Evaluatie Klachtenregeling po/vo

Opdrachtgever: Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Rotterdam, 1 maart 2019



Evaluatie Klachtenregeling po/vo

Rapport

Opdrachtgever: Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Dr. Saraï Sapulete
Nadine Zeeman
Menno Wester

Rotterdam, 1 maart 2019

ECORYS

Inhoudsopgave

Samenvatting 4

1 Introductie 7
1.1 Vraagstelling 7
1.2 Leeswijzer 8

2 Achtergrond 9
2.1 Totstandkoming van de regeling 9
2.2 Werking van de regeling 9
2.3 Doelgroepen van de regeling 10
2.4 Manieren van klachtenafhandeling 11

3 Onderzoeksmethoden 13
3.1 Deskstudie 13
3.2 Interviews 13
3.3 Enquête 14

4 Resultaten 15
4.1 Inleiding 15
4.2 Kenmerken respondenten enquête 15
4.2.1 Aansluiting bij klachtencommissie 15
4.2.2 Ontvangen klachten 15
4.2.3 Ingediende klachten 16
4.3 Uitvoering klachtenafhandeling op schoolniveau 17
4.3.1 Procedure klachtenbehandeling 17
4.3.2 Alternatief voor een stap naar de klachtencommissie 19
4.3.3 Werking van de klachtenregeling (snelheid en informatievoorziening) 21
4.3.4 Vindbaarheid en transparantie van informatie over hoe een klacht kan worden ingediend 23
4.3.5 Voorlichting en communicatie over de procedure van klachtenbehandeling en –afhandeling 27
4.3.6 Invloed van oordelen en aanbevelingen uit klachten op het schoolbeleid 30
4.4 Tevredenheid van klachtindieners over klachtenbehandeling 30
4.4.1 Laagdrempeligheid van de klachtenvoorziening 30
4.4.2 Tevredenheid algemeen 32
4.5 Werkwijze (landelijke) klachtencommissies 33
4.5.1 Organisatie van Stichting Onderwijsgeschillen en de GCBO 33
4.5.2 Samenwerking klachtencommissies 33
4.5.3 Procedure klachtbehandeling 34
4.5.4 Ingediende klachten bij klachtencommissies 35
4.5.5 Onderwerp van de klachten 37

5 Conclusie 38

Bijlage 1: geraadpleegde literatuur 40

Inhoudsopgave

Bijlage 2: interviewleidraad 41

Bijlage 3: vragenlijst 42

Bijlage 4: lijst van geïnterviewde personen 49

Samenvatting

Vraagstelling

In 2013 is de klachtenregeling van het funderend onderwijs geëvalueerd. Uit deze evaluatie bleek dat iedere school in het funderend onderwijs beschikt over een klachtencommissie en vrijwel alle schoolbesturen een schriftelijk vastgelegde klachtenregeling hebben. Desondanks kwam er in de evaluatie naar voren dat er ruimte is voor verbetering, met name op kwalitatief gebied in de uitvoering van de klachtenafhandeling.

In 2016 is een toezegging gedaan door de toenmalig staatssecretaris van OCW, om de klachtenregeling in 2018 opnieuw te evalueren. Dit onderzoek richt zich op het functioneren van de klachtenregeling in de praktijk en borduurt voort op de verbetersuggesties en aanbevelingen uit de eerdere evaluatie in 2013.

Het doel van dit onderzoek is vast te stellen hoe de klachtenregeling op scholen in de praktijk functioneert. De centrale vraag in dit onderzoek is:

> Hoe krijgt de klachtenregeling vorm in de praktijk op po- en vo-scholen en in welke mate is de klachtindiener tevreden met de manier waarop de klacht is afgehandeld?

Wij beantwoorden deze centrale vraag door vast te stellen hoe de uitvoering van de klachtenbehandeling en -afhandeling in de praktijk verloopt, in hoeverre klachtindieners tevreden zijn over de klachtafhandeling, en hoe de klachtencommissies te werk gaan.

Methoden

Door middel van een online enquête onder schoolleiders/-bestuurders en onderwijspersoneel en ouders hebben wij vastgesteld hoe de klachtenregeling in de praktijk op scholen volgens hen functioneert. De vragen voor schoolleiders en schoolbestuurders hadden betrekking op de uitvoering van de klachtenregeling op schoolniveau. Onderwijspersoneel en ouders ontvingen vragen over de klachtenregeling, de interne behandeling en afhandeling van klachten, en in hoeverre zij daar tevreden over zijn.

Om meer inzicht te krijgen in hoe de klachtenafhandeling in de praktijk verloopt, hebben wij negen relevante koepelorganisaties en instanties geïnterviewd, waaronder een aantal externe klachtencommissies.

Resultaten

Uit ons onderzoek blijkt dat vrijwel alle respondenten aangeven dat hun school een interne officiële procedure volgt voor klachtbehandeling, en dat deze procedure met name benoemt hoe een klacht kan worden ingediend en uitlegt hoe de verdere procedure van klachtbehandeling verloopt. De meeste klachten worden ingediend via de schoolleiding en behandeld door het gesprek aan te gaan met de betrokken personen bij de klacht. Een andere manier om klachten te behandelen is mediation, en de schoolleiders/ -bestuurders geven aan dat zij kunnen worden ingeschakeld om te bemiddelen. Uit de interviews komt naar voren dat het belangrijk is om bij een klacht vast te stellen of de mogelijkheid bestaat voor bemiddeling.

Over de werking van de klachtenregeling zijn schoolleiders/ -bestuurders tevreden, en ook de geïnterviewde klachtencommissies en instanties zijn van mening dat het merendeel van de scholen goed omgaat met de klachtenprocedure en de klachtenregeling. Bijna alle deelnemende po- en vo-scholen hebben de klachtenregeling opgenomen in de schoolgids en het merendeel van de scholen informeert over de klachtenregeling op de website van de school. Over de vindbaarheid en de transparantie omtrent de informatievoorziening van de klachtenregeling is de meerderheid van de ondervraagde ouders en het onderwijspersoneel tevreden.

De voorlichting over de procedure van klachtenbehandeling en –afhandeling is voor de bevraagde ouders duidelijk. Zij zijn bekend met de manier waarop klachten worden behandeld en binnen welke termijn deze worden afgehandeld. Voor het ondervraagde onderwijspersoneel blijkt dat de voorlichting voor personeel in het po duidelijk is omtrent het indienden van een klacht, terwijl dit voor het vo onduidelijker is.

Een van de doelstellingen van de klachtenregeling is een bijdrage te leveren aan het kwaliteitsbeleid van scholen. De schoolleiders/ -bestuurders in het po geven aan dat de oordelen en aanbevelingen over de klachten een minder sterke invloed hebben op het schoolbeleid en de kwaliteitsverbetering, dan de schoolleiders/ -bestuurders uit het vo, die in meerderheid aangeven dat er een redelijke invloed is.

Een andere doelstelling van de klachtenregeling is om leerlingen, ouders en onderwijspersoneel een laagdrempelige voorziening te bieden om een klacht in te dienen op school. Uit ons onderzoek blijkt dat het merendeel van de responderende ouders en onderwijspersoneel binnen het po en het vo nauwelijks tot geen drempel ervaart. Echter, de interviewresultaten tonen een ander beeld. Veel ouders ervaren volgens de geïnterviewde koepelorganisaties en instanties een drempel om een klacht in te dienen als ze ergens tegenaan lopen, omdat ze bang zijn dat hun kind er last van gaat krijgen of omdat het veel ‘rompslomp’ met zich mee brengt. In het algemeen zijn de schoolleiders/ -bestuurders in hoge mate tevreden over de manier waarop klachten door de school worden afgehandeld. Uit de interviews komt naar voren dat de klachtindieners in het algemeen ook tevreden zijn over de klachtbehandeling. Zo zijn klachtindieners tevreden over procedure, de informatievoorziening, en voelen zij zich gehoord.

Tot slot hebben wij de werkwijze van de (landelijke) klachtencommissies bekeken; de klachten die zij ontvangen en de samen*werking van de l*andelijke klachtencommissies. De procedure voor de klachtbehandeling bij de geïnterviewde klachtencommissies is vergelijkbaar. Eerst probeert men vast te stellen of het gesprek kan worden aangegaan tussen de partijen op de school. Indien dit niet mogelijk blijkt, wordt de klachtprocedure doorgezet bij de commissie. Het aantal ingediende klachten per jaar verschilt per klachtencommissie en is mede afhankelijk van het aantal aangesloten scholen per commissie. De geïnterviewde klachtencommissies gaven aan dat er sprake is van een lichte stijging in het aantal klachten dat binnenkomt in de afgelopen jaren. De onderwerpen van de klachten die de klachtencommissies ontvangen vertonen veel overeenkomsten. Ze gaan voornamelijk over bejegening, communicatie, en het verstrekken van informatie wanneer ouders gescheiden zijn. We hebben de landelijke klachtencommissies tot slot gevraagd in hoeverre zij met elkaar samenwerken en hoe zij deze samenwerking ervaren. Uit de interviews werd duidelijk dat er nauwelijks samenwerking plaatsvindt tussen de GCBO en de LKC.

Conclusie

De online enquêtes en de interviews hebben aangetoond dat de uitvoering van de klachtenregeling op scholen in de praktijk goed verloopt. De ondervraagde ouders en onderwijspersoneel weten de

regeling te vinden en vinden de informatievoorziening voldoende. Informatievoorziening kan altijd beter; zo verstrekt een aantal scholen helemaal geen informatie omtrent de klachtenregeling en wordt er – volgens meerdere geïnterviewden – soms ook bewust minder ruchtbaarheid aan gegeven.

Daarnaast kunnen we stellen dat ondervraagde (potentiële) klagers tevreden zijn met de klachtenregeling. De grootste tevredenheid is er over de procedure; tevredenheid over de uitkomst hangt af van de uiteindelijke uitspraak. De ervaren drempel valt mee, maar er is toch een aantal respondenten dat aangeeft een drempel te ervaren. Het is dus wel goed oog te hebben voor mogelijke drempels en deze zoveel mogelijk weg te nemen.

Tot slot tonen de resultaten dat de werkwijze van de commissies zorgvuldig is en de onafhankelijkheid volgens de klachtencommissies wordt gewaarborgd. Op basis van onze onderzoeksresultaten concluderen wij dat eenduidige jurisprudentie, eenduidigheid in werkwijze, professionaliteit van de klachtbehandeling en onafhankelijkheid van de commissies, wenselijk zijn voor het functioneren van de klachtencommissies. (De noodzaak voor) een alternatieve inrichting van de klachtenregeling behoeft nader onderzoek.

1 Introductie

In de afgelopen twintig jaar hebben schoolbesturen steeds meer verantwoordelijkheden en vrijheden gekregen. Tegelijkertijd vond ook een beweging plaats naar meer verzakelijking. In 1998 werd de 'kwaliteitswet' (wet van 18 juni 1998, Stb. 1998, 398)[1] een feit. Hierin werd vastgelegd dat alle scholen in het po en vo verplicht waren om een schoolgids, een schoolplan en een klachtenregeling op te stellen. Op basis van deze instrumenten ontwikkelden scholen een expliciet kwaliteitsbeleid en leggen zij hierover verantwoording af aan de ouders en leerlingen.

Kwaliteitsmanagement is een belangrijke verantwoordelijkheid voor scholen. Het gaat hierbij zowel om interne kwaliteit (richting het eigen personeel, de inrichting van het onderwijs en de eigen bedrijfsvoering) als om externe kwaliteit (richting de leerlingen, ouders, gemeenten en andere externe stakeholders).

In 2012 liet het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) de klachtenregeling van het funderend onderwijs evalueren. Uit de evaluatie (2013) bleek dat iedere school in het funderend onderwijs beschikt over een klachtencommissie en vrijwel alle schoolbesturen een schriftelijk vastgelegde klachtenregeling hebben.

Desondanks kwam er in de evaluatie naar voren dat er ruime is voor verbetering, met name op kwalitatief gebied. Dit wordt ondersteund door rapportages van onder anderen klachten- en geschillencommissies die klachten uit het po en vo behandelen en eerder onderzoek dat is uitgevoerd naar de doeltreffendheid van de klachtenregeling.[2] Tevens toonde de evaluatie van de klachtenregeling funderend onderwijs in 2013 al aan dat er in de uitvoering van de klachtenafhandeling verbeteringen te realiseren zijn. In dit onderzoek uit 2013 zijn ouders, leerlingen, personeel en scholen gevraagd om suggesties voor verbeteringen te doen. Deze suggesties hadden betrekking op de termijn waarbinnen de afhandeling van een klacht geschiedt en het serieus oppakken van de klachten.[3]

1.1 Vraagstelling

In 2016 is een toezegging gedaan door de toenmalig staatssecretaris van OCW, om de klachtenregeling in 2018 opnieuw te evalueren.[4] De evaluatie wordt uitgevoerd op verzoek van OCW. Dit onderzoek richt zich op het functioneren van de klachtenregeling in de praktijk. De centrale vraag luidt:

> *Hoe krijgt de klachtenregeling vorm in de praktijk op po- en vo-scholen en in welke mate is de klachtindiener tevreden met de manier waarop de klacht is afgehandeld?*

Wij beantwoorden de hoofdvraag aan de hand van onderstaande deelvragen die betrekking hebben op de uitvoering van de klachtenbehandeling en -afhandeling in de praktijk, de tevredenheid over de klachtenafhandeling en de werking van de klachtencommissies.

---

1 Wet van 18 juni 1998 tot wijziging van een aantal onderwijswetten in verband met onder meer de invoering van het schoolplan, de schoolgids en het klachtrecht (stb-1998-398). Dit is de wet die vaak 'kwaliteitswet' wordt genoemd.

2 Werkt de klachtenregeling? Evaluatie klachtenregeling funderend onderwijs. Panteia, maart 2013.

3 Zie pagina 58 van het rapport: Werkt de klachtenregeling? Evaluatie klachtenregeling funderend onderwijs. Panteia, maart 2013.

4 https://zoek.officielebekendmakingen.nl/dossier/33862/kst-33862-25?resultIndex=1&sorttype=1&sortorder=4.

Uitvoering klachtenafhandeling op schoolniveau

- Wordt een bepaalde procedure gevolgd om de klachten te behandelen (afwegingskader)?
- Wie zijn binnen de school betrokken bij de behandeling van klachten?
- Zijn er alternatieven voor een stap naar de klachtencommissie (bijvoorbeeld bemiddeling als een tussenstap)?
- Hoe verloopt de werking van de klachtenregeling (snelheid en informatievoorziening)?
- Op welke wijze benut de school klachten voor beleidsvorming en kwaliteitsverbetering? Hebben de oordelen en aanbevelingen invloed op het schoolbeleid?

