GESCHILLEN
COMMISSIES
BIJZONDER
ONDERWIJS

Jaarverslag 2024

Landelijke Klachtencommissies
Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs

INHOUDSOPGAVE

1.	**Voorwoord**	**3**
2.	**Secretariaat GCBO in 2024**	**5**
3.	**Samenstelling van de Commissies**	**7**
4.	**Ontwikkeling van klachten en adviezen in 2024**	**9**
5.	**Behandeling van klachten in 2024**	**11**
5.1	Klachtenregistratie	11
5.2	GCBO aansluitingen	13
5.3	Aantal klachten in 2024 in getallen	13
5.4	Behandelde klachten in 2024 in getallen	14

COLOFON

Teksten
GCBO
Postbus 394
3440 AJ Woerden

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

Vormgeving
Studio 94.81,
Waddinxveen

1. VOORWOORD

2024 was een jaar van beweging en verdieping voor de landelijke klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs, ressorterend onder de Stichting Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs. Een jaar waarin we enerzijds inhoudelijk zijn gegroeid in de behandeling van complexe en gevoelige klachten, en anderzijds organisatorisch stappen hebben gezet richting een nauwere samenwerking, met behoud van de eigen identiteit en het respect voor de culturele achtergrond van iedere school.

De samenleving verandert en daarmee veranderen ook de aard van de klachten, de verwachtingen van klagers en de positie van verweerders. Ouders, leerlingen en scholen zoeken steeds vaker actief naar hun rechten en invloed. Deze ontwikkeling vraagt veel van de interne organisatie van de commissie. We blijven daarom onze werkwijzen en procedures kritisch bezien en passen deze aan waar dat nodig is. De commissie blijft in beweging om recht te doen aan de mensen die zich tot ons wenden – en aan de tijdgeest waarin zij dat doen. Steeds vaker bereiken ons signalen dat kinderen zich niet veilig voelen op school. Deze meldingen raken de kern van waar onderwijs over zou moeten gaan: een veilige leeromgeving waarin ieder kind tot zijn recht komt. Veiligheid was dan ook een belangrijk thema in veel van de klachten die wij dit jaar ontvingen. Niet alleen de veiligheid van leerlingen, maar ook die van personeel verdient voortdurende aandacht.

Opvallend was het toenemende aantal klachten over doublures. Deze klachten raken het spanningsveld tussen onderwijskundig beleid en individuele belangen van leerlingen en ouders. Ze onderstrepen opnieuw de grenzen van onze rol als klachtencommissie. Wij kunnen niet op de stoel van de schoolbestuurder gaan zitten en toetsen niet alles inhoudelijk. Onze taak is het zorgvuldig onderzoeken van klachten en het doen van een gemotiveerd advies. Dit verschil in rol en verwachting leidt soms tot teleurstelling bij klagers, die hopen dat de commissie zaken kan rechtzetten die hun diep raken. Wij begrijpen die teleurstelling, en zetten ons in om binnen onze mogelijkheden bij te dragen aan verbetering.

De commissie hecht eraan niet alleen te bemiddelen in conflicten, maar ook te bevorderen dat betrokkenen meer begrip krijgen voor elkaars perspectieven. Niet het halen van het eigen gelijk staat centraal, maar het herstellen van onderling vertrouwen en het vinden van een weg vooruit. Zodat school, ouder en leerling weer samen verder kunnen – altijd in het belang van de leerling.

Naast de inhoudelijke behandeling van klachten stond 2024 ook in het teken van organisatorische verandering. De klachtencommissie voor het protestants-christelijk onderwijs en die voor het katholiek onderwijs zijn samengevoegd tot één commissie. Deze samenvoeging markeert een belangrijke stap in de richting van een efficiëntere en slagvaardigere klachtenbehandeling, zonder afbreuk te doen aan de identiteit van de betrokken scholen. Ook zijn er voorbereidingen getroffen voor een bredere samenvoeging van alle landelijke commissies, waarbij het uitgangspunt blijft dat aandacht voor levensbeschouwelijke en onderwijskundige achtergronden gewaarborgd blijft.

