

# Jaarverslag 2014

Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs



**GCBO**

Postbus 82324  
2508 EH Den Haag  
T. 070 386 16 97

**e-mail**  
**website**

[info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)  
[www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)

# Voorwoord

Voor u liggen de jaarverslagen van de Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs, de Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs en de Landelijke Klachtencommissie voor het Algemeen Bijzonder Onderwijs, opgesteld door respectievelijk mr. A. Cluitmans-Soeren, mr. H.M. Vos-van der Velden en mr. D.H.C. Dane-Peeters.

Deze jaarverslagen geven inzicht in het aantal ingediende klachten en de aard van het oordeel waartoe de commissies zijn gekomen. De oordelen die in het jaar 2014 door de commissies zijn uitgebracht, zijn -voorzien van kernachtige trefwoorden en een samenvatting- gepubliceerd op de site van de Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs [www.GCBO.nl](http://www.GCBO.nl).

De oprichting van de stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (GCBO) door VBS, VERUS en VKO maakt het mogelijk om de jaarverslagen 2014 van de verschillende klachtencommissies bijzonder onderwijs als een gezamenlijke GCBO publicatie uit te brengen. Dit is een eerste zichtbare uitkomst van het samengaan van de secretariaten van de geschillen commissies bijzonder onderwijs in de nieuwe modern geoutilleerde kantoor huisvesting van de stichting GCBO aan de Koninginnegracht in Den Haag.


De stichting heeft tot doel

- het ondersteunen van de onafhankelijke commissies voor het bijzonder onderwijs, die zich uitspreken over geschillen, klachten, bezwaren en beroepen
- het waarborgen van het onafhankelijk karakter van deze commissies en
- het in stand houden en doelmatig doen functioneren van een secretariaat ter ondersteuning van deze commissies.

De stichting GCBO zal de samenwerking tussen de geschillen commissies bijzonder onderwijs krachtig ondersteunen door facilitering van de secretariaatsvoering en door het bevorderen en in stand houden van de benodigde vakkennis binnen het secretariaat ter borging van de verschillende vormen van onafhankelijke rechtsvoorziening bijzonder onderwijs.

Het aantal in het verslagjaar 2014 ingekomen klachten bij het secretariaat van de Landelijke Klachtencommissies van GCBO bedraagt 234.

Dit jaarverslag wordt digitaal verspreid; daarnaast kan op verzoek een geprint exemplaar worden toegezonden.



mr. S.J. (Simon) Steen  
Simon Steen, onafhankelijk voorzitter bestuur stichting GCBO

# Inhoud

1. Voorwoord voorzitter GCBO Simon Steen
2. Jaarverslag Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs
3. Jaarverslag Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs
4. Jaarverslag Landelijke Klachtencommissie voor het Algemeen Bijzonder Onderwijs

# Jaarverslag Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs

## 1. Inleiding

### LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE KATHOLIEK ONDERWIJS

Bij de Landelijke klachtencommissie katholiek onderwijs (LKC RK) zijn in het verslagjaar 2014 **106** klachten binnengekomen. Daarvan waren er **74** afkomstig uit het primair onderwijs, **20** uit het voortgezet onderwijs en **12** uit het speciaal onderwijs. Het merendeel van de klachten was afkomstig van ouders.

Het secretariaat van de klachtencommissie wijst partijen in klachten expliciet op de lijn die de commissie volgt in haar adviezen: de klacht dient in eerste instantie zorgvuldig te zijn besproken op schoolniveau met de betrokken functionaris en/of de directie van de school. De LKC RK vraagt partijen uitdrukkelijk de wachttijd tot de zitting te benutten voor dit overleg, als dit nog niet of onvoldoende heeft plaatsgevonden.

### MEDIATION

In het verlengde hiervan wijzen de commissies sinds 1 januari 2014 waar mogelijk op de mogelijkheid van mediation voor het oplossen van klachten en geschillen. Het oplossen van een klacht of conflict door de partijen zelf in een vroeg stadium blijkt zeer effectief. Als beide partijen instemmen met mediation, vindt door het secretariaat van de commissie doorverwijzing plaats naar een drietal vaste, geregistreerde mediators die volgens het reglement van de Mediators Federatie Nederland werken.

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. Landelijke Klachtencommissie  
voor het Katholiek 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)

Zo is voor iedereen duidelijk waar hij/  
zij terecht kan met een klacht.

## 2. Samenstelling van de commissie

De samenstelling van de **Landelijke klachtencommissie voor het katholiek onderwijs** in het verslagjaar als volgt:

- mevrouw mr. A. van Oorscot (Eindhoven), *voorzitter*
- mevrouw mr. M. van der Veen (Amsterdam), *voorzitter*
- mr. J. Vrakking (Naarden), *voorzitter*
- dr. W. Claasen (Eindhoven), *lid*
- mevrouw drs. V. Gommers-Weijnen (Weert), *lid*
- mevrouw E. Houben (Vught), *lid*
- drs. P. Hupsch (Heemstede), *lid*
- mevrouw drs. M. de Kok-Damave (Leidschendam), *lid*
- mevrouw mr. drs. A. Kortmann-Huysmans (H. Landstichting), *lid*
- mevrouw drs. L. van der Linden-Stallinga (Delfgauw), *lid*
- mevrouw drs. W. Lippits-Wacht (Geldrop), *lid*
- de heer J. Montanus (Stompwijk), *lid*
- de heer A. Tillekens (Rijswijk), *lid*

## 3. Secretariaat van de klachtencommissie

Het secretariaat was in het verslagjaar als volgt samengesteld:

- mr. Antoinette Cluitmans-Souren, *algemeen secretaris*
- mw. Andjena Khedoe-Soerdjballi, *managementassistent*
- mr. Hessel Nentjes, *adjunct-secretaris*

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

De vaste secretarissen nemen deel aan het overleg dat periodiek plaatsvindt tussen de secretarissen van de diverse Klachtencommissies. Doel van dit overleg is onder meer informatie uitwisselen over de activiteiten van de commissies en belangwekkende commissieadviezen bespreken. In de verslagperiode is het secretarissenoverleg van de Klachtencommissies driemaal in een vergadering bijeen geweest. De uniformering van

Per 1 januari 2014 heeft de LKC RK het gebruik van evaluatieformulieren ingevoerd. De partijen ontvangen dit formulier bij de toezending van het advies. Zij blijken vrijwel steeds te voldoen aan het verzoek van de commissie om het formulier ingevuld te retourneren.

de reglementen van de Landelijke Klachtencommissies vormde een van de belangrijkste agendapunten.