Tevredenheid van klachtindieners over klachtenafhandeling

- Is er makkelijk informatie te vinden over hoe een klacht kan worden ingediend? En is deze informatie transparant?
- Is er voorlichting beschikbaar over wat de procedure is van de klachtenbehandeling en afhandeling? In hoeverre wordt hierover gecommuniceerd door de school?
- In hoeverre wordt de voorziening als laagdrempelig en onafhankelijk ervaren?
- Op welke manier worden de uitkomsten gecommuniceerd en teruggekoppeld?
- Is er nazorg na afloop van een klacht?

Werking van de (landelijke) klachtencommissies

Daarnaast zijn er nog twee vragen die zich richten op de GCBO (Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs) en LKC (Landelijke Klachtencommissie Onderwijs) naar aanleiding van een vraag uit een schriftelijk overleg over de evaluatie van de bestaande deugdelijkheidseisen in de onderwijswetgeving van het funderend onderwijs:[5]

- Hoeveel klachten worden jaarlijks in behandeling genomen en wat is de ontwikkeling in de afgelopen jaren?
- Op welke wijze versterken beide organisaties elkaar? Zijn er verdere mogelijkheden voor onderlinge versterking en zo ja, welke?

1.2 Leeswijzer

Na deze inleiding volgt in Hoofdstuk 2 de achtergrond over de totstandkoming en werking van de klachtenregeling. In Hoofdstuk 3 beschrijven we onze onderzoeksmethodiek, gevolgd door de resultaten in Hoofdstuk 4. We delen de resultaten op in kenmerken van de respondenten, uitvoering van de klachtenregeling, tevredenheid over klachtenbehandeling en de werkwijze van de (landelijke) klachtencommissies. In Hoofdstuk 5 sluiten we af met de conclusies.

[5] Vergaderjaar 2016 – 2017 Kamerstuk 33862 nr. 25.

2 Achtergrond

2.1 Totstandkoming van de regeling

Scholen in het primair onderwijs (po) en voorgezet onderwijs (vo) kunnen worden geconfronteerd met onvrede en klachten van leerlingen en hun ouders, maar ook van medewerkers van de scholen zelf. Om als school op een professionele manier met deze klachten om te gaan, is in 1998 de zogenaamde Kwaliteitswet in werking getreden die onder meer inhoudt dat schoolbesturen verplicht zijn een klachtenregeling voor elk van hun scholen vast te stellen en in te voeren.

Aanleiding tot deze Kwaliteitswet zijn discussies geweest in de Tweede Kamer over welke stappen ondernomen zouden moeten worden bij onderwijs van onvoldoende kwaliteit. Het toezichtarrangement op het onderwijs wat toentertijd toegepast werd, bleek niet langer aan de verwachtingen te voldoen. Deze ontwikkeling, en andere ontwikkelingen die toen speelden,[6] hebben de wijze van uitoefening van het toezicht beïnvloed en in 1998 geleid tot het in werking treden van de Kwaliteitswet.[7]

De inwerkingtreding van de Kwaliteitswet had tot gevolg dat schoolbesturen in het po en vo, inclusief speciaal onderwijs, verplicht werden om een klachtenregeling vorm te geven en in te voeren voor elk van de scholen onder hun verantwoordelijkheid. De wet geeft het recht tot het indienen van een klacht. De klachtenregeling heeft een belangrijke signaalfunctie die de aandacht vestigt op de kwaliteit van het onderwijs.

2.2 Werking van de regeling

Elke school is verplicht een klachtenregeling te hebben waarin wordt beschreven hoe de desbetreffende school omgaat met klachten. Het is vereist dat scholen op hun website en in de schoolgids meer informatie bieden over de klachtenregeling. Naast het opstellen van een klachtenregeling dienen schoolbesturen ook een klachtencommissie in te stellen of zich aan te sluiten bij een regionale of landelijke klachtencommissie. In 2014 is daarnaast een speciale geschillencommissie opgesteld die zich richt op geschillen in het passend onderwijs (Geschillencommissie passend onderwijs). Het staat de schoolbesturen dus vrij om deze commissie zelf in te richten of gebruik te maken van een externe klachtencommissie, zolang er maar een klachtencommissie is waartoe men zich met klachten kan wenden.

In de regeling wordt het van belang geacht dat klachten altijd eerst worden besproken met de directbetrokkenen. Mocht bemiddeling nodig zijn, dan is vastgelegd dat de mogelijkheid bestaat om het schoolbestuur of de directie van de school hiervoor te benaderen. Indien deze bemiddeling niet leidt tot een oplossing, geeft de wet nog de mogelijkheid een officiële klacht in te dienen bij de klachtencommissie van de school. Sinds een aantal jaren is de school verplicht om de MR te informeren over de klachten die als gegrond zijn beoordeeld door de klachtencommissie.

De onafhankelijke klachtencommissie moet zich bij de behandeling van klachten houden aan een aantal wettelijke regels. Dit heeft tot gevolg dat de meeste klachtencommies een soortgelijke procedure aanhouden om klachten te behandelen. Een klacht wordt meestal schriftelijk ingediend

[6] Het debat over de kwaliteitskaarten, de openbaarheid van inspectierapporten over scholen en hun kwaliteit, de implementaties van de interne strategiediscussie.

[7] Wet op het onderwijstoezicht, Kamerstuk 27783 nr. 3.

en na ongeveer vier tot zes weken volgt een hoorzitting. Hier kunnen de betrokken partijen schriftelijk of mondeling hun kant van het verhaal laten horen. Vervolgens wordt er binnen vier weken een uitspraak gedaan en in deze uitspraak staat of de klacht gegrond is of niet.

Naast deze uitspraak ontvangt de school ook een niet-bindend advies van de commissie. Dit advies kan gaan over de mogelijke maatregelen om het probleem op te lossen, of hoe deze problemen in de toekomst voorkomen kunnen worden. Binnen vier weken moet de school laten weten welke maatregelen zij gaat nemen en hier de klachtindieners en de klachtencommissie over informeren.[8]

Uitwerking klachtenregeling

Artikelen in de Wet op het primair onderwijs (WPO) (Artikel 14),[9] Wet Voortgezet Onderwijs (WVO) (Artikel 24b),[10] Wet voortgezet onderwijs BES (Artikel 52),[11] en de Wet op de expertisecentra (WEC) (Artikel 23)[12] bepalen dat het bevoegd gezag een regeling moet treffen voor behandeling van klachten.

In de wetsartikelen is vastgelegd:

- wie een klacht kan indienen;
- wat moet worden opgenomen in de regeling voor de behandeling van klachten door het bevoegd gezag;
- hoe klachten moeten worden behandeld;
- de rechten van klagers en verweerders;
- de rol van de klachtencommissie;
- de criteria voor de informatievoorziening omtrent het oordeel.

Model klachtenregeling

Na de inwerkingtreding van de Kwaliteitswet is een model ontwikkeld voor de klachtenregeling door de landelijke ouderorganisaties, vakorganisaties, besturenorganisaties en schoolleidersorganisaties. Het doel van het model was een zorgvuldige behandeling van klachten voor elke school te bereiken. Bij de behandeling van klachten moet het model ervoor zorgen dat zowel het belang van de betrokkenen als dat van de school worden gediend. Schoolbesturen kunnen dit model klachtenregeling gebruiken, en hoeven daardoor geen eigen regeling in te stellen. Het model is toepasbaar in zowel het po als het vo. Het blijft een model, wat betekent dat dit desgewenst kan worden aangepast.

2.3 Doelgroepen van de regeling

De Kwaliteitswet legt vast dat alle scholen een klachtenregeling dienen te hebben. De klachtenregeling stelt dat iedereen die onderdeel is van een scholengemeenschap het recht heeft om te klagen en een klacht kan indienen. Er zijn dus verschillende doelgroepen binnen het po en vo die gebruik kunnen maken van de klachtenregeling, onder andere ouders, leerlingen, schoolleiders en onderwijspersoneel.

Met betrekking tot de eerste twee doelgroepen, ouders en leerlingen, wordt in de klachtenregeling beschreven dat zij klachten kunnen indienen met betrekking tot gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan door het bevoegd gezag van de school en het (onderwijs)personeel.

---

8 https://www.oudersonderwijs.nl/op-school/schoolorganisatie/klachten/de-onafhankelijke-klachtencommissie/.
9 Wet op het primair onderwijs, https://wetten.overheid.nl/BWBR0003420/2018-08-01.
10 Wet op het voortgezet onderwijs, https://wetten.overheid.nl/BWBR0002399/2019-01-01.
11 Wet voortgezet onderwijs BES,, https://wetten.overheid.nl/BWBR0030284/2018-08-01.
12 Wet op de expertisecentra. https://wetten.overheid.nl/BWBR0003549/2018-08-01.

Naast ouders en leerlingen, hebben anderen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap de mogelijkheid om een klacht in te dienen. In de klachtenregeling wordt beschreven dat deze klachten betrekking kunnen hebben op gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag van de school en het personeel of het nalaten daarvan. Bovendien kunnen de klachten gaan over gedragingen van anderen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap.[13]

2.4 Manieren van klachtenafhandeling

Voordat iemand een klacht indient via de officiële weg, wordt de klager aangeraden om eerst de persoon aan te spreken tegen wie de klacht zich richt of naar de directie van de school te stappen. Mocht dit niets opleveren, kan men ook in contact treden met de vertrouwenspersoon, die vervolgens probeert een oplossing te vinden.[14] Echter, het is aan de klager zelf om te beslissen waar de klacht wordt neergelegd.[15] Uit de evaluatie uit 2013 blijkt dat het merendeel van de ouders die een klacht indienen, deze eerst indienen bij de leerkracht van hun kind en dat bijna de helft van de ouders hun klacht (ook) kenbaar maakt bij de directie van de school.[16]

Binnen de school kan iemand die wil klagen bij verschillende personen terecht. De klager kan zijn klacht indienen bij de schoolleiding, het schoolbestuur, de medezeggenschapsraad (MR), de vertrouwenspersoon of de interne klachtencommissie. De verschillende partijen die bij de klachtenbehandeling betrokken (kunnen) zijn op schoolniveau, zijn:

- **De klagende partij:** deze dient de klacht in bij één van de commissies of actoren;
- **De partij tegen wie de klacht is gericht:** Dit kunnen in principe alle onderdelen van de schoolorganisatie zijn. De klacht kan gaan over gedragingen van het onderwijzend of ondersteunend personeel, de schoolleiding of over de schoolregels en schoolbeleid(beslissingen);
- **Schoolleiding/schoolbestuur:** de meeste klachten worden afgehandeld in onderling overleg tussen de klagers en de schoolleiding.[17] Dit wordt ook geadviseerd door de LKC. In de brochure ‘Drie routes om een klacht op school op te lossen’ wordt klagers geadviseerd eerst degene aan te spreken tegen wie een klacht is gericht of naar de directie van de school toe te gaan;[18]
- **Medezeggenschapsraad:** klagers kunnen ook terecht bij de medezeggenschapsraad. Klagers kunnen hier terecht voor advies omtrent klachten, echter niet voor bemiddeling. De medezeggenschapsraad is verder vanuit zijn wettelijke bevoegdheid vanuit de Wet medezeggenschap op scholen (WMS) betrokken bij de klachtenregeling: de medezeggenschapsraad heeft instemmingsrecht ten aanzien van de inhoud van de klachtenregeling en moet worden geïnformeerd over gegrond verklaarde klachten;[19]
- **Vertrouwenspersoon:** in het Model Klachtenregeling (artikel 3)[20] wordt helder beschreven hoe een vertrouwenspersoon dient te worden aangesteld en wat de taken van deze persoon zijn bij de behandeling van klachten. Het bevoegd gezag van de school moet over tenminste één vertrouwenspersoon beschikken die een aanspreekpunt is bij klachten. Voordat klagers naar een externe klachtencommissie stappen, moeten zij eerst een gesprek aangaan bij de vertrouwenspersoon van het bestuur (of een andere intern betrokkene).[21] Binnen het primair en

[13] Model klachtenregeling PO en VO met toelichting, Onderwijsconsument.
[14] Model klachtenregeling PO en VO met toelichting, Onderwijsconsument.
[15] Model klachtenregeling PO en VO met toelichting, Onderwijsconsument.
[16] Werkt de klachtenregeling? Evaluatie klachtenregeling funderend onderwijs. Panteia, maart 2013.
[17] Model klachtenregeling PO en VO met toelichting, Onderwijsconsument.
[18] Drie routes om een klacht op school op te lossen. Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.
[19] Klagen kan verbeteren. Onderzoek naar de doorwerking van adviezen van de Landelijke Klachtencommissie. Onderwijsgeschillen, oktober 2011.
[20] Model klachtenregeling PO en VO met toelichting, Onderwijsconsument.
[21] Klagen kan verbeteren. Onderzoek naar de doorwerking van adviezen van de Landelijke Klachtencommissie. Onderwijsgeschillen, oktober 2011.

het voortgezet onderwijs heeft een ruime meerderheid van de scholen een interne en een externe vertrouwenspersoon;[22]

- **Interne klachtencommissie:** In sommige gevallen kunnen klachten ook bij een interne klachtencommissie binnen de school worden behandeld, indien deze op de school beschikbaar is. Scholen en instellingen kunnen er namelijk voor kiezen een eigen klachtencommissie in te stellen. Zij moeten wel voldoen aan een aantal wettelijke kwaliteitseisen met betrekking tot onafhankelijkheid en procedurele zorgvuldigheid. De evaluatie van de klachtenregeling in 2013[23] heeft aangetoond dat een kwart van de schoolbesturen in het basis- en het voortgezet onderwijs een eigen klachtencommissie heeft. Voor het speciaal onderwijs is dit een derde.

