteld dat klagster en de school vervolgens samen hebben gezocht naar een oplossing en besloten hebben te zoeken naar een veilige omgeving met de juiste ondersteuning voor de leerling. De school is, naar het oordeel van de Commissie, terecht overgegaan tot de genomen beslissing, maar wel tekortgeschoten in de communicatie naar en met klagster. Hierdoor is bij klagster onbegrip ontstaan voor de ontwikkelingen en de overplaatsing van haar zoon naar het bijzonder onderwijs. De Commissie is tot de conclusie gekomen dat partijen een andere beleving hebben gehad bij het traject voor wat betreft de voorgeschiedenis en het traject naar een oplossing. Dat de school niet de juiste procedures heeft gevolgd, is de Commissie niet gebleken. De Commissie heeft vastgesteld dat de school in redelijkheid heeft kunnen komen tot de genomen beslissingen en dit heeft gedaan met goede bedoelingen, maar dat de communicatie over de uitvoering te wensen heeft overgelaten.

**Aanbeveling:** *“De Commissie adviseert het bevoegd gezag incidenten goed vast te leggen en daarover van meet af aan helder met ouder(s) te communiceren. Van belang is dat de ouder(s) word(t)(en) meegenomen in de daaropvolgende (eventuele) besluitvorming.”*

## 5. Behandelde klachten in 2020 in getallen

### 5.1 GCBO aansluitingen

PC & RK



besturen



scholen



leerlingen

AB



besturen



scholen

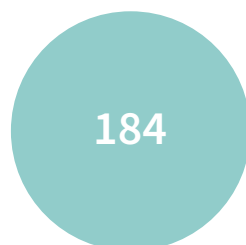


leerlingen

REF



besturen

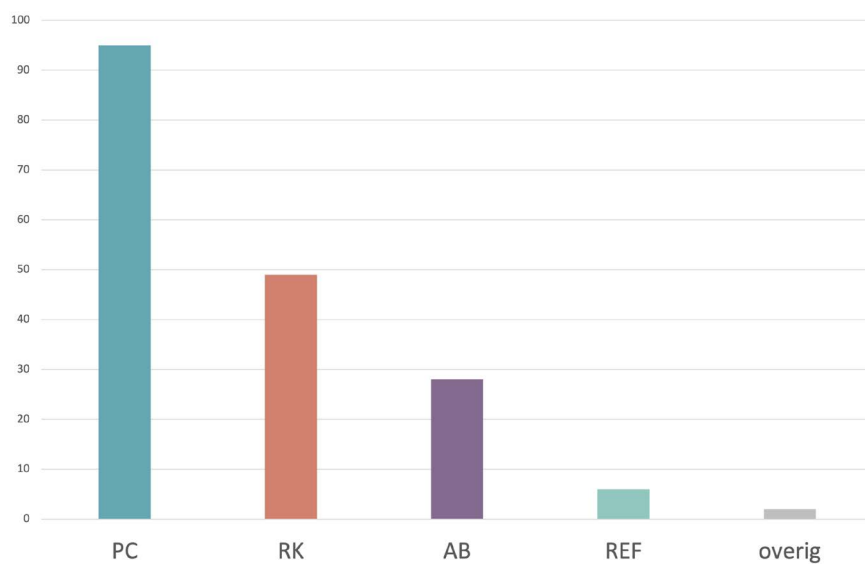


scholen



leerlingen

## 5.2 Aantal klachten in 2020



## 5.3 Behandelde klachten in 2020 in getallen

Aantal klachten in 2020	RK	PC	AB	REF
Gegrond	3	2	4	2
Ongegrond	15	9	7	-
Gedeeltelijk gegrond	17	8	3	2
Op school opgelost	14	6	2	-
Niet gehandhaafd/ingetrokken	32	17	5	1
Niet bevoegd	1	2	1	-
Op zitting geschikt/mediation	2	1	-	-
Niet-ontvankelijk	4	2	6	1
Nog geen oordeel	3	2	-	-
Niet in behandeling	4	-	-	-
<b>Totaal</b>	<b>95</b>	<b>49</b>	<b>28</b>	<b>6</b>

Klachten naar onderwijssoort	RK	PC	AB	REF
Primair onderwijs	46	35	17	1
Voortgezet onderwijs	41	5	10	5
MBO	-	-	-	-
S(B)O/VSO	8	9	1	-
<b>Totaal</b>	<b>95</b>	<b>49</b>	<b>28</b>	<b>6</b>



Verdeling van klachten naar soort klacht		
Soort klacht		
I	<b>Passend Onderwijs, pedagogische of didactische handelwijze leerkrachten of directie</b>	34
II	<b>Schoolorganisatie</b> - communicatie - de klachtafhandeling door schoolbestuur of directie, de houding en de communicatie ten opzichte van de ouders - informatie gescheiden ouders - de kwaliteit van het onderwijs - de hygiëne - de inning van de ouderbijdrage	55
III	<b>Beoordeling, plaatsing en bevordering van de leerlingen</b> - schooladvies - bevordering en plaatsing - toetsing - toelating	35
IV	<b>Sancties tegen leerlingen</b> - straffen, schorsing of verwijdering	19
V	<b>Veiligheid op school</b> - geestelijke of fysieke intimidatie dan wel mishandeling - onveilig schoolklimaat - pesten - discriminatie, agressie en geweld	25
VI	<b>Arbeidsrechtelijke klachten en overige klachten</b>	8
VII	<b>Overige klachten</b>	4

Aantal uitgebrachte adviezen gegrond / deels gegrond	RK	PC	AB	REF
Bevoegd gezag neemt advies over	10	6	-	2
Bevoegd gezag neemt advies niet of gedeeltelijk over	4	0	1	2
Geen aanbeveling gedaan (omdat al maatregelen getroffen zijn)	2	2	1	-
(nog) Geen reactie van het bevoegd gezag n.a.v. het advies	2	2	5	-