## 4. Klachten

Voor het katholiek onderwijs is één landelijke klachtencommissie ingesteld. 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. Bedacht moet worden dat klachten dikwijls gaan over fatsoensnormen, welke normen ingebed zijn in de identiteit van de desbetreffende school. Dat maakt de desbetreffende klachten waarden georiënteerd.

### WERKWIJZE VAN DE LKC RK

Bij de LKC RK zijn op dit moment ongeveer 1.540 scholen en instellingen aangesloten. Dat is zo'n twee derde van de schoolbesturen voor het katholiek onderwijs. Ook schoolbesturen die geen lid (meer) zijn van de VKO hebben de onder hun gezag staande scholen aangesloten. Bij de LKC RK is ook een aantal MBO-(BVE)-instellingen aangesloten.

De aansluitingsgraad van schoolbesturen voor katholiek onderwijs bij de LKC RK is zeer hoog. De eigen evaluaties laten zien dat de aangesloten schoolbesturen zeer tevreden zijn over de dienstverlening en de uitspraken van de LKC RK. Deze tevredenheid hangt waarschijnlijk mede samen met het feit dat de commissie verbonden is aan de betreffende denominatie, zodat zij de taal spreekt van de aangesloten scholen.

De commissie is bovendien bereid en in staat om op verschillende plaatsen in het land bij elkaar te komen, hetgeen door de partijen die betrokken zijn bij klachten eveneens zeer wordt gewaardeerd. Geconcludeerd kan worden dat zowel de commissie als het secretariaat een goede kwaliteit levert op een doelmatige en daarmee voor de aangesloten besturen kostenefficiënte manier.

Andere voordelen van aansluiting:

- De LKC RK behandelt gemiddeld 100 klachten per jaar. Zij beschikt daardoor over een ruime kennis en ervaring.
- De leden van de LKC RK zijn onafhankelijk. De commissieleden staan in geen enkele relatie tot de school of tot het bevoegd gezag. En evenmin tot de VKO. Zelfs de schijn van partijdigheid wordt daarmee vermeden.
- Door de samenstelling van de commissie worden juridische, onderwijskundige en sociaal-medische deskundigheid gegarandeerd.
- De secretarissen van de LKC RK stellen, op basis van de ingekomen stukken, heel gericht, schriftelijk vragen aan partijen. Ook werken zij met een uitgebreid vragenformulier, waardoor aan het begin van de procedure meteen een vast stramien ontstaat.
- Daarnaast wijzen de secretarissen partijen in klachten erop dat de LKC RK in haar adviezen de lijn volgt dat de klacht in eerste instantie op schoolniveau zorgvuldig dient te zijn besproken met het betrokken personeelslid en/of de directie.
- De secretarissen van de LKC RK zijn beschikbaar voor het beantwoorden van mondelinge of schriftelijke vragen over het klachtrecht in het algemeen en de te volgen procedure.
- In de meeste klachtenregelingen staan preventie activiteiten niet beschreven. Toch is preventie van klachten minstens zo belangrijk als het goed afhandelen van klachten.

Blijkens haar adviezen vindt de LKC RK preventie van klachten (dat wil zeggen: het vroegtijdig onderkennen en het goed omgaan met onvrede) belangrijk.

- De secretarissen verzorgen publicaties en inleidingen over onder meer het klachtrecht en zij nemen deel aan landelijk overleg met bijvoorbeeld het Ministerie van OCW en de Onderwijsinspectie.

## **ONTWIKKELINGEN IN HET VERSLAGJAAR**

### **Klagers**

In het verslagjaar zijn 106 klachten binnengekomen. Het merendeel van de klachten was gedurende het verslagjaar afkomstig van ouders. Van leerlingen en ex-leerlingen komen nauwelijks klachten binnen. In het verslagjaar is er zelfs niet één klacht van die kant binnengekomen. Klachten die worden ingediend tegen uitsluitend het bestuur, zijn zeldzaam. Als een klacht tegen het bestuur wordt ingediend, is het één van de aangeklaagden. Het bestuur wordt dan verweten dat het de oorspronkelijke klacht niet goed heeft opgelost. In het verslagjaar valt er een toename te bespeuren van klachten die worden ingediend door gescheiden vaders die vinden dat de school partij kiest voor de moeder.

### **Tussentijds beëindigen**

Ongeveer een derde van de ingediende klachten wordt niet gehandhaafd of tussentijds ingetrokken. Van een niet onbelangrijk deel daarvan wordt de commissie duidelijk dat klagers alsnog overeenstemming hebben bereikt met de verweerder of met de school.

### **Reacties bevoegd gezag**

Het bevoegd gezag is verplicht schriftelijk te reageren op het advies van de commissie. Verreweg de meeste besturen doen dat. Meestal geeft men te kennen het advies te zullen volgen. In het verslagjaar waren 8 schoolbesturen het geheel of ten dele oneens met het door de LKC RK gegeven advies.

### **Uitnodiging hoorzitting bevoegd gezag**

De LKC RK is lange tijd de enige landelijke klachtencommissie geweest die het bevoegd gezag in de gelegenheid stelde schriftelijk te reageren op het klaagschrift van de klager, en het bevoegd gezag uitnodigde voor de hoorzitting. De LKC RK heeft hier in de praktijk een automatisme van gemaakt. Enerzijds is het waardevol voor de LKC RK dat zij het bevoegd gezag ter zitting vragen kan stellen. Temeer, omdat zij aan het bevoegd gezag advies uit dient te brengen en aanbevelingen kan doen over te treffen maatregelen. Anderzijds heeft de LKC RK zich gerealiseerd dat de aanwezigheid van het bevoegd gezag ter zitting drempelverhogend kan zijn voor de klager, en zelfs als bedreigend kan worden ervaren.