Indien het onmogelijk blijkt tot een oplossing met de school te komen, kan men met de klacht ook terecht bij andere organisaties. Een klacht kan gemeld worden bij een externe klachtencommissie. Niet alle klachten die ouders op de school indienen, worden gegrond verklaard door de klachtencommissie. Bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie zijn er drie verschillende mogelijkheden (routes) die gevolgd kunnen worden:[24]

1. **Interne klachtprocedure.** De interne klachtprocedure vindt plaats op het niveau van de school of het bestuur. De klager wordt door de klachtencommissie (terug)verwezen naar de schoolleiding. Het schoolbestuur (de directie of het bevoegd gezag) neemt dan de klacht in behandeling. Dit geldt voor klachten waarvan de klachtencommissie denkt dat ze snel opgelost kunnen worden op dit niveau;
2. **Bemiddeling (mediation).** Bemiddeling betreft de inzet van een onafhankelijke partij die begeleiding biedt tijdens de gesprekken. Het doel van bemiddeling is om de communicatie op gang te helpen en zo tot een oplossing voor de klacht te komen;
3. **Formele klachtprocedure.** Op het moment dat een klacht niet kan worden opgelost door gesprekken, de interne procedure of bemiddeling, kan er ook een officiële klachtenprocedure gestart worden door een klacht in te dienen bij een (externe) klachtencommissie.

Tot slot kan de situatie gemeld worden bij de Onderwijsinspectie. De Onderwijsinspectie behandelt zelf geen klachten, maar neemt een melding van een klacht wel mee in het dossier van de school.

22 Werkt de klachtenregeling? Evaluatie klachtenregeling funderend onderwijs. Panteia, maart 2013.
23 Werkt de klachtenregeling? Evaluatie klachtenregeling funderend onderwijs. Panteia, maart 2013.
24 Drie routes om een klacht op school op te lossen. Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

3 Onderzoeksmethoden

Voor het beantwoorden van de hoofd- en deelvragen hebben we gebruik gemaakt van deskstudie, interviews met stakeholders en van een enquête onder schoolleiders/schoolbestuurders, onderwijspersoneel en ouders. In de volgende paragrafen worden onze onderzoeksmethoden toegelicht.

3.1 Deskstudie

Allereerst hebben we literatuur in kaart gebracht die zich toespitst op de manieren waarop klachten worden behandeld en de vormen van klachtenafhandeling. De bronnen die wij hebben geraadpleegd kunnen als volgt worden gecategoriseerd:

- Model Klachtenregeling;
- Wetten;
- Evaluatie van de klachtenregeling;
- Jaarverslagen/jaarrapportages;
- Publicaties over klachten van de Stichting Onderwijsgeschillen.

Een overzicht van de geraadpleegde literatuur is te vinden in Bijlage 1.

3.2 Interviews

Om meer inzicht te krijgen in de manier waarop de klachtenafhandeling in de praktijk verloopt, hebben we negen interviews gehouden met relevante koepelorganisaties en instanties. De interviews dienden ertoe om betere inzichten te verkrijgen in de procedure van de klachtbehandeling en de tevredenheid van de betrokkenen over de klachtbehandeling. De interviewleidraad is te vinden in Bijlage 2.

Onze interviews hebben we op semigestructureerde wijze uitgevoerd, waarbij we gebruik hebben gemaakt van een interviewleidraad. Het voordeel van deze aanpak is dat de gesprekspartners zich konden voorbereiden en dat er tijdens het interview ook ruimte is om dieper op bepaalde zaken in te gaan. De meeste interviews zijn telefonisch afgenomen. Een overzicht van de geïnterviewde personen is opgenomen in Bijlage 4.

Wij hebben de volgende organisaties voor dit onderzoek geïnterviewd:

- Algemene Onderwijsbond (AOb);
- Stichting Onderwijsgeschillen;
- Klachtencommissie Islamitisch Onderwijs (LKC Isl.);
- Landelijke Klachtencommissie (LKC);
- Geschillencommissie Passend Onderwijs (GPO);
- Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO);
- Klachtencommissie van Ons Middelbaar Onderwijs (OMO);
- LAKS;
- Ouders & Onderwijs.

3.3 Enquête

Door middel van een online enquête onder schoolleiders/schoolbestuurders, onderwijspersoneel en ouders hebben we in kaart gebracht hoe de klachtenregeling in de praktijk functioneert. Het doel van de enquête was een kwalitatief beeld te schetsen van de praktijk en de afhandeling van klachten. De resultaten uit de enquête geven geen statistisch beeld van wat er met alle klachten gebeurd is.

Voor schoolleiders en schoolbesturen hadden de vragen met name betrekking op de manier waarop de uitvoering van de klachtenafhandeling op schoolniveau in de praktijk plaatsvindt. Ouders en onderwijspersoneel die klachten hebben ingediend kregen vragen over de klachtenafhandeling en in hoeverre zij daar tevreden over zijn. Daarnaast werden aan alle respondenten vragen gesteld over de informatievoorziening op scholen met betrekking tot het indienen van klachten en voorlichting over de procedure voor de klachtenbehandeling en –afhandeling. De enquête bestond uit gesloten vragen (schaal- en meerkeuzevragen) en open vragen ter toelichting. De vragenlijsten zijn te vinden in Bijlage 3.

Via het softwareprogramma CheckMarket is een online vragenlijst opgesteld. De uitnodiging tot het invullen van de enquête is op 31 oktober 2018 door Ecorys per e-mail verzonden. De sluitingsdatum voor het invullen van de enquête was 4 december 2018.

De uitnodigingen voor deelname aan de enquête zijn verzonden naar schoolleiders/ schoolbestuurders, onderwijspersoneel en ouders. Er is gebruik gemaakt van een steekproef uit het adressenbestand van DUO van po- en vo-scholen. Indien we alleen een algemeen e-mailadres van de school hadden, hebben wij gevraagd of de vragenlijst doorgestuurd kon worden naar de schoolleider of schoolbestuurder, of naar een ouder of een leerkracht van de desbetreffende school. Tabel 3.1 toont het aantal respondenten op de enquête en het respons- en voltooiingspercentage. Het voltooiingspercentage is het hoogst voor schoolleiders/ -bestuurders (79%) en het laagst voor ouders (69%).

Tabel 3.1 Aantal respondenten en voltooiingspercentage

	Enquête ontvangen	Totaal aantal respondenten	Respons-percentage	Totaal einde bereikt	Voltooiings percentage
Schoolleiders/schoolbestuurders	725	77	11%	61	79%
Onderwijspersoneel	359	47	13%	35	74%
Ouders	399	26	7%	18	69%
Totaal	**1.483**	**150**	**10%**	**114**	**76%**

Tabel 3.2 laat zien hoe de respons voor schoolleiders en schoolbestuurders, en onderwijspersoneel en ouders verdeeld is naar onderwijssector. De tabel laat zien dat voor de enquête gericht op onderwijspersoneel en ouders er geen respons is gekomen vanuit het vso. Dit betekent dat we dit type school helaas niet kunnen meenemen in de bevindingen van de enquête.

Tabel 3.2 Respons per onderwijssector

	po	vo	onbekend
Schoolleider/schoolbestuurder	35 (47%)	41 (53%)	1 (1%)
Onderwijspersoneel en ouders	35 (48%)	37 (51%)	1 (1%)

4 Resultaten

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk bespreken we de resultaten van ons onderzoek. We beginnen met de kenmerken van de enquêterespondenten, gevolgd door de bevindingen over de uitvoering van klachtenafhandeling op schoolniveau, bevindingen over tevredenheid over de klachtenbehandeling en bevindingen over de werkwijze van de klachtencommissies.

4.2 Kenmerken respondenten enquête

Ter introductie is de schoolleiders/schoolbestuurders gevraagd of zij een klachtenregeling op school hebben en of de school aangesloten is bij een landelijke of regionale klachtencommissie, en zo ja welke klachtencommissie. Alle respondenten die de vraag hebben beantwoord, geven aan dat er een klachtenregeling is.

4.2.1 Aansluiting bij klachtencommissie

In Tabel 4.1 wordt weergegeven bij welke klachtencommissies de scholen zijn aangesloten. Onder de optie 'anders' worden klachtencommissies van scholen en regionale klachtencommissies genoemd. Een aantal ondervraagde schoolleiders en schoolbestuurders geeft aan dat hun school niet is aangesloten bij een regionale of landelijke klachtencommissie.

Tabel 4.1 Klachtencommissies waar respondenten zijn aangesloten

	po (N=33)	vo (N=38)
GBCO[25]	27%	16%
LKC	36%	34%
LKC Isl.	-	-
Anders	15%	37%
Niet aangesloten bij regionale of landelijke klachtencommissie	21%	13%

Beantwoord door schoolleiders en schoolbestuurders.

4.2.2 Ontvangen klachten

We hebben de schoolleiders en schoolbestuurders gevraagd of ze in het afgelopen schooljaar klachten hebben ontvangen, en zo ja, hoeveel. Tabel 4.2 toont de resultaten over of de school in het afgelopen schooljaar een klacht heeft ontvangen. Scholen in het vo hebben vaker klachten ontvangen dan in het po, namelijk in de helft van de gevallen.

Tabel 4.2 Aandeel scholen dat een klacht ontving in afgelopen schooljaar, naar onderwijssector

Onderwijssector	Klachten ontvangen
po (N = 32)	34%
vo (N = 32)	50%

Beantwoord door schoolleiders en schoolbestuurders.

[25] Onder de GCBO vallen vier klachtencommissies: Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs, Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs, Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs en Klachtencommissie Reformatorisch Onderwijs.

Tabel 4.3 toont aan hoeveel klachten zijn ontvangen in het afgelopen schooljaar. Van de scholen die klachten hebben ontvangen, zijn tussen de 1 en 10 klachten ontvangen. De meeste scholen hebben 1 klacht ontvangen in het afgelopen schooljaar.

Tabel 4.3 Aantal klachten ontvangen afgelopen schooljaar (N = 25)

Aantal klachten	Totaal aantal respondenten
1	11
2	6
3	4
4	2
7	1
10	1

Beantwoord door schoolleiders en schoolbestuurders.

De meeste klachten worden ontvangen van ouders (zie Tabel 4.4). De respondenten gaven aan dat geen enkele klacht werd ontvangen van leerlingen. Klachtencommissies zien zelden een klacht van een leerling. Uit de interviews met de commissies komt naar voren dat klachten van leerlingen vaak door ouders worden ingediend. Leerlingen in het vo dienen klachten vaak in via het Landelijk Aktie Komitee Scholieren (LAKS). Het Klachten- en Informatiecentrum (KIC) van het LAKS ontvangt klachten van leerlingen (en ook ouders). Het LAKS behandelt vooral vragen over centraal examens en schoolexamens.[26]

Tabel 4.4 Indieners van klachten (meerdere antwoorden mogelijk)

Klacht indieners	Aantal klachten
Ouders	48
Leerlingen	0
Onderwijspersoneel	5
Anders	1

Beantwoord door schoolleiders en schoolbestuurders.

4.2.3 Ingediende klachten

We hebben ook ouders en onderwijspersoneel gevraagd of ze het afgelopen jaar een klacht hebben ingediend op school. De antwoorden op deze vraag laten we in onderstaande tabellen als volgt zien: eerst uitgesplitst naar po/vo (Tabel 4.5), en daarna naar type klachtindiener (Tabel 4.6). Uit Tabel 4.5 blijkt dat alleen de respondenten uit het vo het afgelopen jaar klachten hebben ingediend. In Tabel 4.6 zien we dat zowel ouders als onderwijspersoneel een klacht hebben ingediend, echter gaat het hier om kleine percentages van het totale aantal respondenten. Zo valt er in de tabel te lezen dat 4% van de ouders die de enquête hebben ingevuld een klacht heeft ingediend in het afgelopen schooljaar.

Tabel 4.5 Klachten ingediend per onderwijssector (n=71)

	po	vo
Ja	0%	6%
Nee	100%	94%

Beantwoord door ouders en onderwijspersoneel.

[26] Halfjaarlijkse vragen- en klachtenrapportage januari-juli 2018, LAKS, 2018.

Tabel 4.6 Klachten ingediend door type betrokkene (N=70)

	Ouder (N=24)	Leerling (N=0)	Onderwijspersoneel (N=40)	Anders (N=6)
Ja	4%	0%	3%	0%
Nee	96%	0%	97%	100%

Beantwoord door ouders en onderwijspersoneel.

De personen tegen wie een klacht is ingediend zijn:

- (een lid van) het personeel (1);
- (een lid van) de directie (1);
- (een lid van) het bevoegd gezag (1);
- een examencommissie (1).

Twee ondervraagde klachtindieners hebben het onderwerp van de klacht aangegeven, te weten:

- De schoolorganisatie (groepsindeling, examens, leerplicht e.d.) (1);
- De vele onderwijsprofielen die op een veel te kleine locatie aangeboden worden door de school met als doel meer leerlingen te trekken (1).

4.3 Uitvoering klachtenafhandeling op schoolniveau

4.3.1 Procedure klachtenbehandeling

Enquêteresultaten

Als het gaat om het volgen van een interne officiële procedure om klachten te behandelen, zien we dat vrijwel alle respondenten aangeven dat de school waaraan zij verbonden zijn een procedure hanteert. Een respondent uit het po en twee respondenten uit het vo geven aan dat er geen interne officiële procedure wordt gevolgd.

Indien een interne officiële procedure wordt gevolgd, is de respondenten gevraagd welke aspecten in deze procedure worden benoemd. Hierbij waren meerdere antwoorden mogelijk. In Tabel 4.7 zien we dat met name *hoe* een klacht kan worden ingediend en het verloop van de verdere procedure van de klachtbehandeling worden benoemd in de procedure. In mindere mate wordt benoemd *wat* een klacht is en hoe de verdere procedure voor de interne klachtafhandeling verloopt.

Tabel 4.7 Aspecten procedure klachtenbehandeling (meerdere antwoorden mogelijk) (N=59)

	Po	vo
Wat een klacht is	79%	83%
Hoe de klacht kan worden ingediend	93%	90%
Verloop verdere procedure klachtenbehandeling	90%	100%
Verloop verdere procedure klachtenafhandeling	69%	83%

Meerdere antwoorden waren mogelijk, hierdoor tellen percentages niet noodzakelijkerwijs op tot 100.
Beantwoord door schoolleiders en schoolbestuurders.

Het merendeel van de klachten wordt volgens de responderende schoolleiders en schoolbestuurders via de schoolleiding ingediend (zie Tabel 4.8). Ongeveer één op de vijf ontvangen klachten wordt op een andere manier ingediend dan via de schoolleider, vertrouwenspersoon, of de medezeggenschapsraad. Deze worden volgens de respondenten ingediend via de klachtencommissie van het schoolbestuur, via een medewerkerstafbureau, rechtstreeks naar het college van bestuur, rechtstreeks bij de LKC, of via de Inspectie van het Onderwijs. De meeste klachten worden op schoolniveau behandeld, en ingediend via de

schoolleider of het schoolbestuur. Slechts enkele klachten zijn direct bij een externe klachtencommissie ingediend.