In 2024 was er verdergaande aandacht voor leerlingparticipatie. Het is essentieel dat leerlingen zich gehoord weten en daadwerkelijk invloed ervaren in kwesties die hen aangaan. Tegelijkertijd blijft voor de commissie altijd het belang van de leerling leidend. Participatie mag nooit ten koste gaan van hun bescherming, welzijn of ontwikkelkansen.

Wij kijken terug op een intensief jaar, vol uitdagingen, maar ook met betekenisvolle inzichten en stappen richting een meer toegankelijke en toekomstgerichte klachtbehandeling in het bijzonder onderwijs.

Namens de Stichting Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs,

Joh. C. Westmaas
Voorzitter

2. SECRETARIAAT GCBO IN 2024

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

Medewerkers secretariaat

Joyce Koornaar

Andjena Khedoe

Melle Valkenburg

Alysia Minkenberg

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

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

Het secretariaat van GCBO werkt nauw samen met de secretarissen van de Commissies.
In 2024 waren er drie vaste secretarissen en een drietal freelance-secretarissen actief voor de verschillende Commissies.

Secretarissen van de Commissies

Achien Gröllers
bestuurssecretaris - manager GCBO

Denise le Pair
secretaris

Fanny Tahalele
secretaris

Popke van Veen
freelance secretaris

Ab van der Veer
freelance secretaris

Gerjanneke Boersma-Freeke
freelance secretaris

3. SAMENSTELLING VAN DE COMMISSIES

De landelijke klachtencommissie voor het katholiek en christelijk onderwijs bestond in 2024 uit:

- mr. Joh.C. Westmaas, voorzitter, jurist; voormalig burgemeester diverse gemeentes
- mr. R.G. Calmer, plv. voorzitter, jurist
- mr. R.G.J. Geurts, plv. voorzitter, advocaat
- mr. J.R. Bügel, plv. voorzitter, advocaat
- mr. M. van der Veen, senior rechter, voorzitter (tot 1 september 2024)
- mr. A. van Oorschot, plv. voorzitter, raadsheer
- mr. J.M.J. Godrie, plv. voorzitter, senior rechter
- drs. K.M.P.A.M. Hàbryka, huisarts
- drs. M. Hoogenkamp, onderwijskundige
- drs. J. van Tongeren, bestuurder PO
- M. de Blaauw MEd, docent en coach
- E. van Seventer-Timman, trainer/coach PO
- G. Tissink, directeur-bestuurder PO
- Ing. J.T. Havinga MES, voormalig docent en directeur-bestuurder VO
- B. Vonk, voormalig beleidsmedewerker VO en directeur SO
- drs. E.J.J. Couperus, pedagoge en directeur PO
- C. Hazekamp, mediator
- K. Harsevoort-Zoer, psychotherapeut
- K. Kapteijns, hoofd onderwijs en kwaliteit bestuur PO
- K. Kroeze, docent VO
- drs. V.M.L. Gommers-Weijnen, oud rector VO
- L.A.M. Swaans, oud directeur PO en VO
- M.J.M. Maas, oud directeur PO
- drs. P. van de Veer, oud-orthopedagoog
- drs. C.E.M. van Baar, coach/adviseur PO
- C.M. Clarijs, oud voorzitter college van bestuur VO

De landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs bestond in 2024 uit:

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

De landelijke klachtencommissie voor het reformatorisch onderwijs bestond in 2024 uit:

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

Ambtelijk secretarissen

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

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

GCBO
t.a.v. de Landelijke Klachtencommissie voor het Bijzonder Onderwijs
Postbus 394
3440 AJ Woerden
T. 070 386 16 97
E. info@gcbo.nl
I. www.gcbo.nl

4. ONTWIKKELING VAN KLACHTEN EN ADVIEZEN IN 2024

4.1 De aard van de klachten in 2024

Veel klachten zijn terug te voeren op gevoelens van onveiligheid, onvoldoende gehoord worden en het niet naleven van afspraken.

In het verslagjaar 2024 zijn de meeste klachten binnengekomen over het onderwerp veiligheid. Met 63 meldingen vormt dit onderwerp een aanzienlijk deel van het totaal aantal klachten. Dit betreft onder andere meldingen van pestgedrag, bedreigingen en situaties waarin ouders vinden dat de school niet adequaat heeft opgetreden om de veiligheid van hun kind te waarborgen.