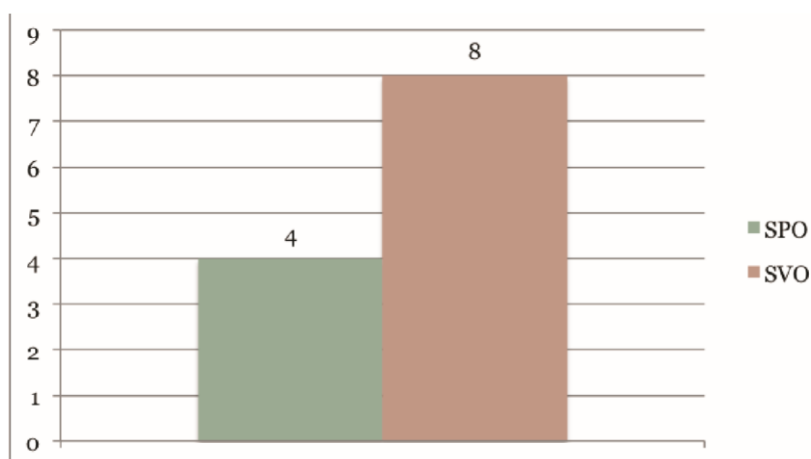
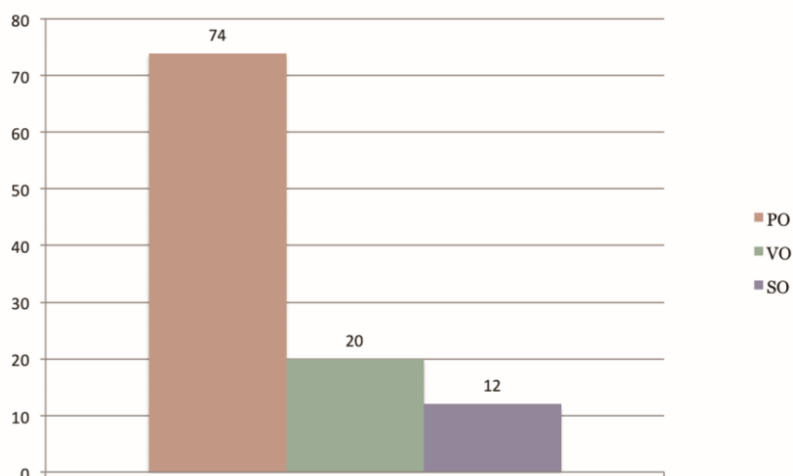
In de diverse onderwijswetten is bepaald dat de hoorzitting besloten is en toegankelijk is voor de klager, de verweerder en hun raadslieden. De LKC RK heeft in 2009 besloten voortaan per geval te bekijken of het nodig is het bevoegd gezag, indien niet aangeklaagd, te betrekken bij de behandeling van de klacht. In het reglement van de LKC RK wordt het oproepen van het bevoegd gezag vanaf 2010 genoemd als een mogelijkheid en niet meer als een verplichting.



## AANTAL KLACHTEN

### Verdeling naar type onderwijs

In het verslagjaar zijn **106** klachten binnengekomen. Daarvan waren er **74** afkomstig uit het primair onderwijs, **20** uit het voortgezet onderwijs en **12** uit het speciaal onderwijs, waarvan **4** uit het speciaal basisonderwijs en **8** uit het speciaal voortgezet onderwijs.



### Verdeling van klachten naar soort klacht

ONTERECHE BEHANDELING OF ONHEUSE BEJEGENING ALSMEDE ONGEWENST GEDRAG

**SOORT KLACHT**

**Aantal**

I	<b>Pedagogische of didactische handelwijze school, leerkrachten of directie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het onverantwoord pedagogisch handelen of het creëren van een onveilig klimaat</li> <li>• het onvoldoende begeleiden van de leerling of de verkeerde diagnose stellen</li> </ul>	<b>23</b>
II	<b>Onbehoorlijk bestuur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de klachtafhandeling door schoolbestuur of directie</li> <li>• de houding en de communicatie ten opzichte van de ouders</li> <li>• de kwaliteit van het onderwijs</li> <li>• de veiligheid op school</li> <li>• de hygiëne</li> <li>• de inning van de ouderbijdrage</li> </ul>	<b>31</b>
III	<b>Beoordeling, plaatsing en bevordering van de leerlingen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• examenuitslagen en schooladviezen over schooltype of vervolgonderwijs</li> </ul>	<b>19</b>
IV	<b>Sancties tegen leerlingen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• straffen, schorsing of verwijdering</li> </ul>	<b>9</b>
V	<b>Seksuele intimidatie</b>	<b>3</b>
VI	<b>Discriminatie, agressie en geweld</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gelijke gevallen niet gelijk behandelen</li> <li>• geestelijke of fysieke intimidatie dan wel mishandeling • pesten</li> </ul>	<b>12</b>
VII	<b>Beschuldigingen</b> Aan deze categorie ligt ten grondslag dat de verweerder beschuldigd is van iets wat als klacht te beschouwen valt.	<b>3</b>
VIII	<b>Handelwijze ten opzichte van gescheiden ouders</b> Deze categorie valt te typeren als een subcategorie van II.	<b>6</b>
<b>TOTAAL</b>		<b>106</b>

#### **Verdeling van klachten naar klagers**

**99** klachten waren afkomstig van ouders, **3** van personeelsleden, **2** van verzorgers, **1** van een vrijwilliger en **1** van een buitenstaander. Bij **7** klachten ingediend door ouders, waren ouders van verschillende kinderen betrokken.