Uit de survey onder ouders en onderwijspersoneel blijkt dat de vier ouders met een klacht deze indienden via de schoolleider of het schoolbestuur (2), de medezeggenschapraad (1) en via mentor/coach van het kind (1).

Tabel 4.8 Hoe de klacht is ingediend (meerdere antwoorden mogelijk) (N=54)

Klacht ingediend via	Aantal klachten
Schoolleider/schoolbestuur	36
Vertrouwenspersoon	6
Medezeggenschapsraad	1
Anders	11

Beantwoord door schoolleiders en schoolbestuurders.

De meerderheid van de 77 intern ingediende klachten is behandeld door het gesprek aan te gaan met de betrokken personen bij de klacht (klachtindiener en persoon tegen wie de klacht is ingediend) (38%) en door inschakeling van de schooldirectie (34%). Bemiddeling door een onafhankelijke partij wordt in 6 zaken toegepast om een klacht te behandelen (zie Tabel 4.9). Een substantieel deel van de klachten (21%) wordt ook officieel ingediend bij een klachtencommissie.

Tabel 4.9 Manier waarop klacht is behandeld (meerdere antwoorden mogelijk)

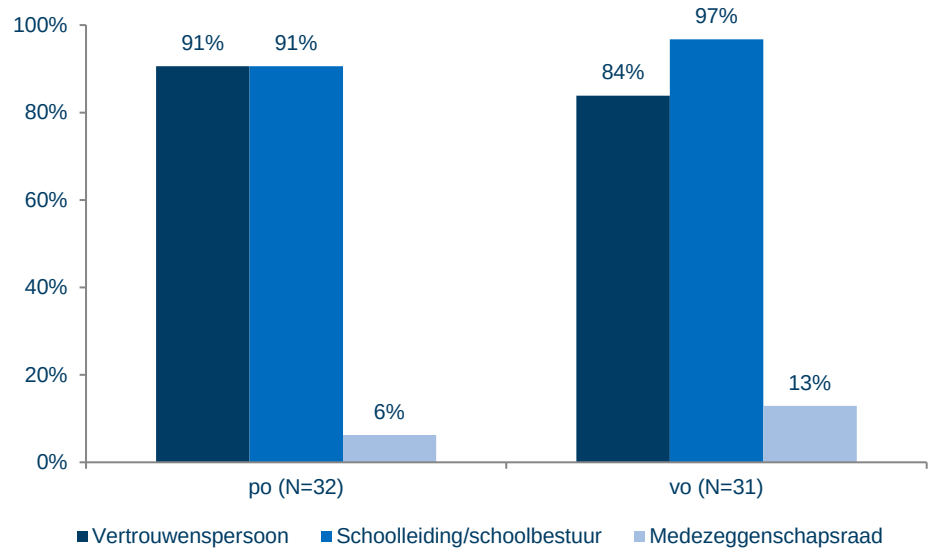
Klachtbehandeling	Totaal aantal klachten (N=77)	po (N=33)	vo (N=44)
In gesprek met direct betrokkenen	29 (38%)	13 (39%)	16 (36%)
Door inschakeling van schooldirectie	26 (34%)	9 (27%)	17 (39%)
Mediation (bemiddeling) door een onafhankelijke partij	6 (8%)	3 (9%)	3 (7%)
Als officiële klacht bij klachtencommissie behandeld	16 (21%)	8 (24%)	8 (18%)

Beantwoord door schoolleiders en schoolbestuurders.

Volgens de drie respondenten uit de groep ouders en onderwijspersoneel die een klacht indienden, is hun zaak behandeld door inschakeling van de schooldirectie of via een klachtencommissie. Eén respondent gaf aan dat de klacht helemaal niet behandeld is.

We hebben schoolleiders en –bestuurders gevraagd wie er binnen de school betrokken is bij de afhandeling van klachten. Op deze vraag konden de respondenten meerdere antwoorden geven. In Figuur 4.1 zien we dat binnen het po en het vo in het funderend onderwijs de vertrouwenspersoon en de schoolleiding/het schoolbestuur betrokken zijn bij de afhandeling van klachten. Binnen het po en het vo zien we daarnaast dat ook de medezeggenschapraad in enkele gevallen betrokken is bij de afhandeling van klachten. Naast deze betrokkenen binnen de school, is er ook een aantal scholen waarbij een interne klachtencommissie, een veiligheidscoördinator, een klachtenfunctionaris en een externe vertrouwenspersoon betrokken zijn bij de afhandeling van klachten.

Figuur 4.1 Betrokkenen binnen de school bij klachtenafhandeling (meerdere antwoorden mogelijk) (beantwoord door schoolleiders en schoolbestuurders)



Interviewresultaten

In onze interviews zien we dat de ervaringen met de klachtenprocedure verschillen per koepelorganisatie of instantie waar de vraag is gesteld. Ouders & Onderwijs geeft aan dat er veel vragen van ouders bij hen binnenkomen over de *procedure* van klachtbehandeling. Deze vragen gaan over verschillende onderwerpen, waaronder het afwegingskader dat door klachtencommissies wordt gebruikt en hoe de schoolorganisatie de klachtenafhandeling professioneel invult.

LAKS geeft aan dat ouders en leerlingen weinig vertrouwen lijken te hebben in de interne klachtenprocedure. De klachtenprocedure in de schoolgids is niet voor iedereen eenvoudig en begrijpelijk beschreven. Het merendeel van de ouders en leerlingen die een klacht bij het LAKS indient, zijn volgens het LAKS communicatief niet heel vaardig, bijvoorbeeld vanwege laaggeletterdheid. Ouders bellen het LAKS om aan te geven dat ze de interne klachtenprocedure in de schoolgids niet begrijpen. Voor sommigen is de klachtenprocedure daarmee dus niet toegankelijk. Het LAKS denkt dat leerlingen niet bekend zijn met de interne klachtenprocedure en afhaken als ze de officiële interne klachtenprocedure moeten opzoeken in de schoolgids.

4.3.2 Alternatief voor een stap naar de klachtencommissie

Bemiddeling, ook bekend als *mediation*, is een alternatief voor een stap naar de klachtencommissie. Aan de meeste mogelijkheden voor bemiddeling in het onderwijs zijn geen kosten verbonden voor ouders.[27] Allereerst wordt dit beschreven in het Model Klachtenregeling met betrekking tot de rol en taken van de vertrouwenspersoon (Artikel 3). De vertrouwenspersoon op de school moet nagaan of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt. Daarnaast wordt bemiddeling ook voorgesteld door de LKC als een van de drie routes om een klacht op te lossen, waarbij de mediator een onafhankelijk partij is die de communicatie weer op gang probeert te brengen.[28] Ook de GCBO raadt in eerste instantie bemiddeling aan.[29]

Toch schetsen de onderzoeken uit de deskstudie een gemengd beeld van het toepassen van bemiddeling als tussenstap. In de onderzochte zaken in het onderzoek ‘Klagen kan verbeteren’ komt naar voren dat bemiddeling in geen van de vijftien onderzochte gevallen een optie was om de

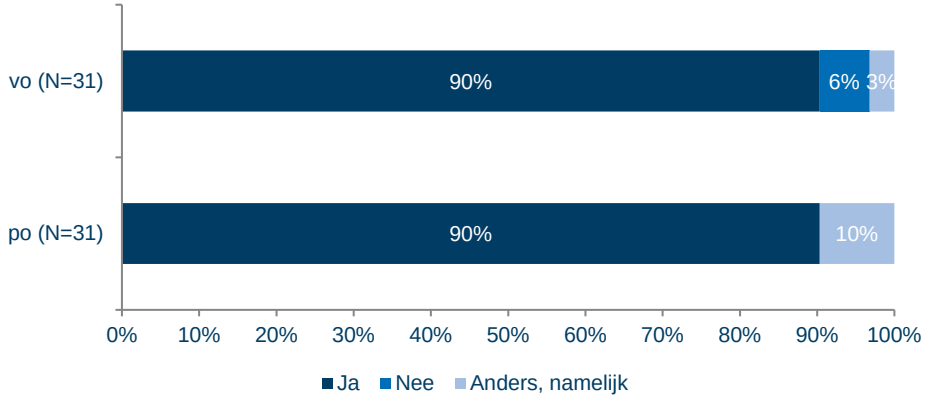
[27] Bemiddeling tussen ouders en school. Ouders en Onderwijs.
[28] Drie routes om een klacht op school op te lossen. Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.
[29] Jaarverslag 2017 Landelijke Klachtencommissies Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs. GCBO, 2017.

betrokken partijen bij elkaar te krijgen, omdat het duidelijk was dat de betrokkenen het niet eens waren. Er werd in plaats van bemiddeling gekozen om de stap naar de LKC te zetten.[30] Een later rapport door Onderwijsgeschillen gepubliceerd in 2014 toont wel aan dat als gevolg van mediation klachten worden ingetrokken. In de periode april 2013 tot en met april 2014 zijn er 13 klachten ingetrokken als gevolg van mediation.[31] Het jaarverslag over 2017 van de LKC laat zien dat na het plaatsvinden van een mediationtraject, vier klachten zijn ingetrokken bij de commissie.[32] Het jaarverslag over 2017 van de GCBO laat zien dat drie klachten bij de verschillende commissies door mediation werden behandeld.[33]

Enquêteresultaten

We hebben schoolleiders en –bestuurders in de survey gevraagd of de mogelijkheid bestaat om het schoolbestuur of de directie van de school in te schakelen voor bemiddeling. Voor het vo zien we dat 6% geen mogelijkheid heeft (of ziet) om het schoolbestuur of de directie voor bemiddeling in te schakelen (Figuur 4.2). Voor het po zien we dat een klein percentage van de ondervraagden heeft gekozen voor “anders, namelijk” en hierbij aangeeft dat er een externe vertrouwenspersoon wordt ingeschakeld voor bemiddeling, of dat het gesprek wordt aangegaan en daarbij wordt opgeschaald (leerkracht/ interne vertrouwenspersoon/ locatieleider/ bestuurder). Binnen het vo zijn er geen antwoorden gegeven wanneer er voor de optie “anders, namelijk” gekozen is.

Figuur 4.2 Mogelijkheden inschakelen schoolbestuur of directie school voor bemiddeling (beantwoord door schoolleiders en schoolbestuurders)



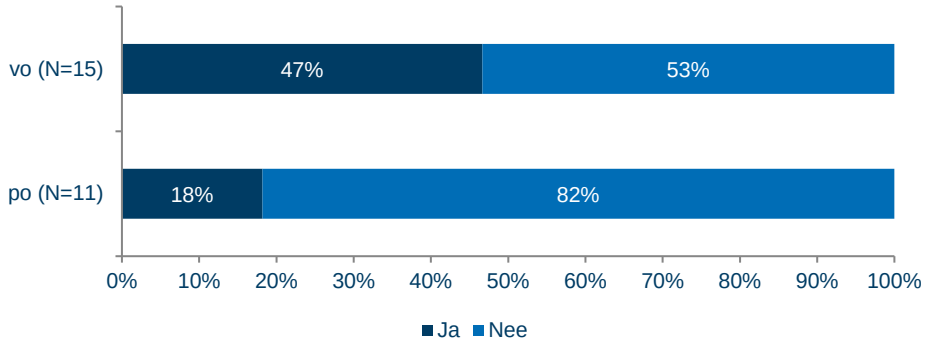
Vervolgens hebben we de schoolleiders en schoolbestuurders die aangaven dat de directie of het bestuur kunnen bemiddelen gevraagd hoe deze bemiddeling werkt in de praktijk. De volgende twee antwoorden kwamen het vaakst naar voren:

1. Het gesprek aangaan: een (open) gesprek aangaan met de degene die een klacht heeft. Tijdens dit gesprek wordt de klacht besproken, wat wel en niet goed gaat, en worden vervolgafspraken gemaakt;
2. Vertrouwenspersoon (intern/extern): de vertrouwenspersoon kan door schoolleiding of –bestuur op verschillende manieren worden ingeschakeld. In sommige gevallen wordt de klacht rechtstreeks ingediend bij de vertrouwenspersoon, of wordt de vertrouwenspersoon ingeschakeld door de leiding voor bemiddeling. De vertrouwenspersoon wordt ook benaderd indien de directeur hulp nodig heeft bij de bemiddeling.

30 Klagen kan verbeteren. Onderzoek naar de doorwerking van adviezen van de Landelijke Klachtencommissie. Onderwijsgeschillen, oktober 2011.
31 Mediation in het onderwijs. Onderwijsgeschillen, 2014.
32 Jaarverslag 2017, Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, 2017.
33 Jaarverslag 2017 Landelijke Klachtencommissies Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs. GCBO, 2017.

Indien in het afgelopen jaar sprake is geweest van bemiddeling door een onafhankelijke partij die begeleiding bood tijdens de klachtbehandeling, is er gevraagd welke partij dit was en wat de begeleiding inhield. In Figuur 4.3 zien we dat voor het vo ongeveer de helft en voor het po 9 van de 11 schoolleiders en schoolbestuurders aangaven dat er geen sprake is geweest van bemiddeling door een onafhankelijke partij. De onafhankelijke partijen die zijn ingeschakeld voor begeleiding zijn externe vertrouwenspersonen en mediators, bijvoorbeeld via de arbodienst of via de verzekering.

Figuur 4.3 Bemiddeling door onafhankelijke partij (beantwoord door schoolleiders en schoolbestuurders)



Interviewresultaten

In interviews met de klachtencommissies en instanties hebben we gevraagd naar hun ervaringen wat betreft de procedure aangaande bemiddeling. Geïnterviewden zijn positief over bemiddeling en geven aan dat het goed is om te kijken of bij een klacht bemiddeling mogelijk is. Bemiddeling wordt door de klachtencommissies als een goede optie gezien. De GCBO en de LKC bieden ook mediation aan, en de LKC heeft een speciale mediation desk waar mensen werken die daarvoor een opleiding hebben gevolgd. De Landelijke Islamitische Klachten Commissie Onderwijs geeft aan dat zij geen rol heeft bij bemiddeling tussen partijen. Mocht er bij deze Commissie om bemiddeling worden gevraagd, dan wordt deze door Onderwijsgeschillen geboden. Wel wordt er op het moment dat er een klacht bij hen binnenkomt eerst gekeken of een intern begeleider geprobeerd heeft om te de-escaleren en te bemiddelen. De klachtencommissie van OMO geeft aan dat ze soms een bemiddelende rol vervult, door mensen te woord te staan, bijvoorbeeld in gesprekken op school.