Op de tweede plaats staat communicatie met 53 klachten. Klachten richten zich op gebrekkige informatievoorziening, vooral bij gescheiden ouders of bij escalaties rond incidenten. Ouders voelen zich soms onvoldoende betrokken of niet serieus genomen in het contact met de school. Dit wijst op een aanhoudende behoefte aan duidelijke, tijdige en transparante communicatie tussen scholen en ouders.

Ook op het gebied van onderwijskundige begeleiding zijn er meerdere signalen. Ouders geven aan dat de ondersteuning voor hun kind tekortschiet, dat er onvoldoende maatwerk wordt geboden, of dat signalen over leer- of gedragsproblemen niet tijdig worden opgepakt. Daarnaast vallen ook de categorieën plaatsing en bevordering van leerlingen (29 klachten) en onderwijskundige begeleiding (18 klachten) op, wat aangeeft dat er in meerdere gevallen onduidelijkheid of onvrede is over de doorstroom van leerlingen en de ondersteuning die zij ontvangen.

Een opvallende rode draad is de klacht dat afspraken niet worden nagekomen. Dit voedt het gevoel van wantrouwen bij ouders en vergroot spanningen in de samenwerking tussen school en thuis.

De categorie overige klachten (36 meldingen) bevat uiteenlopende onderwerpen die niet in een specifieke hoofdcategorie vallen, waaronder verzoeken tot schadevergoeding of klachten over de kwaliteit van het lesmateriaal..

Deze inzichten benadrukken het belang van duidelijke communicatie, het serieus nemen van zorgen van ouders en het consequent naleven van afspraken. Een zorgvuldige, transparante aanpak kan bijdragen aan het verminderen van conflicten en het herstellen van vertrouwen.

Van de ingediende klachten in 2024 werd een aanzienlijk deel – 74 dossiers – als niet ontvankelijk beoordeeld.

Dit betekent dat deze klachten niet in behandeling zijn genomen, bijvoorbeeld omdat ze buiten het mandaat van de organisatie vielen of niet voldeden aan de formele vereisten.

In 51 gevallen werd de klacht ongegrond verklaard. Bij deze dossiers werd op basis van het onderzoek vastgesteld dat er geen sprake was van onzorgvuldig of onjuist handelen door de school.

Positief is dat in 46 gevallen de klacht opgelost werd op schoolniveau, waarna deze is ingetrokken. Dit wijst op het belang en de effectiviteit van tijdige afstemming en bemiddeling. Daarnaast zijn 28 klachten vrijwillig door de indiener ingetrokken, vaak na aanvullende toelichting of verandering van omstandigheden.

26 klachten zijn als deels gegrond beoordeeld. Dit kan duiden op een zorgvuldige afhandeling of op het feit dat veel klachten complex zijn en niet volledig aan één partij toe te schrijven zijn.

Deze verdeling benadrukt het belang van duidelijke procedures, tijdige communicatie en een goede voorlichting aan klagers over wat zij van het proces kunnen verwachten.

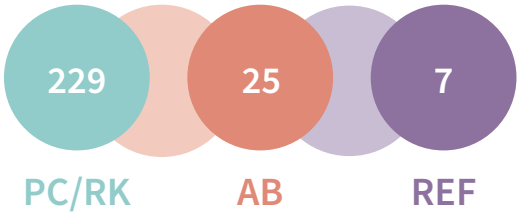
5. BEHANDELING VAN KLACHTEN IN 2024

5.1 Klachtenregistratie 2024

In het verslagjaar 2024 zijn in totaal **26 klachten** geregistreerd en behandeld door de verschillende landelijke klachtencommissies in het bijzonder onderwijs aangesloten bij GCBO.