<b>Verdeling van klachten naar verweerders</b>	
<b>VERWEERDER</b>	<b>AANTAL</b>
<b>School</b>	<b>13</b>
<b>Directie</b>	<b>3</b>
<b>Schoolbestuur</b>	<b>1</b>
<b>Leerkracht(en)</b>	<b>6</b>

<b>Directeur/Adjunct-directeur/(con)rector</b>	<b>25</b>
<b>Overige personeelsleden</b>	<b>4</b>
<b>GMR leden</b>	<b>1</b>
<b>Combinaties van verschillende schoolfunctionarissen</b>	<b>53</b>
<b>Indeling beëindigde procedures</b>	
TYPE BEËNDIGING	AANTAL
<b>Niet gehandhaafd (na herinneringsschrijven)</b>	<b>18</b>
<b>Ingetrokken</b>	<b>22</b>
<b>Niet bevoegd</b>	<b>8</b>
<b>Niet-ontvankelijk</b>	<b>1</b>
<b>Klacht gegrond</b>	<b>5</b>
<b>Klacht ongegrond</b>	<b>21</b>
<b>Klacht deels gegrond, deel ongegrond, deels niet-ontvankelijk</b>	<b>21</b>

**Tot slot ...**

In **14** klachten vond de rest van de klachtenprocedure plaats in het volgende verslagjaar. In **44** klachten is er een mondelinge behandeling geweest. In **44** klachten is er schriftelijk advies uitgebracht aan het schoolbestuur in ditzelfde verslagjaar. Daarvan was in **22** gevallen het bestuur het geheel eens met het gegeven advies. Als er een aanbeveling was gedaan, werd die overgenomen. In **8** gevallen bleek het bestuur het geheel/gedeeltelijk oneens te zijn met het gegeven advies. In de resterende klachten hebben de schoolbesturen niet in het verslagjaar gereageerd.

Voor de adviezen van de LKC RK wordt verwezen naar de website [www.GCBO.nl](http://www.GCBO.nl).

# Jaarverslag Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs

## 1. Inleiding

Dit is het verslag van de werkzaamheden van de Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs (hierna: Klachtencommissie) in het kalenderjaar 2014, waarin 87 klachten werden behandeld.

### Werkwijze

Het secretariaat maakt altijd al met succes gebruik van methodes voor laagdrempelige klachtbemiddeling, waardoor veel ingediende klachten alsnog op schoolniveau worden opgelost. Bij de Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs heeft dit geleid tot 21 klachten die alsnog op schoolniveau werden opgelost. Verder zijn 5 klachten tijdens de hoorzitting alsnog geschikt, na bemiddeling van de Commissie.

De Klachtencommissie houdt haar zittingen in de avonduren. Dit heeft als voordeel dat partijen beschikbaar blijven voor hun werkgever en geen verlof hoeven te nemen voor een hoorzitting. De Klachtencommissie is voorstander van het zoveel mogelijk oplossen van een klacht op schoolniveau. Een ingekomen klacht wordt altijd naar de directie en het bevoegd gezag gestuurd voor een reactie, met de vraag of zij nog mogelijkheden zien de klacht op te lossen op school- of bestuursniveau. Wanneer klagers aangeven dat zij niet meer met directie of met het bevoegd gezag in gesprek willen gaan, of directie en bevoegd gezag aangeven dat er geen enkele mogelijkheid meer is om er op schoolniveau uit te komen, wordt de klacht door de Klachtencommissie op een hoorzitting behandeld.

### Mediation

In 2014 zijn 4 klachten door het secretariaat voorgedragen voor mediation. In geen van deze klachten is het daadwerkelijk tot mediation gekomen. Wel zijn er in 2014 5 andere zaken op zitting geschikt, na bemiddeling door de Commissie. In 1 klacht is na de klachtbehandeling door de Commissie alsnog mediation ingezet. Het secretariaat blijft ook in 2015 actief inzetten op mediation, in daarvoor geschikte klachten.

Jaarlijks is er een jaarvergadering voor de commissieleden en secretarissen. Op de agenda staan de meest recente ontwikkelingen en evaluatie van het afgelopen jaar.

## 2. Samenstelling van de Klachtencommissie

De samenstelling van de Klachtencommissie was in 2014 als volgt:

### VOORZITTER

- dhr. Mr. H.C. Naves, *President rechtbank Gelderland*

## **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*
- mw. mr. M. Iedema, *senior rechter rechtbank Midden Nederland*

## **SECRETARISSEN**

- mw. mr. B. Jongedijk-Eijsink, *advocaat*
- mw. mr. A.A. Jopse, *jurist Functioneel Parket Rotterdam*
- mw. mr. M. Mulder-Das (Secretaris Noordelijke Kamer), *jurist*
- dhr. mr. H. Nentjes (secretaris GCBO), *jurist*

## **LEDEN**

- dhr. drs. K.M.P.A.M. Håbryka, *huisarts te Lelystad*
- mw. drs. M. Hoogenkamp, *pedagoog/onderwijskundige te Rotterdam*
- dhr. drs. K.B. Visser, *onderwijskundige*
- dhr. drs. M.R.A. Luijpen, *voormalig voorzitter College van Bestuur*
- dhr. drs. J. van Tongeren, *onderwijsadviseur, psychodiagnosticus*
- dhr. M. De Blaauw MEd, *docent en remedial teacher*
- mw. E. van Seventer, *oud schooldirecteur en trainer/coach primair onderwijs*
- dhr. E.M. Schippers, *beleidsmedewerker jeugd en onderwijs*
- mw. P.P.W.A.M. Vervoort, *vertrouwenspersoon*
- dhr. ing. J.T. Havinga MES, *bestuurder VO*
- dhr. G. Tissink, *directeur basisschool*

## **LEDEN NOORDELIJKE KAMER**

- dhr. M.S. Veldstra, *consultant*
- dhr. mr. F.E. Kronemeijer, *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*
- dhr. drs. E. Woortman, *oud-directeur HBO-opleidingen*
- dhr. ir. E. Nijboer, *trainer en coach*
- mw. mr. D.J. Klijn, *rechter rechtbank Noord-Nederland*

## **ORGANISATIE AMBTELIJK SECRETARIAAT**

De ambtelijk secretarissen ondersteunen, in de meest ruime zin van het woord, de Klachtencommissie bij de behandeling van de klachten. In het verslagjaar was het ambtelijk secretariaat als volgt samengesteld:

- mw. mr. A.M. Melis-Grollers, *ambtelijk secretaris*
- mw. mr. H.M. Vos-van der Velden, *ambtelijk secretaris*
- mw. J.L. Rijsdijk-Koornaar, *secretaresse*

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

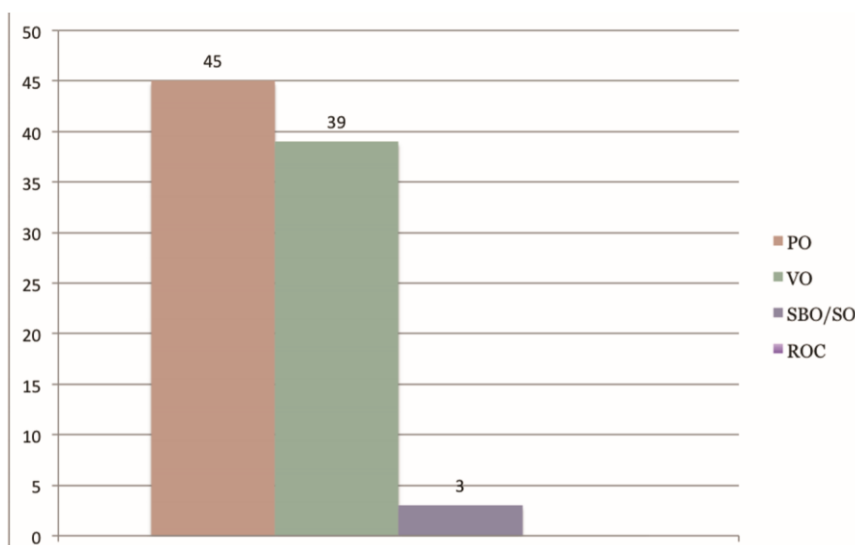
t 070 386 16 97  
e [info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)  
[www.GCBO.nl](http://www.GCBO.nl)

Zo is voor iedereen duidelijk waar hij/zij terecht kan met een klacht.

### 3. Ingediende klachten in 2014

#### 3.1 AANTALLEN

De Klachtencommissie heeft in het schooljaar 2014 **87** klachten ontvangen. Het ging daarbij om **45** klachten in het primair onderwijs, **39** in het voortgezet onderwijs en **3** in het speciaal onderwijs en speciaal basisonderwijs. Er zijn geen klachten vanuit het ROConderwijs binnengekomen.



Van de **87** klachten zijn er **21** op schoolniveau opgelost. **45** klachten zijn in een hoorzitting behandeld.

Verdeling van klachten naar uitkomst	
Uitkomst	Aantal
Geground	4
Ongegrond	24
Gedeeltelijk geground / ongegrond	12
Op schoolniveau opgelost	21
Gesloten	13
Niet-ontvankelijk	5
Niet bevoegd	1
Op zitting geschikt	5
Nog aangehouden	2

#### Reactie bevoegd gezag naar aanleiding van het advies

In 25 klachten die op hoorzitting zijn behandeld heeft het bevoegd gezag het advies overgenomen of naar aanleiding van het advies maatregelen getroffen. In 11 klachten

heeft de Commissie (nog) geen reactie ontvangen. In 1 klacht neemt het bevoegd gezag het advies niet over.

#### **AARD VAN DE KLACHTEN\***

De klachten zijn naar onderwerp ingedeeld. Opvallend is dat de Commissie de laatste jaren met steeds complexere problematiek te maken krijgt. De klachten bestaan vaak uit meerdere klachtonderdelen.

2014/005	Veiligheid
<b>2014/006</b>	<b>Sancties</b>
<b>2014/007</b>	<b>Machtsmisbruik, leerlingdossier, informatieverplichting, aantal lesuren en niet nakomen toezegging</b>
2014/008	Veiligheid
2014/015	Communicatie
<b>2014/016</b>	<b>Klacht over onvolledig leerlingdossier</b>
2014/017	Veiligheid
<b>2014/019</b>	<b>Verzoek om schorsing leerkracht</b>
2014/012	Communicatie
<b>2014/023</b>	<b>Schorsing</b>
<b>2014/025</b>	<b>Pesten en inbreuk op privacy</b>
2014/026	Schoolorganisatie
2014/029	Veiligheid
2014/031	Schoolorganisatie
2014/032	Schoolorganisatie
<b>2014/033</b>	<b>Onderwijskundige begeleiding</b>
2014/036	Informatie gescheiden ouders
<b>2014/038</b>	<b>Bedreiging leerling door docente</b>
<b>2014/039</b>	<b>Schorsing naar aanleiding van pestgedrag</b>
<b>2014/041</b>	<b>Communicatie, deelname MR, privacy en gebruik eigen laptop</b>
<b>2014/044</b>	<b>Veiligheid</b>
<b>2014/051</b>	<b>Klacht over bejegening en financieel tekort van school</b>
2014/052	Overige
<b>2014/053</b>	<b>Overige</b>
2014/055	Veiligheid
<b>2014/056</b>	<b>Klacht over het volgen van een buitenlandstage als voorwaarde voor bevordering naar klas 6 TVWO</b>
<b>2014/061</b>	<b>Veiligheid</b>
2014/066	Informatie gescheiden ouders



2014/067	Veiligheid
2014/068	Overige
2014/071	Plaatsing en bevordering leerlingen
<b>2014/072</b>	<b>Onvoldoende begeleiding van school, waardoor dochter naar speciaal onderwijs verwezen is</b>
<b>2014/075</b>	<b>Niet prudent omgaan met grensoverschrijdend gedrag leerkracht</b>
2014/077	Sancties