Het LAKS gaf aan dat bemiddeling erg belangrijk is en de voorkeur heeft boven een formele klacht. Bemiddeling vanuit het LAKS is niet altijd mogelijk, vanwege een gebrek aan tijd. Op een aantal onderwerpen wordt door LAKS wel altijd geprobeerd te bemiddelen, bijvoorbeeld over doorstroomeisen die rigide toegepast worden en bij uitsluiting van examens.

Uit de interviews komt naar voren dat bemiddeling vaak als optie wordt gebruikt in een vroeg stadium. Uit het interview met de LKC kwam naar voren dat sommige ouders mediation niet zien zitten, omdat ze uitgepraat zijn, zich niet gehoord voelen en zich ook niet serieus genomen voelen. Mediation wordt dan niet meer als serieuze optie overwogen. Er wordt vaak wel gestreefd naar bemiddeling maar dit levert niet altijd veel op, omdat de gemoederen vaak al hoog opgelopen zijn.

4.3.3 Werking van de klachtenregeling (snelheid en informatievoorziening)

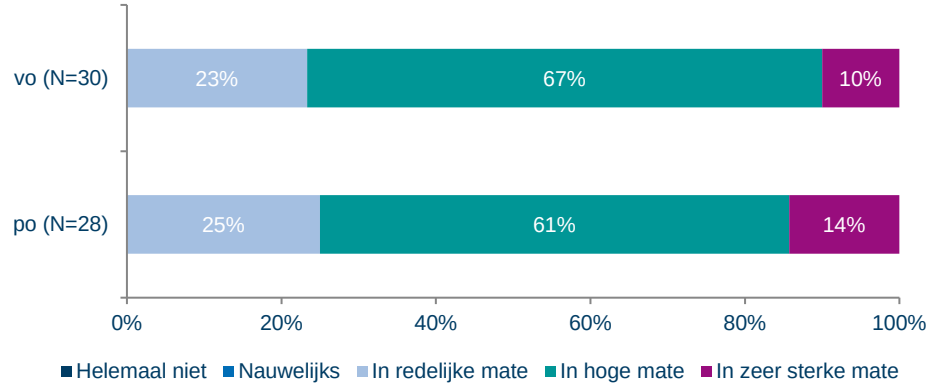
Een zorgvuldige klachtprocedure houdt in dat alle partijen gehoord worden, dat op een juiste manier verslag wordt gelegd, dat afhandeling van de klacht binnen een redelijke termijn plaatsvindt en dat het oordeel over de gegrondheid van de klacht wordt vastgelegd in een schriftelijke reactie.

Dit gebeurt echter niet altijd op de scholen.[34] Ingediende klachten gaan dan soms ook over de interne klachtbehandeling door de school of het schoolbestuur.

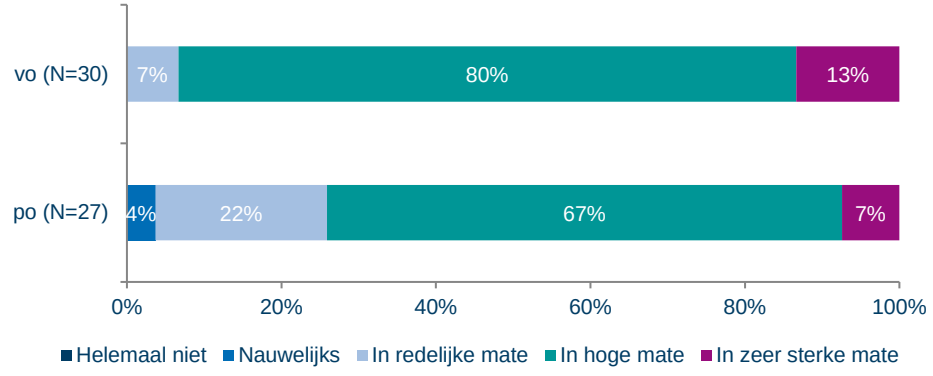
Enquêteresultaten

De ondervraagde schoolleiders zijn tevreden over de werking van de klachtenregeling. We zien in Figuur 4.4 dat men in hoge mate tevreden is. Geen enkel type school geeft aan niet of nauwelijks tevreden te zijn over de werking van de klachtenregeling. Soortgelijke resultaten zijn zichtbaar met betrekking tot de tevredenheid over de snelheid van de klachtbehandeling op school voor de respondenten uit de verschillende onderwijssectoren. Alleen voor het po zien we in Figuur 4.5 dat een klein percentage van de ondervraagde schoolleiders/ -bestuurders aangeeft nauwelijks tevreden te zijn over de snelheid waarmee de klacht wordt behandeld.

Figuur 4.4 Tevredenheid schoolleiders en schoolbestuurders werking klachtenregeling



Figuur 4.5 Tevredenheid schoolleiders en schoolbestuurders snelheid klachtenbehandeling



Indien de schoolleiders aan het begin van de vragenlijst hebben aangegeven dat zij een klachtenregeling op school hebben, hebben wij ze vervolgens nog gevraagd of ze aanbevelingen en/of suggesties hebben voor een verbetering van de werking van de klachtenregeling. De volgende verbeteringen en suggesties zijn gedaan:

1. De klachtenregeling mag meer onder de aandacht worden gebracht bij ouders en collega's (N=2);
2. Het doel van de klachtenregeling moet zijn om vroegtijdig met elkaar in gesprek te gaan en een oplossing te vinden. Men moet niet wachten tot een klacht daadwerkelijk een (officiële) klacht wordt (N=3);
3. Het hebben van één A4 op school waarop alle stappen van de klachtenregeling zijn uitgewerkt en waar je als school informatie kunt halen zou handig zijn (N=1).

[34] Jaarverslag 2017, Landelijke Klachtencommissie Onderwijs, 2017.

Interviewresultaten

In de interviews hebben we gevraagd naar de mening van de klachtencommissies en instanties over de omgang van scholen met de procedure van de klachtenbehandeling. Over het algemeen zijn de geïnterviewden het eens dat het merendeel van de scholen goed omgaat met de klachtenprocedure en de klachtenregeling. De meeste scholen nemen klachten serieus. In enkele interviews gaf de respondent aan dat in het verleden nog weleens wat weerstand was bij de scholen. Scholen voelden zich in de beklaagdenbank staan. Tegenwoordig heerst dit gevoel bij de scholen minder volgens de respondenten. Voordat een klacht bij een klachtencommissie komt, heeft de school al vaak geprobeerd er met de ouders uit te komen. Bijvoorbeeld door middel van gesprekken tussen de school en de klachtindiener of een gesprek tussen een eigen interne klachtencommissie met de directeur of leerkracht. Toch zien de commissieleden die wij hebben gesproken niet altijd een professionele houding vanuit de school, en ervaren sommige directeuren volgens de respondenten de klachtenprocedure als een verspilling van tijd, een vorm van diskwalificatie en als een motie van wantrouwen.

In de interviews werd ook een verbetering aangedragen voor de omgang van scholen met de procedure van de klachtbehandeling, met name op het gebied van informatievoorziening. Het is belangrijk dat een school duidelijk is over waar betrokkenen zich kunnen melden als zij een klacht hebben. Scholen moeten een interne klachtbehandeling hebben, maar dit is niet altijd heel duidelijk opgenomen in de schoolgids en ook niet altijd volledig volgens een aantal respondenten. Er wordt bijvoorbeeld verwezen naar een vertrouwenspersoon, maar de contactgegevens van deze persoon ontbreken. Daarnaast is het ook belangrijk dat scholen in de informatievoorziening rekening houden met ouders die laaggeletterd zijn.

4.3.4 Vindbaarheid en transparantie van informatie over hoe een klacht kan worden ingediend

Enquêteresultaten

Er wordt op verschillende manieren informatie verstrekt over de manier waarop een klacht kan worden ingediend.

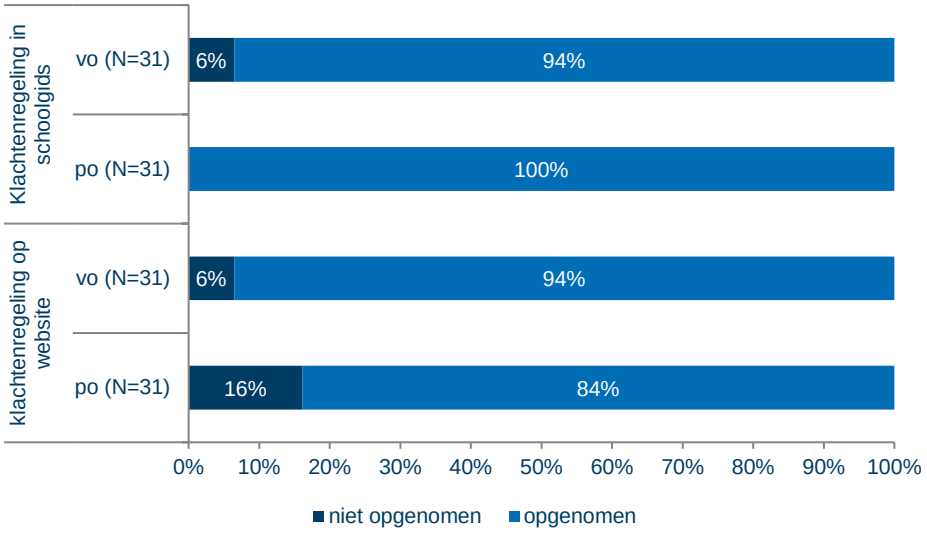
In Figuur 4.6 is te zien dat bijna alle ondervraagde schoolleiders en schoolbestuurders de klachtenregeling hebben opgenomen in de schoolgids. Daarnaast informeert het merendeel van de scholen ouders en leerlingen via de schoolwebsite over de klachtenregeling.

Echter, uit de halfjaarlijkse vragen- en klachtenmonitor van LAKS blijkt dat de informatievoorziening niet op alle scholen even goed geregeld is.[35] De informatie is niet altijd makkelijk te vinden, omdat niet alle scholen de schoolgids duidelijk op de schoolwebsite hebben staan. Ouders en leerlingen moeten dan de informatie zelf opvragen en dit vormt vaak een barrière.

In de figuren zien we dat bijna alle responderende schoolleiders en – bestuurders aangeven dat de klachtenregeling is opgenomen in de schoolgids, met uitzondering van twee schoolleiders uit het vo (6%). De klachtenregeling wordt niet door alle scholen opgenomen op de website van de school: zo geven twee respondenten uit het vo (6%) en vijf respondenten uit het po (19%) aan dat dit niet het geval is.

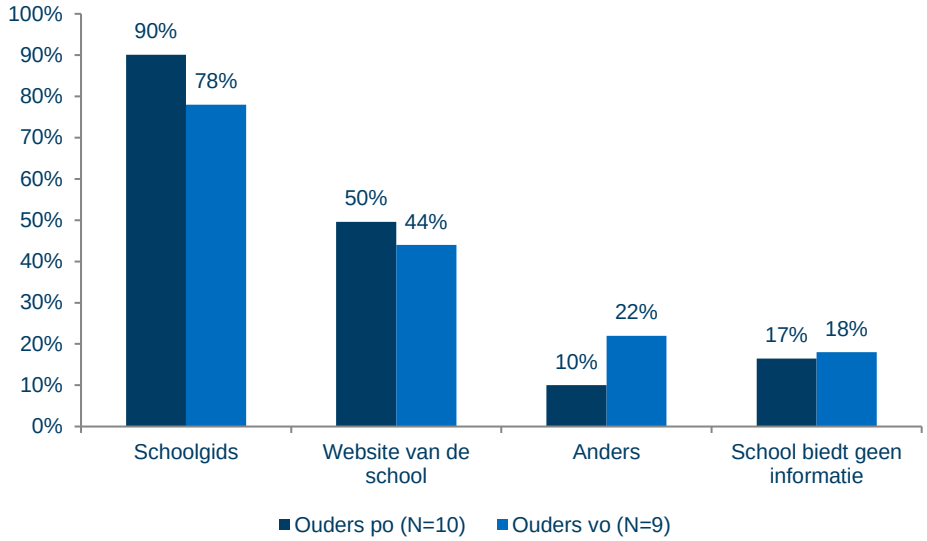
[35] Halfjaarlijkse vragen- en klachtenrapportage januari-juli 2018, LAKS, 2018.

Figuur 4.6 Klachtenregeling opgenomen op schoolwebsite en in schoolgids, volgens schoolleiders en schoolbestuurders

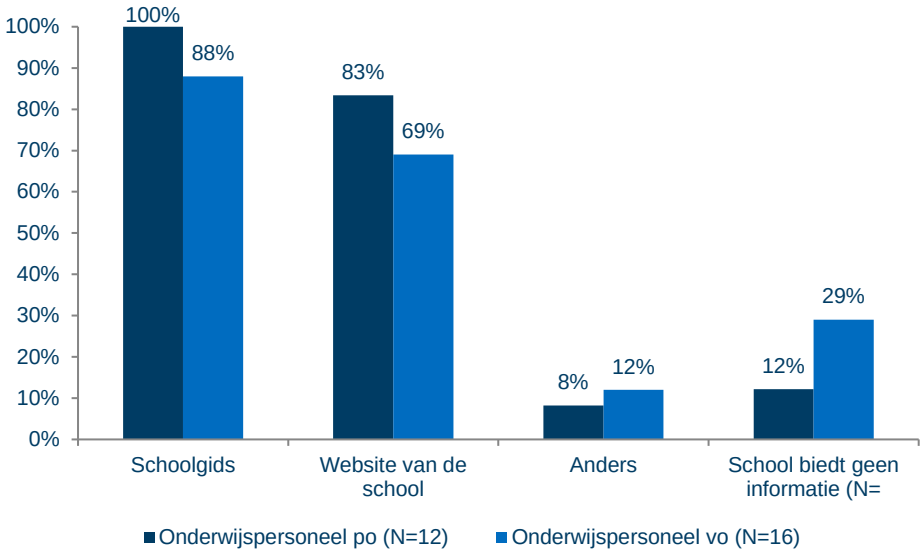


De responderende ouders en het onderwijspersoneel geven in meerderheid aan dat hun school informatie biedt over hoe een klacht kan worden ingediend. We zien alleen dat 17% van de responderende ouders in het po en 18% van de ouders in het vo aangeeft dat hun school deze informatie niet biedt (Figuur 4.7). In Figuur 4.8 zien we dat het 12% van het responderende onderwijspersoneel in het po en 29% van het onderwijspersoneel in het vo aangeeft dat de school geen informatie biedt. In Figuur 4.7 zien we dat het merendeel van de responderende ouders in het po (90%) en vo (78%) aangeeft dat de school informatie over het indienen van een klacht in de schoolgids aanbiedt. In Figuur 4.8 zien we dat al het responderende onderwijspersoneel in het po en 88% in het vo aangeeft dat de school informatie over het indienen van een klacht in de schoolgids aanbiedt.