Verdeling per klachtencommissie

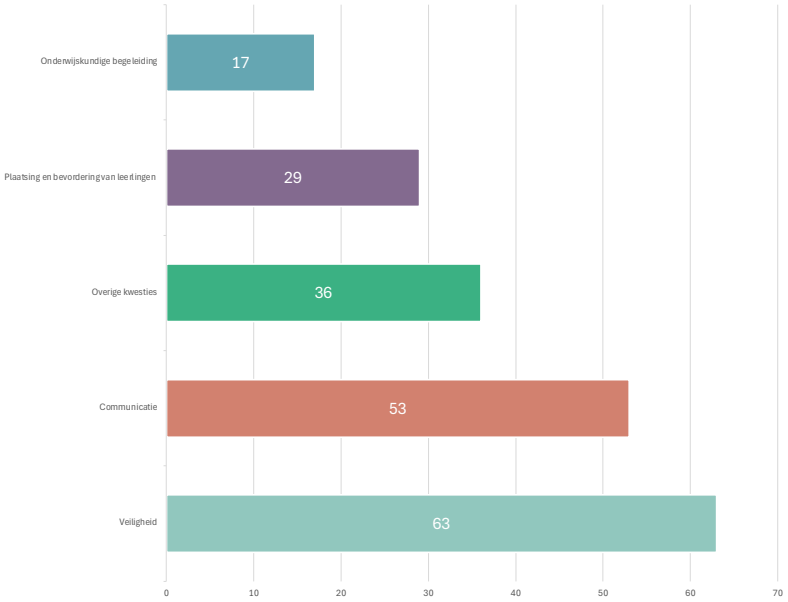
De meeste klachten zijn behandeld door de:



Daarnaast zijn er nog enkele klachten ingediend, waar een andere klachtencommissie bevoegd was.

Onderwerpen van de klachten

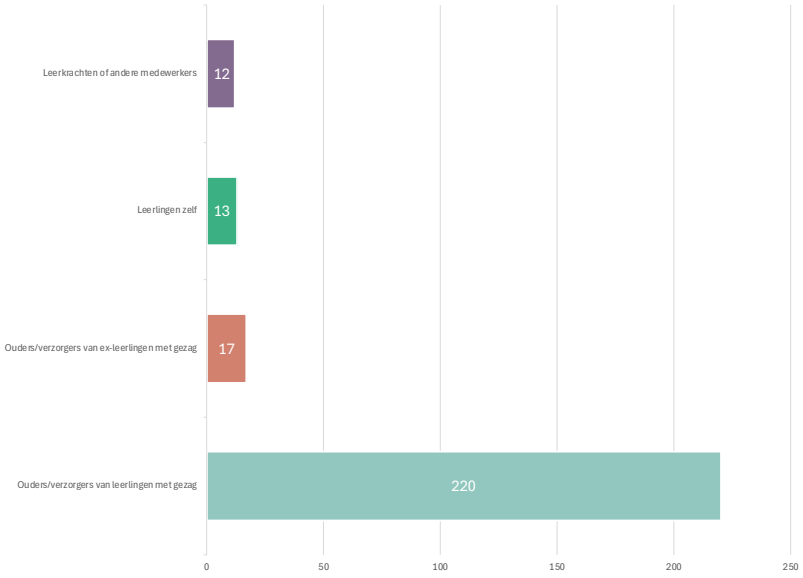
De klachten betroffen een breed scala aan thema's, met als meest voorkomende:



Ook onderwerpen als pesten, discriminatie, schorsing, verwijdering en passend onderwijs kwamen geregeld terug.

Indieners van de klachten

De klachten zijn hoofdzakelijk ingediend door:



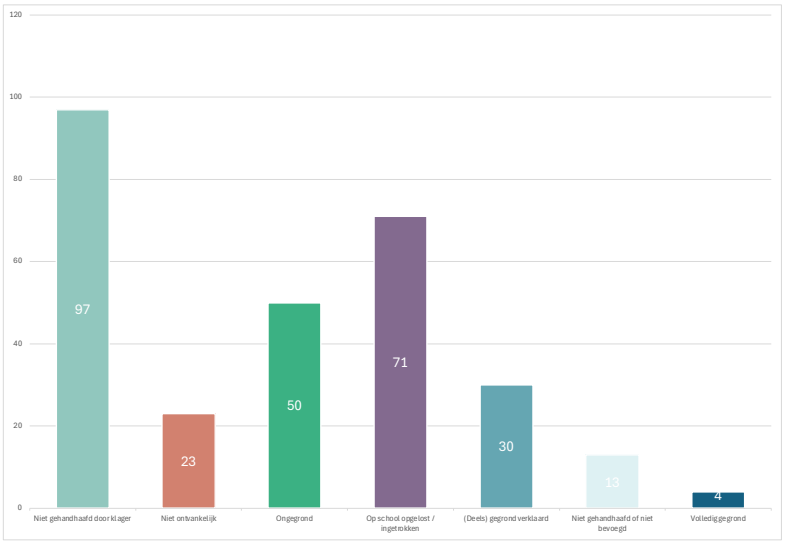
Daarnaast zijn enkele klachten ingediend door meerdere ouders gezamenlijk, ouders zonder gezag of zijn aangemerkt als anders.