2014/078	Communicatie
2014/080	Toelating
<b>2014/081</b>	<b>Schoolorganisatie</b>
<b>2014/083</b>	<b>Klachten over bejegening door bestuurder rondom vertrek directeur</b>
<b>2014/089</b>	<b>Veiligheid</b>
2014/090	Sancties
<b>2014/086</b>	<b>Communicatie</b>
<b>2014/087</b>	<b>Schoolorganisatie</b>
2014/093	Overige
<b>2014/097</b>	<b>Beoordeling</b>
<b>2014/098</b>	<b>Plaatsing en bevordering leerlingen</b>
<b>2014/109</b>	<b>Niet bevordering naar 3 VWO. Slechte communicatie van school</b>
<b>2014/110</b>	<b>Plaatsing en bevordering leerlingen</b>
2014/116	Veiligheid
<b>2014/117</b>	<b>Verwijdering leerling na incident met mes</b>
<b>2014/118</b>	<b>Communicatie</b>
2014/119	Overige
2014/121	Communicatie
<b>2014/122</b>	<b>Verwijdering</b>
2014/106	Onderwijskundige begeleiding
2014/107	Plaatsing en bevordering leerlingen
<b>2014/114</b>	<b>Veiligheid</b>
2014/131	Bevordering
<b>2014/132</b>	<b>Oneens met gang van zaken rondom niet bevorderen</b>
<b>2014/136</b>	<b>Ontbreken van Duits onderwijs; doorkruisen sponsoractie leerling</b>
<b>2014/142</b>	<b>Onjuiste informatie over dyslexie onderzoek. Slechte begeleiding leerling</b>

<b>2014/140</b>	<b>Plaatsing en bevordering leerlingen</b>
<b>2014/149</b>	<b>Veiligheid</b>
<b>2014/150</b>	<b>Overige</b>
2014/151	Pesten
2014/152	Onderwijskundige begeleiding
<b>2014/153</b>	<b>Sancties</b>
2014/157	Arbeidsrechtelijk
<b>2014/155</b>	<b>Plaatsing/bevordering leerling</b>
2014/161	Onderwijskundige begeleiding
<b>2014/164</b>	<b>Verkeerde voorlichting door school over vakkenpakket, waardoor leerling niet kan doorstromen naar HAVO</b>
<b>2014/165</b>	<b>Schoolorganisatie</b>
2014/166	Bevordering
2014/168	Onderwijskundige begeleiding
<b>2014/169</b>	<b>Veiligheid</b>
2014/170	Ontslag
2014/171	Onderwijskundige begeleiding
2014/175	Sancties
2014/177	Onderwijskundige begeleiding
<b>2014/181</b>	<b>Onderwijskundige begeleiding</b>
2014/182	Arbeidsrechtelijk
2014/183	Veiligheid
<b>2014/179</b>	<b>Veiligheid</b>
<b>2014/187</b>	<b>Onderwijskundige begeleiding</b>
2014/188	Communicatie
2014/189	Overige
2014/193	Pedagogische begeleiding
2014/195	Onderwijskundige begeleiding
2014/196	Onderwijskundige begeleiding

\* De klachten in dikgedrukt zijn op zitting behandeld. De uitgebreide adviezen kunt u nalezen op [www.GCBO.nl](http://www.GCBO.nl).

# Jaarverslag Landelijke Klachtencommissie voor het Algemeen Bijzonder Onderwijs

## 1. Inleiding

### Overlijden van Jos van den Maagdenberg

Vlak voor het eind van het jaar werd de commissie opgeschrikt door het bericht dat commissielid en vicevoorzitter Jos van den Maagdenberg op 29 december 2014 onverwacht is overleden. Nog maar kort daarvoor was de jaarlijkse commissievergadering gehouden, gevolgd door een gezamenlijke lunch. Jos hebben wij daar gezien zoals hij was, geanimeerd en vol plannen voor de toekomst.

Jos was een buitengewoon commissielid. Hij behoorde tot degenen die vanaf het begin deel uitmaakten van de commissie. Zijn leven heeft in het teken van het onderwijs gestaan. Hij bracht een immense ervaring en kennis in. Hij is onder andere leraar geweest en Inspecteur voortgezet onderwijs. Daarnaast heeft hij nog de nodige andere functies en taken in de onderwijs sfeer vervuld. Bijzonder was ook dat hij het lidmaatschap van de klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs jarenlang heeft gecombineerd met het lidmaatschap van de klachtencommissie voor het katholiek onderwijs.

Jos was een aangenaam mens. Het was een plezier om met hem samen te werken. De commissie mist Jos zeer.

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

GCBO  
Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs  
mr. D.H.C. Dane-Peeters,  
ambtelijk secretaris

Postbus 82324  
2508 EH Den Haag

t 070 3861697  
e info@gcbo.nl  
i www.GCBO.nl

Het is dan voor iedereen duidelijk waar hij/zij terecht kan met een klacht.

## **2. Samenstelling van de LKC voor het algemeen bijzonder onderwijs**

De samenstelling van de LKC is in de verslagperiode als volgt geweest:

### **VOORZITTER**

- mr. C. Sjenitzer, *oud-advocaat te Amsterdam*

### **LEDEN**

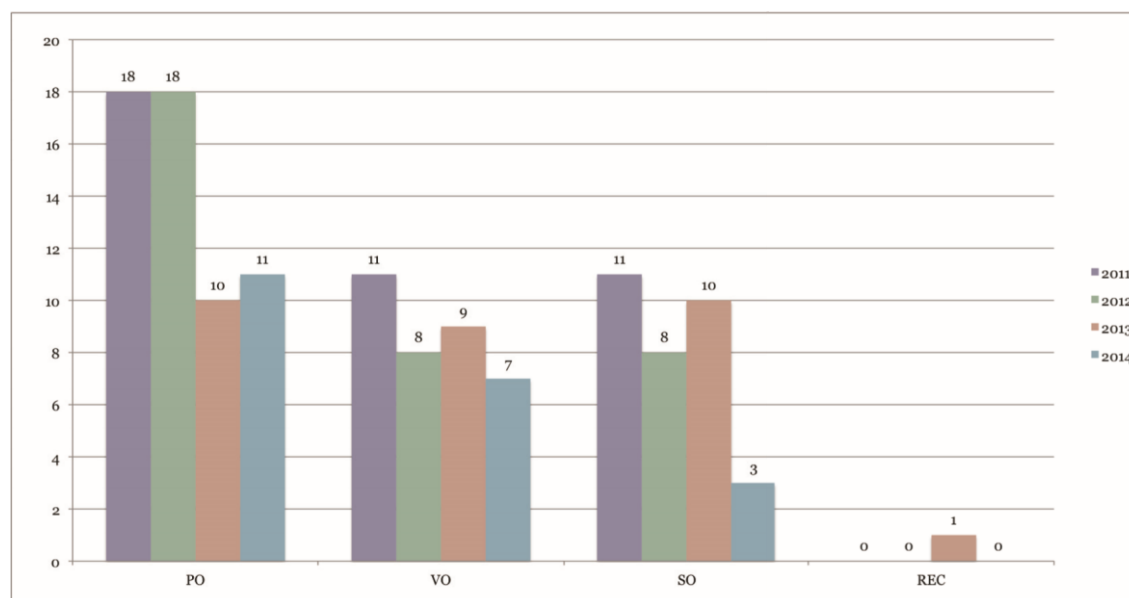
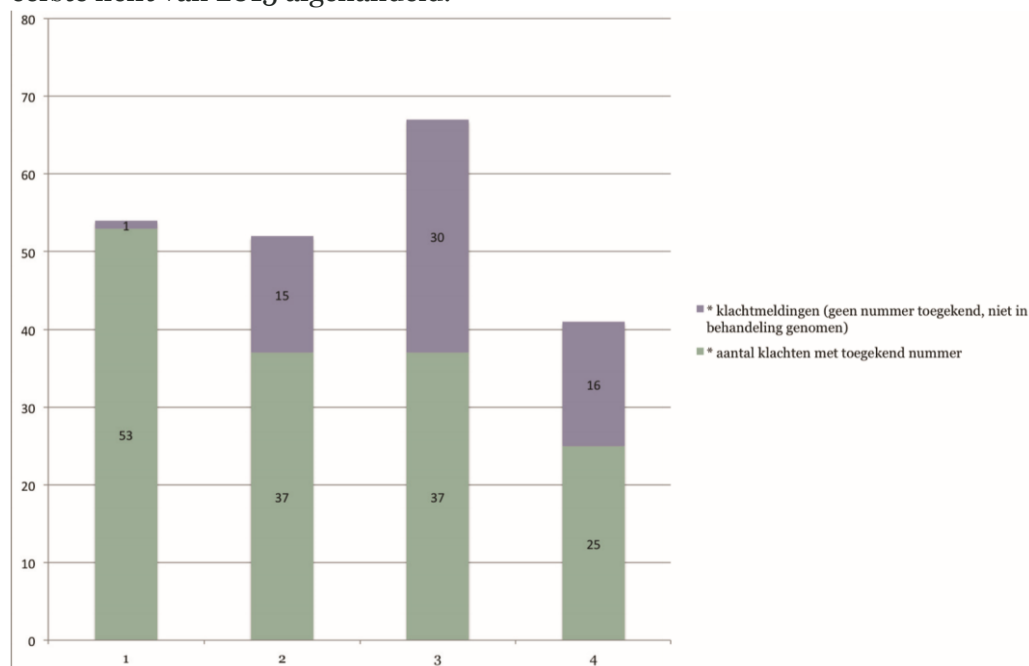
- drs. A.J.M. van den Maagdenberg (tevens plaatsvervangend voorzitter), *oudrijksinspecteur van het voortgezet onderwijs tot 29 december 2014*
- mr. J.H.A. Teulings, *oud-raadsheer in het Gerechtshof te 's-Gravenhage, oudvoorzitter van de LKC*
- mr. W.G.G.M. van Holsteijn, *senior juridisch adviseur bij de directie wetgeving en juridische zaken van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap*
- mr. A.H. Westendorp (tevens algemeen secretaris), *advocaat te 's-Gravenhage*
- mw. E.I.H. Gordijn-Oud, *oud-leerkracht en intern begeleider in het speciaal onderwijs*
- mw. A.E. Blik-de Jong, *oud-onderwijzeres en oud-Gedeputeerde van de Provincie Flevoland*
- mw. A.M. Janbroers, *oud-directeur van een school voor primair onderwijs*

### **AMBTELIJK SECRETARIS**

- mr. D.H.C. Dane-Peeters
- mw. A.C. Kuiper, *secretaresse*

### 3. Indeling naar indiening klacht en afhandeling

In het verslagjaar 2014 is aan 25 ingediende klachten een nummer toegekend. Naast deze klachten zijn nog 16 andere klachten telefonisch dan wel schriftelijk aangemeld, maar in die gevallen is het niet tot een behandeling gekomen. Hier hebben partijen zelf alsnog een oplossing bereikt, wenste de klager de klacht toch niet door te zetten of was de school niet aangesloten en is de klacht doorgestuurd naar de juiste commissie. Ten tijde van dit jaarverslag zijn in totaal 38 klachten afgehandeld. Daarvan waren 13 klachten al in 2013 ingediend. De overige 25 klachten zijn in het verslagjaar ingediend en in 2014 en in de eerste helft van 2015 afgehandeld.



VERSLAGJAAR 2014

## **Verdeling naar scholen**

De afgehandelde klachten uit 2014 hadden betrekking op 21 verschillende scholen. Het gaat daarbij om 11 basisscholen, 7 scholen voor voortgezet onderwijs en 3 scholen voor speciaal onderwijs.

- Bij 1 school heeft een ouder op verschillende tijdstippen een klacht ingediend. Deze klachten hielden verband met elkaar in die zin dat de tweede klacht een vervolg op de eerste klacht betrof. Beide klachten hebben geleid tot een oordeel.
- Bij 1 school heeft een personeelslid op hetzelfde tijdstip twee klachten ingediend. Deze klachten hielden verband met elkaar maar hebben verschillende nummers gekregen. 1 klacht is ingetrokken. 1 klacht heeft geleid tot een voorzittersbeslissing.
- Bij 1 school hebben 2 ouders op een verschillend tijdstip een klacht ingediend. Deze klachten hielden geen verband met elkaar maar vertoonden, gelet op het onderwerp, inhoudelijk overeenkomsten. Beide klachten zijn ingetrokken.
- Bij 1 school heeft een ouder op verschillende tijdstippen een klacht ingediend. Deze klachten hielden verband met elkaar in die zin dat de tweede klacht een vervolg op de eerste klacht betrof. 1 klacht heeft geleid tot een voorzittersbeslissing. 1 klacht heeft geleid tot een oordeel.