Figuur 4.7 Biedt de school informatie over het indienen van een klacht, volgens ouders



Figuur 4.8 Biedt de school informatie over het indienen van een klacht, volgens onderwijspersoneel

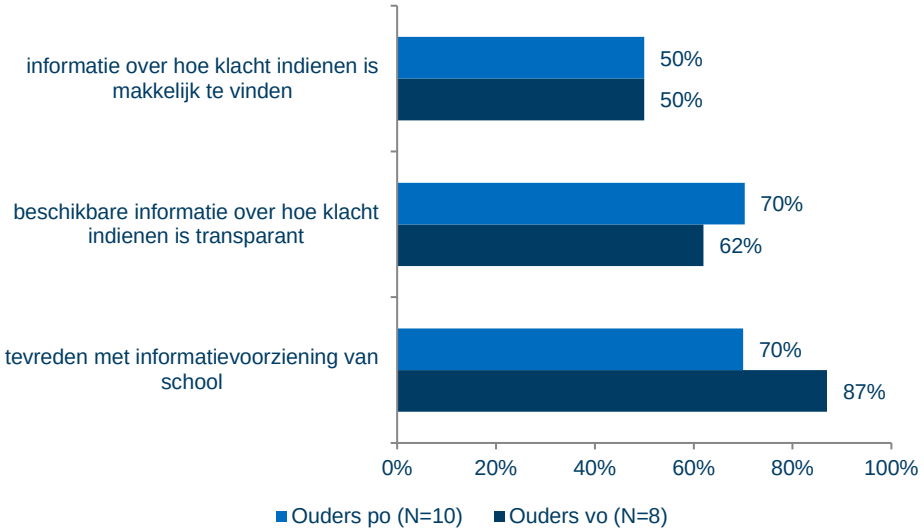


Enkele responderende ouders en personeelsleden geven ook aan dat hun school op een andere manier informatie voorziet, zoals:

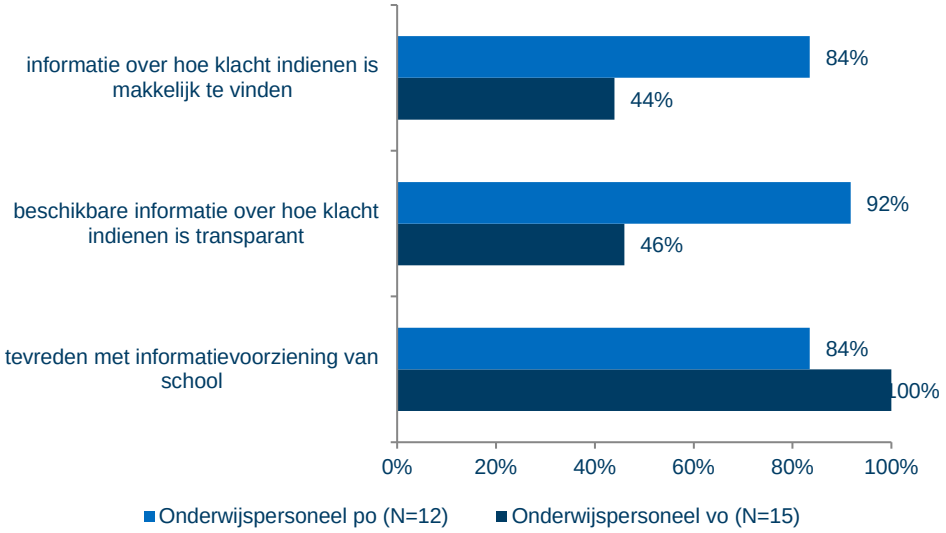
- Personeelsgids;
- Informatiebrief/infobrief voor docenten;
- Informatiekanalen voor ouders, zoals ouderavond of oudervereniging;
- Informatieavond.

In Figuur 4.9 en Figuur 4.10 staan de meningen van de ondervraagde ouders en het onderwijspersoneel over de vindbaarheid en transparantie van informatievoorziening van de klachtenregeling op hun school. De helft van de responderende ouders in het po en vo vinden dat de informatie over het indienen van een klacht makkelijk te vinden is. Daarnaast vindt de meerderheid van de responderende ouders in het po en vo deze informatie transparant en is de meerderheid ook tevreden over deze informatie. In Figuur 4.10 zien we de resultaten van het responderende onderwijspersoneel. Het merendeel van het responderende onderwijspersoneel in het po en vo is tevreden over de informatievoorziening van de school. Opvallend is dat er in de antwoorden van het onderwijspersoneel duidelijke verschillen tussen po en vo te zien zijn: in het vo vindt het onderwijspersoneel de informatie over hoe een klacht ingediend kan worden niet gemakkelijk te vinden en ook meer dan de helft vindt deze informatie niet transparant. In het po vindt juist een grote meerderheid dat de informatie gemakkelijk te vinden en transparant is.

Figuur 4.9 Mening ouders over vindbaarheid en transparantie van informatie over indienen klacht



Figuur 4.10 Mening onderwijspersoneel over vindbaarheid en transparantie van informatie over indienen klacht



Tot slot hebben we de respondenten de gelegenheid gegeven om te toe lichten waar zij tevreden of ontevreden over zijn met betrekking tot de informatievoorziening op hun school. De respondenten die aangeven dat zij tevreden zijn over de informatievoorziening geven het volgende aan:

- De informatie is duidelijk, helder en gemakkelijk te vinden (schoolgids en website);
- Er wordt over de klachtenregeling gecommuniceerd, zowel intern met leerkrachten en de directie, als extern door middel van nieuwsbrieven of e-mails aan ouders.

De respondenten die ontevreden zijn over de informatievoorziening, noemen het volgende:

- De klachtenregeling wordt niet regelmatig benoemd, waardoor het kan voorkomen dat er gezocht moet worden naar de regeling;
- De informatie is onduidelijk over wanneer iets een klacht is of wanneer het op een andere manier moet worden benaderd.

De volgende suggesties voor verbeteringen in de informatievoorziening kwamen naar voren:

- De informatie zou sneller vindbaar moeten zijn. Het moet snel duidelijk zijn waar je de informatie kunt vinden als je deze nodig hebt;
- De klachtenregeling zou jaarlijks op de agenda van de algemene personeelsvergadering moeten staan;
- Tijdens informatieavonden zouden ouders op de hoogte gebracht moeten worden van de regeling;
- De klachtenregeling zou moeten worden opgenomen in de lijst met protocollen (zoals het pestprotocol).

Interviewresultaten

Uit de interviews klinkt een wat kritischer geluid, waarbij informatievoorziening over de klachtenregeling nog wel verbetering behoeft. Zo verstrekt een aantal scholen helemaal geen informatie omtrent de klachtenregeling en wordt er – volgens Ouders en Onderwijs en de Landelijke Klachtencommissie Islamitisch Onderwijs – soms ook bewust minder ruchtbaarheid aan gegeven. De geïnterviewden geven hierbij zelf ook aan dat ze wellicht een vertekend beeld hebben, omdat ze *juist* de klagers spreken.

4.3.5 Voorlichting en communicatie over de procedure van klachtenbehandeling en –afhandeling

In 2006 adviseerde de Werkgroep Kotte[36] dat in het voortraject zoveel mogelijk voorkomen moet worden dat men een formele klacht indient bij een klachtencommissie. Voorlichtingsmateriaal op scholen moest benadrukken dat voorkomen beter is dan genezen en uitleg geven over hoe een school het beste met klachten kan omgaan.[37] De evaluatie van Panteia toont aan dat deze voorlichting sindsdien inderdaad aan scholen is verstrekt.[38]

Enquêteresultaten

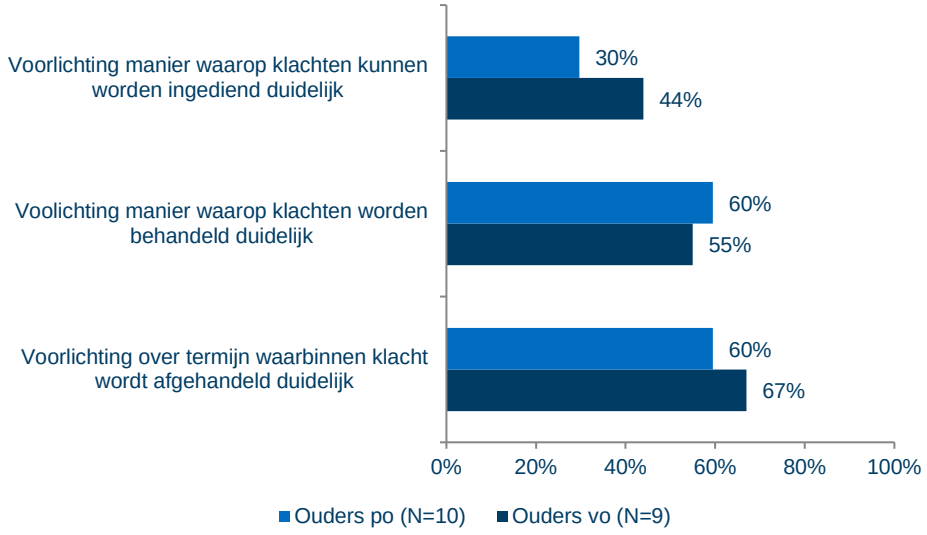
In onderstaande figuren zien we welk deel van de responderende ouders (Figuur 4.11) en onderwijspersoneel (Figuur 4.12) de voorlichting over de klachtenprocedure op hun school in hoge tot zeer sterke mate duidelijk vinden. Het gaat over de wijze van het indienen, de klachtafhandeling en de afhandelingstermijn. Meer dan de helft van de responderende ouders in het po en vo vindt de voorlichting duidelijk over hoe klachten worden behandeld en binnen welke termijn de klacht wordt afgehandeld. Voor het responderende onderwijspersoneel zien we grotere verschillen tussen de respondenten voor het po en vo. Zo geeft 57%van het onderwijspersoneel binnen het po aan dat de voorlichting over hoe een klacht kan worden ingediend duidelijk is, terwijl dit percentage voor vo slechts 29% is.

[36] De Werkgroep Kotte inventariseerde welke verbetermogelijkheden en actiepunten er zijn m.b.t. de klachtenregeling. Zie: Versterking eigen karakter klachtrecht Advies over de toekomstige klachtenregeling in het primair en voortgezet onderwijs, Expertgroep Klachtenregeling PO/VO, 2006.

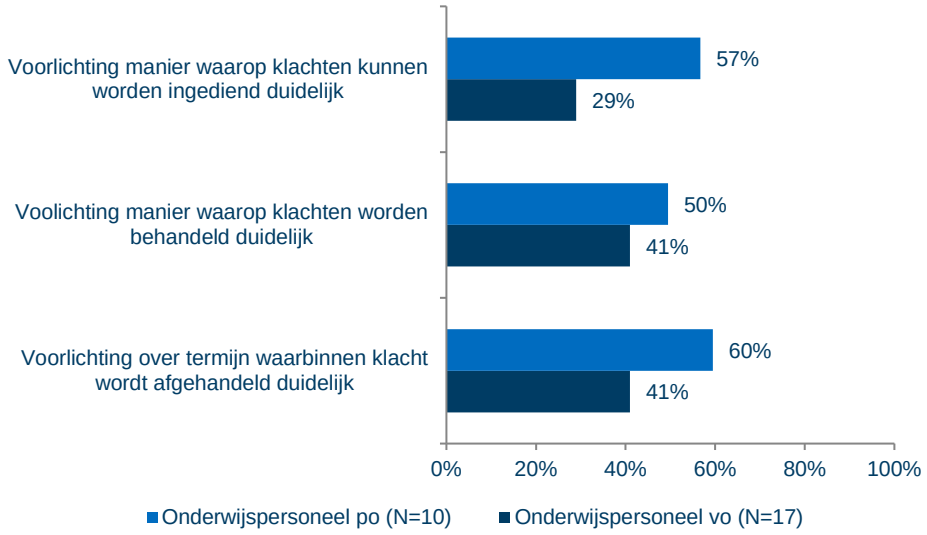
[37] Klagen kan verbeteren. Onderzoek naar de doorwerking van adviezen van de Landelijke Klachtencommissie. Onderwijs Onderwijsgeschillen, oktober 2011.

[38] Werkt de klachtenregeling? Evaluatie klachtenregeling funderend onderwijs. Panteia, maart 2013.