Doorlooptijd klachten

De gemiddelde doorlooptijd van een klacht, gerekend van indiening tot afsluiting, bedroeg ongeveer **155 dagen**. Dit laat zien dat klachten doorgaans binnen vijf maanden worden afgehandeld. Dit lijkt lang, maar is een gemiddelde. Soms lopen dossiers lang, omdat er allereerst nog een oplossing op school beproefd wordt. Andere dossiers worden weer binnen een relatief korte termijn afgehandeld.

Uitkomst van de klachten

De klachten zijn als volgt afgehandeld:



Hoorzittingen en adviezen

- 87 hoorzittingen zijn georganiseerd
- 81 schriftelijke adviezen zijn uitgebracht door de commissies

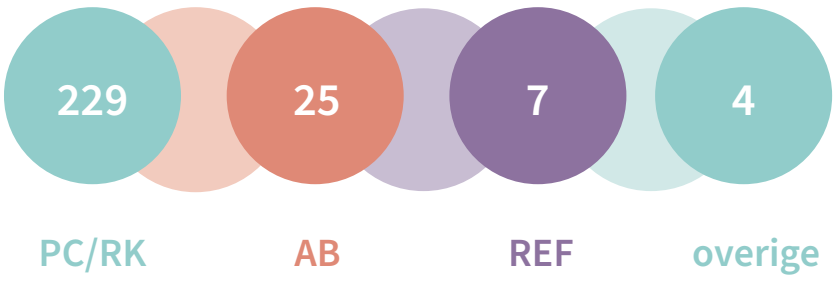
Reactie van het bevoegd gezag

In 49 gevallen heeft het bevoegd gezag het advies van de commissie volledig overgenomen. In 27 gevallen is er nog geen reactie ontvangen. In enkele gevallen is het advies gedeeltelijk of niet overgenomen.

5.2 GCBO aansluitingen

PC & RK	AB	REF
459 besturen	**148** besturen	**98** besturen
977.738 leerlingen	**86.587** leerlingen	**68.997** leerlingen

5.3 Aantal klachten in 2024 in getallen



5.4 Behandelde klachten in 2024 in getallen

Aantal klachten in 2024	PC/RK	AB	REF
Gegrond	4	0	0
Ongegrond	42	8	1
Gedeeltelijk gegrond	22	2	2
Op school opgelost	41	4	1
Niet gehandhaafd/ingetrokken	87	7	3
Niet bevoegd	8	1	0
Op zitting geschikt/mediation	1	0	0
Niet-ontvankelijk	20	3	0
Nog in behandeling (1/06/2025)	1		
Niet in behandeling	2	0	0
Niet in behandeling	-	-	-

Klachten naar onderwijssoort	PC/RK	AB	REF
Primair onderwijs	132	13	2
Voortgezet onderwijs	81	8	4
S(B)O/VSO	16	4	1

Verdeling van klachten naar soort klacht		
Soort klacht		
I	**Passend Onderwijs, pedagogische of didactische handelwijze leerkracht- en of directie**	24
II	**Schoolorganisatie** - 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	73
III	**Beoordeling, plaatsing en bevordering van de leerlingen** - schooladvies - bevordering en plaatsing - toetsing - toelating	46
IV	**Sancties tegen leerlingen** - straffen, schorsing of verwijdering	19
V	**Veiligheid op school** - geestelijke of fysieke intimidatie dan wel mishandeling - onveilig schoolklimaat - pesten - discriminatie, agressie en geweld	91
VI	**Arbeidsrechtelijke klachten**	6
VII	**Overige klachten**	16