Van de klachten uit 2013 die in 2014 zijn afgehandeld kan het volgende worden opgemerkt:

- Bij 2 scholen hebben ouders een klacht ingediend die een vervolg op een eerdere in 2013 ingediende en afgehandelde klacht betrof. Deze klachten hielden verband met elkaar. De vervolghklachten hebben tevens tot een oordeel geleid.
- Bij 1 school heeft een ouder op hetzelfde tijdstip 2 klachten ingediend. Deze klachten hielden verband met elkaar daar het hetzelfde onderwerp betrof. De aangeklaagde leerkrachten verschilden. 1 klacht heeft geleid tot een oordeel. 1 klacht heeft geleid tot een oordeel en een voorzittersbeslissing met daaropvolgend een beslissing op het bezwaar gericht tegen de voorzittersbeslissing.
- Bij 1 school hebben 3 ouders op hetzelfde tijdstip klachten ingediend. Aan deze klachten zijn verschillende nummers toegekend. Deze klachten hielden grotendeels inhoudelijk verband met elkaar. 2 klachten zijn ingetrokken. 1 klacht heeft geleid tot een oordeel.

## **Eindoordelen**

- De commissie heeft in 6 van de 15 eindoordelen van klachten, die in 2014 zijn ingediend en in 2014 en begin 2015 afgehandeld, aanbevelingen gedaan aan het bevoegd gezag. Op grond van de wet moet het bevoegd gezag de klager en de klachtencommissie binnen 4 weken laten weten of hij het oordeel van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. In 4 gevallen heeft het bevoegd gezag laten weten het oordeel slechts gedeeltelijk te delen. In 1 geval heeft het bevoegd gezag laten weten het oordeel (grotendeels) niet te delen. In 1 geval heeft het bevoegd gezag (nog) niet gereageerd. In de andere gevallen heeft het bevoegd gezag laten weten het oordeel van de commissie (grotendeels) te delen en de eventuele aanbevelingen over te nemen.

- Van 10 dossiers was eind 2014 de procedure nog niet afgerond. De klachten waarbij destijds nog geen sprake was van een reactie van het bevoegd gezag op het oordeel zijn daarbij niet meegerekend.
- 8 klachten uit 2013 zijn in het verslagjaar 2014 afgehandeld met een eindoordeel van de commissie. In 1 eindoordeel heeft de commissie een aanbeveling gedaan. Bij alle klachten heeft het bevoegd gezag aan zijn verplichting voldaan mee te delen wat hij met het oordeel van de commissie heeft gedaan. In 7 gevallen heeft het bevoegd gezag laten weten het oordeel van de commissie te delen en de eventuele aanbevelingen over te nemen. In 1 geval heeft het bevoegd gezag laten weten het oordeel slechts gedeeltelijk te delen.

In de volgende hoofdstukken vindt u een overzicht van de behandelde klachten naar het eindoordeel (hoofdstuk 5) en naar onderwerp van de klacht (hoofdstuk 6). In de met \* aangeduide dossiers heeft een hoorzitting plaatsgevonden. In de met \*\* aangeduide dossiers is sprake van een voorzittersbeslissing. **4. Overzicht dossiers naar oordeel**

<b>VERSLAGJAAR 2014</b>	
<b>Indeling beëindigde procedures</b>	<b>Dossier</b>
Niet gehandhaafd, ingetrokken	13-20, 13-21, 13-26, 13-36, 13-37, 14-05, 14-10, 14-11, 14-12, 14-15, 14-17, 14-23
(Deels) Niet-ontvankelijk	13-31**, 14-04**, 14-21**,
Geground	14-03*, 14-25*
Klacht ongegrond	13-30*, 14-09*, 14-16*, 14-19*, 14-20**, 14-24*
Niet geground	13-27*,
Klacht deels geground, deels ongegrond	13-25*, 13-29*, 13-31*, 13-32*, 13-34*, 14-01*, 14-02*, 14-06*, 14-07*, 14-08*, 14-13*, 14-14*, 14-18*
Klacht deels geground, deels geen oordeel	13-35*
Klacht geground, ongegrond, geen oordeel, niet-ontvankelijk	14-22*

\* hoorzitting

\*\* voorzittersbeslissing

## **5. Overzicht dossiers naar onderwerp**

<b>Verslagjaar 2014</b>	
<b>Onderwerp</b>	<b>Dossier</b>
Examen	13-30*

Bevordering	14-16*, 14-19*
Benoeming leerkracht	13-20
Doorstroming hoger niveau	13-27*
Entreerecht	13-21
(Informatie) gescheiden ouders, communicatie	14-01*, 14-22*
Toelating	14-08*
Toelating, ADHD	13-34*
Ouderbijdrage, uitsluiting onderwijs, belangen hoogbegaafden	13-25*
ASS, ADHD, dossiervorming, ideologie, communicatie	13-29*
Zorgplicht	14-12
Pesten	14-11
Re-integratie, formatie	13-26
Verwijdering	14-23
Schorsing, verwijdering	14-10
Verwijdering, softdrugs	14-03*
Uitingen leerkracht	13-31*, 13-31**, 13-32*, 14-02*
Handelingen leerkracht	13-35*, 13-36, 14-09*
Schoolrijpheid	13-37
Medezeggenschap	14-04**, 14-05
Uitsluiting eindmusical	14-06*
Veiligheid, toezicht	14-07*, 14-13*, 14-15, 14-18*
Aanpak en benadering leerling	14-14*, 14-17
Gedragingen in privé sfeer	14-20**
Meerderjarigheid	14-21**
Beoordeling, bejegening leerling	14-24*
Dyslexie	14-25*

\* hoorzitting

\*\* voorzittersbeslissing