Figuur 4.11 Duidelijkheid van voorlichting over de wijze van indiening en behandeling van een klacht en van de termijn waarbinnen deze behandeld wordt, volgens ouders



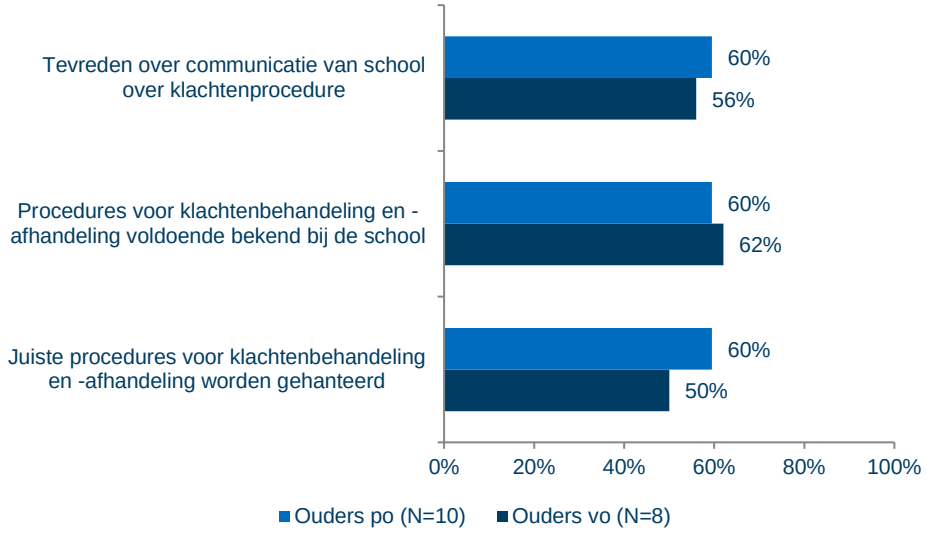
Figuur 4.12 Duidelijkheid van voorlichting over de wijze van indiening en behandeling van een klacht en van de termijn waarbinnen deze behandeld wordt, volgens onderwijspersoneel



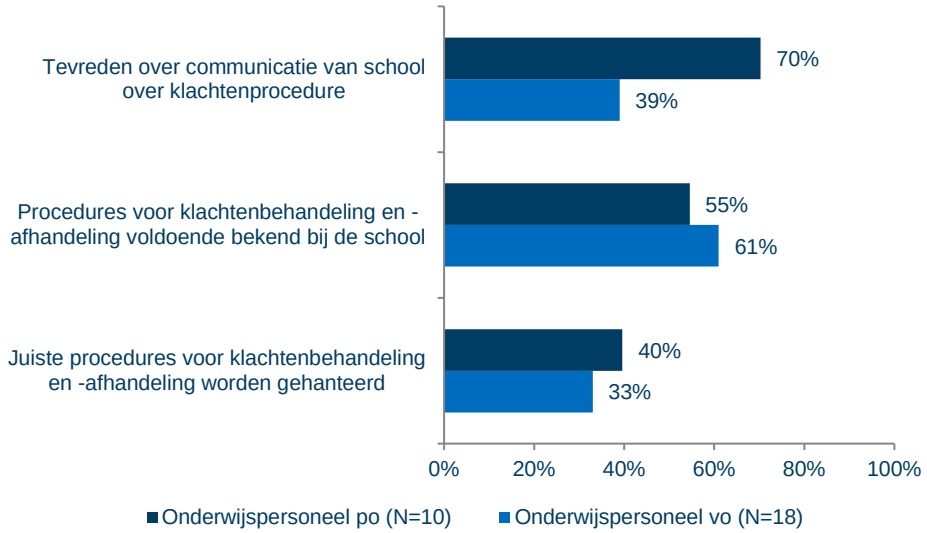
Behalve naar de voorlichting door de school over de procedure, zijn de ouders en onderwijspersoneel ook gevraagd of de procedures voor klachtenbehandeling en –afhandeling voldoende bekend zijn bij de scholen en of scholen de juiste procedures hiervoor hanteren. Tot slot zijn de respondenten gevraagd in hoeverre zij tevreden zijn over de communicatie van de school over de klachtenprocedure. In Figuur 4.13 zien we dat meer dan de helft van de responderende ouders in het po en vo vindt dat de procedures voor klachtbehandeling en -afhandeling voldoende bekend zijn bij de school. Het percentage ouders dat van mening is dat de juiste procedures worden gehanteerd ligt hoger in het po dan in het vo. Het merendeel van de responderende ouders in het po en vo is tevreden over de communicatie van de school over de klachtenprocedure. In Figuur 4.14 zien we de resultaten voor het responderende onderwijspersoneel. Het merendeel van het responderende onderwijspersoneel in het po en het vo vindt dat de procedures voldoende bekend zijn bij de school. Echter vindt minder dan de helft van het responderende onderwijspersoneel in het po en vo dat de school de juiste procedures hanteert. Een hoger

percentage van het responderende onderwijspersoneel in het po (70 %) dan in het vo (39%) is tevreden over de communicatie van de school over de klachtenprocedure.

Figuur 4.13 Bekendheid klachtbehandeling en afhandeling, hantering juiste procedures en tevredenheid communicatie, volgens ouders



Figuur 4.14 Bekendheid klachtbehandeling en afhandeling, hantering juiste procedures en tevredenheid communicatie, volgens onderwijspersoneel



De vragen omtrent de nazorg na afloop van een klacht zijn alleen gesteld aan de ouders en onderwijspersoneel die een klacht hebben ingediend in het afgelopen schooljaar. Omdat er weinig klachten zijn ingediend door de respondenten, hebben we slechts informatie van twee respondenten: een ouder en lid van het onderwijspersoneel. De ouder heeft geen behoefte gehad aan nazorg, terwijl het lid van het onderwijspersoneel aangaf dat deze behoefte er in hoge mate was. Beide respondenten hebben aangeven dat er in hun situatie helemaal geen nazorg plaatsvond na afloop van de klachtenprocedure, en hebben daarom ook de vraag door wie nazorg verleend wordt niet beantwoord. Beide respondenten hebben een suggestie gedaan voor een verbetering:

1. De coach moet op de hoogte worden gehouden en volledig worden geïnformeerd;
2. Er moet een onafhankelijke nazorggroep komen die de gedupeerde bijstaat.

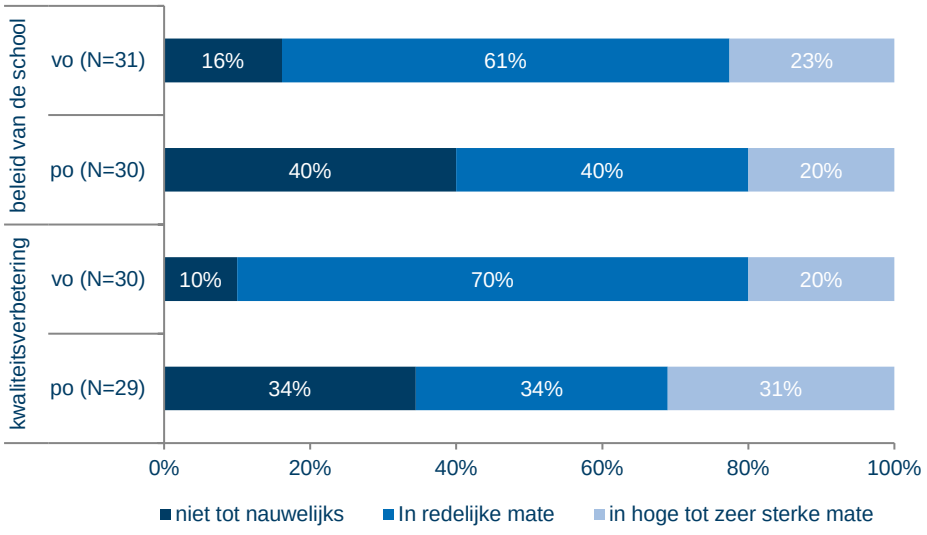
4.3.6 *Invloed van oordelen en aanbevelingen uit klachten op het schoolbeleid*

De klachtenregeling heeft als één van haar doelen een bijdrage te leveren aan het kwaliteitsbeleid van scholen. De klachtencommissies geven de betreffende school na een procedure een uitspraak en niet-bindend advies. In het evaluatieonderzoek uit 2013 gaf twee derde van de schoolbesturen aan dat het oordeel over de klacht en de aanbevelingen invloed hebben gehad op het schoolbeleid. De klachten werden volgens de scholen voornamelijk gebruikt om de communicatie te verbeteren. Daarnaast hebben ze tot aanpassingen in protocollen en procedures geleid. In een aantal gevallen hebben de klachten niet alleen geleid tot aanpassingen van het beleid, maar ook tot concrete vervolgstappen of acties. Een derde van de scholen volgde de aanbevelingen van de geschillencommissie niet op.

Enquêteresultaten

We hebben schoolleiders en –bestuurders in de survey gevraagd aan te geven in hoeverre de oordelen en aanbevelingen over de klachten (de uitkomsten) invloed hebben op het beleid van de school en op de kwaliteitsverbetering. Dit staat in Figuur 4.15. In het algemeen blijven de ondervraagde schoolleiders/ -bestuurders uit het vo redelijk neutraal over de invloed op het schoolbeleid (61% in redelijke mate) en de kwaliteitsverbetering (70% in redelijke mate). Ongeveer 6 van de 30 ondervraagde schoolleiders geven aan dat de uitkomsten van een klacht op deze aspecten in hoge tot zeer sterke mate invloed heeft. Klachten worden gezien als een begin voor verandering en/of verbetering en bieden een leermoment. In het po zien de ondervraagde schoolleiders/ -bestuurders minder sterke invloed van klachtuitkomsten op schoolbeleid en kwaliteitsverbetering. De oordelen en aanbevelingen van een klacht hebben volgens 40 en 34% van po-schoolleiders niet tot nauwelijks invloed op respectievelijk het schoolbeleid en de kwaliteitsverbetering. Deze invloed wordt echter door respectievelijk 20 tot 31 procent van de po-schoolleiders wel gezien. In het po is men daarmee meer uitgesproken over kwaliteitsverbetering, zowel aan de positieve als aan de negatieve kant,.

Figuur 4.15 Mate van invloed van de oordelen en aanbevelingen over de klachten (de uitkomsten) op beleid van de school en de kwaliteitsverbetering



4.4 Tevredenheid van klachtindieners over klachtenbehandeling

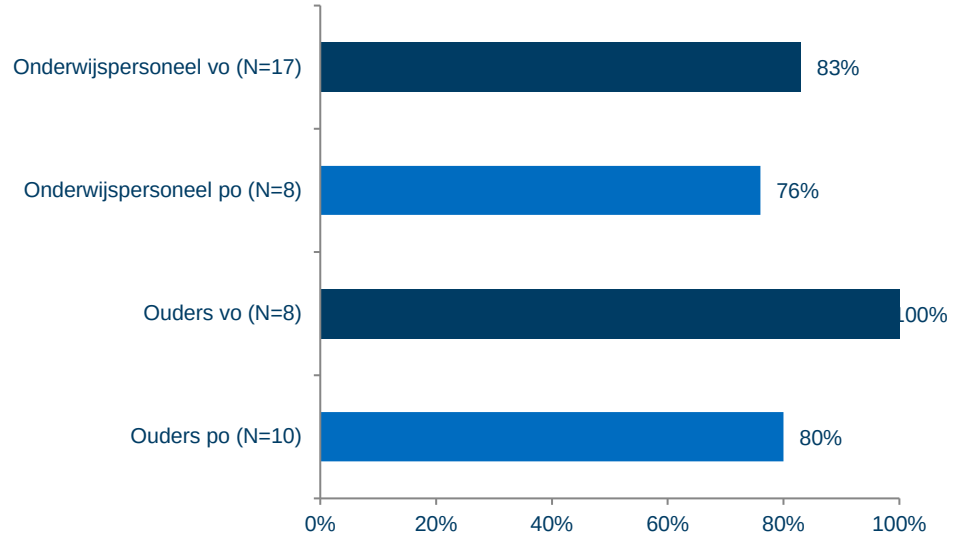
4.4.1 *Laagdrempeligheid van de klachtenvoorziening*

Het doel van de klachtenregeling is om leerlingen, ouders en onderwijspersoneel een laagdrempelige voorziening te bieden om een klacht in te dienen op school.

Enquêteresultaten

We zien dat het merendeel van de responderende ouders en onderwijspersoneel binnen het po en het vo nauwelijks tot geen drempel ervaart om een klacht in te dienen op hun school (Figuur 4.16). Binnen het vo geven zelfs alle ondervraagde ouders aan dat ze nauwelijks tot geen drempel ervaren. De respondenten is gevraagd hun antwoord toe te lichten. De reden dat men niet tot nauwelijks een drempel ervaart is met name dat er een open en veilige sfeer heerst op school, waardoor alles bespreekbaar is. Er werd één reden gegeven waarom men wel een drempel ervaart. Het lid van het onderwijspersoneel gaf aan dat je je baan kunt kwijtraken als je een klacht indient.

Figuur 4.16 Ervaring drempel klacht indienden op school, volgens onderwijspersoneel en ouders



Interviewresultaten

Uit de interviews met klachtencommissies, geschillencommissies, belangenverenigingen en vakbonden blijkt dat klagers, in dit geval voornamelijk ouders, een drempel ervaren om een klacht in te dienen, zowel op de school als bij een klachtencommissie. Veel ouders ervaren volgens de geïnterviewden een drempel om een klacht in te dienen als ze ergens tegenaan lopen, omdat ze bang zijn dat hun kind er last van gaat krijgen. Ouders dienen geen klacht in ter bescherming van hun kind. Een school is een gemeenschap en men weet al snel wie er geklaagd heeft. Daarnaast is het volgens de geïnterviewden zo dat een klacht indienen veel ‘rompslomp’ met zich mee brengt. Een klachtindiener moet vaak meerdere brieven sturen en bijvoorbeeld naar een zitting gaan. Dit kan een drempel opwerpen. Met betrekking tot een stap naar de klachtencommissie kwam naar voren dat het een juridische voorziening betreft, waaraan een procedure vast zit. Het juridische aspect kan niet veranderd worden, maar wordt wel ervaren als een drempel. In het algemeen werd door de geïnterviewde organisaties dan ook gezegd dat de ervaren drempels vaak hoger zijn dan de ontwerpers van het systeem in eerste instantie beoogden. De commissies doen hun best om hun procedures zo laagdrempelig mogelijk in te richten. De LKC geeft als voorbeeld dat wanneer iemand zijn of haar klacht niet op papier kan zetten, hij of zij de LKC kan bellen en een secretaris de klacht vervolgens op papier zet. Een respondent gaf ook aan dat een kleine drempel niet zo erg is; als het te gemakkelijk is om een klacht in te dienen, kan dit vervelend uitpakken voor scholen.

Schoolleiders/ -bestuurders kunnen ook een drempel opwerpen. Zo werd het voorbeeld gegeven dat schoolleiders wel eens voorstellen dat een klagende ouder maar een andere school moet zoeken, als er geen vertrouwen meer is in de school. Of als de schoolleider aanbiedt om in gesprek te gaan over de klacht, op voorwaarde dat de klacht door de ouder wordt ingetrokken.

4.4.2 *Tevredenheid algemeen*

Enquêteresultaten

In de survey gaven schoolleiders en schoolbestuurders aan dat een groot aantal van de klachten met een hoge mate van tevredenheid door de school wordt afgehandeld (zie Tabel 4.10).

Tabel 4.10 Tevredenheid afhandeling klacht (per klacht beantwoord) (N = 49)

Tevreden afhandeling klacht	Aantal klachten
Helemaal niet	3
Nauwelijks	2
In redelijke mate	7
In hoge mate	32
In zeer sterke mate	5

Beantwoord door schoolleiders en schoolbestuurders.

Daarnaast zijn er twee respondenten geweest die een klacht hebben ingediend, namelijk een ouder en een personeelslid. Eén gaf aan helemaal niet tevreden te zijn, de ander gaf aan in redelijke mate tevreden te zijn over de afhandeling van de klacht.

Interviewresultaten

In de interviews met geschillencommissies, belangenverenigingen en vakbonden hebben wij ook gevraagd in hoeverre klagers tevreden zijn over de klachtbehandeling. In het algemeen zijn de indieners volgens de gesproken organisaties tevreden over de klachtbehandeling. De (landelijke) klachtencommissies geven aan dat ze het idee hebben dat ouders en scholen zich gehoord voeren. Zowel scholen als ouders krijgen uitgebreid de tijd hun verhaal te doen en ze krijgen procedureel veel begeleiding en aandacht. De bejegening en houding van de klachtencommissies dragen bij aan een gevoel van procedurele rechtvaardigheid. Er heerst echter soms wel ontevredenheid over de langdurigheid van de procedure en de stukken die moeten worden aangeleverd door de klachtindieners, die zij niet altijd kunnen aanleveren. Aangezien wij geen respondenten hebben bevraagd die een klachtenprocedure bij een commissie hebben doorlopen, missen wij de mening van de klachtindieners ten aanzien van onafhankelijkheid en zorgvuldigheid van de klachtencommissies. Wel blijkt uit eerder onderzoek dat klagers en verweerders het belangrijk vinden dat een onafhankelijk, niet direct aan het schoolbestuur gelieerd orgaan, oordeelt over klachten.[39]

Over de tevredenheid van de klacht indienen met betrekking tot de uitkomst is niet altijd te zeggen of deze naar wens of verwachting voldoen. In het interview met de Islamitische klachtencommissie kwam naar voren dat zij niet vaak terugkoppeling ontvangen van scholen of gezinnen nadat zij een uitspraak hebben gedaan. Ouders en Onderwijs gaf wel aan dat ze soms verhalen krijgen van ouders die een klacht hebben ingediend bij de klachtencommissie en niet tevreden zijn met de uitkomst. Redenen waarom de ouders niet tevreden zijn is dat ze de argumentatie niet altijd begrijpen of dat ze zich niet voldoende gehoord voelen.

Wat klachtindieners vooral bijblijft is het resultaat. In een aantal gevallen kunnen de ouders de argumentatie bij het resultaat nauwelijks volgen. De argumentatie van de school of de klachtencommissie wordt niet altijd begrepen en dit kan leiden tot ontevredenheid bij de klachtindieners. In de procedure dient volgens de respondenten dus meer aandacht te komen voor een helder antwoord en een duidelijke uitleg waarom men tot dit antwoord is gekomen.

[39] Klagen kan verbeteren. Onderzoek naar de doorwerking van adviezen van de Landelijke Klachtencommissie. Onderwijsgeschillen, oktober 2011.

4.5 Werkwijze (landelijke) klachtencommissies

4.5.1 Organisatie van Stichting Onderwijsgeschillen en de GCBO

De landelijke klachtencommissies die wij hebben gesproken zijn de LKC, de Landelijke Klachtencommissie Islamitisch Onderwijs, de GPO en de GCBO, waar meerdere klachtencommissies onder vallen.

De LKC en de Landelijke Klachtencommissie Islamitisch Onderwijs vallen als klachtencommissies onder de Stichting Onderwijsgeschillen. De Landelijke Klachtencommissie Islamitisch Onderwijs wordt echter door een andere organisatie in stand gehouden, namelijk door de Islamitische Scholen Besturen Organisatie (ISBO). Als een schoolbestuur bij de ISBO is aangesloten, kunnen zij gebruik maken van de Landelijke Klachten Commissie Islamitisch Onderwijs. De GPO is ook een commissie van de Stichting Onderwijsgeschillen, maar anders dan de andere twee hierboven genoemd, is de GPO een geschillencommissie en geen klachtencommissie. GPO wordt door Onderwijsgeschillen georganiseerd en ondersteund.[40]

De GCBO is een samenwerkingsverband van landelijke klachten- en geschillencommissies die zijn ingesteld door het katholiek, protestants-christelijk, algemeen bijzonder en gereformeerd onderwijs (het bijzonder onderwijs). Onder de GCBO vallen de volgende klachtencommissies:

1. Landelijke klachtencommissie voor het christelijk onderwijs;
2. Landelijke klachtencommissie voor het katholiek onderwijs;
3. Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs;
4. Klachtencommissie Reformatorisch Onderwijs.[41]

4.5.2 Samenwerking klachtencommissies

We hebben de landelijke klachtencommissies in de interviews gevraagd in hoeverre zij met elkaar samenwerken en hoe zij deze samenwerking ervaren. Uit de interviews werd duidelijk dat er nauwelijks samenwerking plaatsvindt tussen de GCBO en de LKC. De commissies volgen elkaar wel, en soms komt het ook voor dat zij klachten ontvangen die bij de andere klachtencommissie thuis horen. Dan verwijzen de commissies de klacht door naar de juiste commissie. De potentiële meerwaarde om meer collegiaal overleg te onderhouden tussen de secretarissen van de landelijke klachtencommissies wordt onderkend, maar dit overleg is in een eerder stadium vastgelopen omdat naar de mening van één van de partijen de voorbereiding en inbreng van de partijen te ongelijk was.

In het verleden (2008 en 2014) zijn gesprekken gevoerd met de besturenorganisaties om ook de secretariaten van hun commissies (thans ondergebracht bij GCBO) onder te brengen bij de onafhankelijke Stichting Onderwijsgeschillen en ook de klachtencommissies indien gewenst op termijn te fuseren. Desgewenst zouden dan mogelijk via natuurlijk verloop op termijn ook de klachtencommissies zelf kunnen fuseren. Deze gesprekken zijn gestrand vanwege de wens van de besturenorganisaties om voor de eigen denominatieve kring zelf eigen (klachten)commissies met eigen personeel in stand te houden. Stichting Onderwijsgeschillen heeft aangegeven nog steeds open te staan voor een fusie waarbij ook plaats is voor de invulling van de denominaties. De GCBO gaf aan dat zij de samenwerking en overleg met andere landelijke, regionale en eventueel eigen klachtencommissies van scholen waardevol acht.

De klachtencommissie van OMO is bewust niet aangesloten bij een landelijke organisatie als de Stichting Onderwijsgeschillen. Nabijheid is voor hen belangrijk wat betreft klachtrecht. Volgens de

[40] Bestuursverslag 2017 Stichting Onderwijsgeschillen.

[41] Jaarverslag 2017 Landelijke Klachtencommissies Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs.

klachtencommissie van OMO is het belangrijk dat klagers, met name ouders, in de nabijheid van de school een klacht in kunnen dienen.

Een aantal respondenten vanuit de landelijke klachtencommissies (van Stichting Onderwijsgeschillen) geeft aan bedenkingen te hebben bij de onafhankelijkheid van eigen klachtencommissies van scholen; de commissies zien in meerdere zaken dezelfde bestuurders en bouwen daar zo toch een band mee op. Ook geven deze respondenten aan dat juist de opgebouwde ervaring door meerdere zaken leidt tot een betere kwaliteit van behandeling van klachten. We hebben geen klachtencommissies op schoolniveau gesproken, dus kunnen op dit punt slechts de mening van de landelijke respondenten weergeven. Regionale of lokale klachtenbehandeling door een eigen- of regionale commissie wordt als laagdrempeliger bestempeld, omdat klachten behandeld worden in de nabijheid van de school. Echter, dit brengt ook nadelen met zich mee, zoals het opbouwen van een relatie tussen commissie en schoolleiding. Ook zijn er (steeds meer) zaken die dusdanig ingewikkeld zijn, dat ze lastig zijn te behandelen door een eigen commissie. Stichting Onderwijsgeschillen noemde als voorbeeld zaken rondom de AVG-wetgeving, of zaken betreffende seksueel misbruik.

In eerdere evaluaties werd reeds aanbevolen dat meer uniformering in de werkwijze van klachtencommissies wenselijk is voor het functioneren van de klachtencommissies.[42] Voordelen daarvan (uit de literatuur en onze interviews) zijn eenduidige jurisprudentie, eenduidigheid in werkwijze, professionaliteit van de klachtbehandeling en onafhankelijkheid van de commissies. De voordelen van regionale of lokale klachtenafhandeling zouden eventueel gewaarborgd kunnen worden door regionale afdelingen van (een) landelijke commissie(s). De wenselijkheid van verdere uniformering, onafhankelijkheid van klachtencommissies en de alternatieven voor het invullen van de klachtenregeling behoeven verder onderzoek.

4.5.3 Procedure klachtbehandeling

Via de interviews gaven de vertegenwoordigers van de landelijke klachtencommissies en geschillencommissie, de GCBO, en de klachtencommissie van OMO inzicht in hoe de procedure van de klachtbehandeling op het niveau van de klachtencommissies plaatsvindt. GCBO geeft aan continu bezig te zijn met het verbeteren van de klachtenprocedure op basis van informatie die uit de praktijk naar voren komt. Dit betekent niet dat GCBO en de commissies die er onder vallen regelmatig de procedures wijzigen. De procedure staat vast, wordt scherpt bewaakt en verbeterd waar nodig. Nadat een klacht bij hen binnenkomt wordt deze door experts beoordeeld. De experts werken in het onderwijs of hebben daar gewerkt en hebben daardoor veel ervaring.

Bij de Landelijke Klachtencommissie Islamitisch Onderwijs komt een klacht binnen bij het secretariaat. Daar wordt als eerste bepaald of er communicatie is geweest op het niveau van de school, waarbij ouders in gesprek zijn geweest met het schoolbestuur of de directeur. Als dit nog niet is gebeurd, wordt eerst gestimuleerd om het gesprek met de betrokkenen te voeren. Indien dit gesprek al heeft plaatsgevonden, wordt de klacht officieel in ontvangst genomen, waarbij er vervolgens het principe van hoor- en wederhoor plaatsvindt. Dit gebeurt zowel tijdens de klachtenbehandeling, als tijdens de zitting. Tot slot wordt een afgewogen oordeel gegeven over de klacht.

Bij de LKC kan een klacht schriftelijk of per e-mail worden ingediend en deze komt binnen bij het secretariaat. Dit betreft een van de werkwijzen. Met de klagende partij wordt afgestemd over de inhoud van de klacht en er wordt contact opgenomen met de verweerder en met het schoolbestuur. Als beide partijen bereid zijn het gesprek aan te gaan wordt de klacht doorgestuurd naar het

[42] Werkt de klachtenregeling? Evaluatie klachtenregeling funderend onderwijs. Panteia, maart 2013.

schoolbestuur om te proberen de klacht op te lossen. Als het gesprek niet wordt aangegaan of niet tot een oplossing leidt, kunnen partijen kiezen voor mediation via Onderwijsgeschillen. Als daar niet voor gekozen wordt, wordt de klachtprocedure voorgezet bij de commissie. De verweerder krijgt dan de mogelijkheid een verweer in te dienen, waarna de klachtbehandeling ter zitting van de Commissie volgt.

Bij de klachtencommissie van OMO[43] is in de klachtenregeling opgenomen dat voordat een klacht bij de commissie terechtkomt, deze eerst op de school moet worden besproken. Mocht een klacht uiteindelijk bij de klachtencommissie terechtkomen, wordt deze behandeld door mensen met expertise in het onderwijsveld.

4.5.4 Ingediende klachten bij klachtencommissies

In de jaarverslagen van de klachtencommissies wordt informatie gegeven over het aantal ingediende klachten en de ontwikkeling in klachten. Het aantal ingediende klachten bij de Islamitische klachtencommissie in 2017 is 6. Ten opzichte van 2016 is dit een lichte daling, maar ten opzichte van de jaren daarvoor (2014 en 2015) is dit een stijging.[44] Het aantal ontvangen klachten bij het GCBO (verspreid over de klachtencommissies die er onder vallen) over 2017 is 274, waarvan 66 klachten zijn ingetrokken. Dit is een stijging ten opzichte van 2016, toen 241 klachten zijn ontvangen.[45] De LKC heeft in het jaar 2017 239 klachten ontvangen, waarvan er 148 zijn ingetrokken. Het intrekken van de klachten is voor 1/3 het gevolg van het beleid van de LKC om te bevorderen dat klachten via gesprekken op het niveau van de school (bestuur) worden opgelost, danwel via mediation. Over de jaren 2014 t/m 2017 is er een stijging in het aantal ontvangen klachten bij het LKC.[46] De klachtencommissie van OMO heeft in totaal 25 klachten ontvangen in 2017. Dit is een stijging ten opzichte van 2016, waarin 17 klachten zijn ontvangen.[47] Bij de Geschillencommissie Passend Onderwijs zijn 69 verzoekschriften ingediend, waarvan 15 zijn ingetrokken.[48] [49] In 2018 waren dit er – ten tijde van het interview d.d. 11 december 2018 – 68 verzoekschriften ingediend. Tabel 4.11 hieronder geeft een overzicht van het aantal ingediende klachten bij de landelijke klachtencommissies van 2014 t/m 2017.

Tabel 4.11 Aantal ingediende klachten bij geïnterviewde klachtencommissies op basis cijfers uit de jaarverslagen

	LKC	GCBO[50]	LKC Isl.	OMO	GPO
2014	212	234	3	16	22*
2015	227	217	2	9	63
2016	230	241	7	17	68
2017	239	274	6	25	78[51]

* GPO is ingesteld in 2014.

Zoals Tabel 4.11 laat zien, verschilt het aantal klachten dat jaarlijks in behandeling wordt genomen per klachtencommissie die wij hebben bevraagd in de interviews. Voor een beter beeld van de

43 Ons Middelbaar Onderwijs (2011). Klachtenregeling Ons Middelbaar Onderwijs.
44 Jaarverslag 2017 Klachtencommissie Islamitisch Onderwijs.
45 Jaarverslag 2017 Landelijke Klachtencommissies Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs.
46 Landelijke Klachtencommissie Onderwijs Jaarverslag 2017.
47 Jaarverslag Klachtencommissie Ons Middelbaar Onderwijs 2017.
48 Jaarverslag 2017. Geschillencommissie Passend Onderwijs.
49 In Tabel 4.11 wordt gesproken over verzoekschriften in behandeling. Voor 2017 waren dit er 78, waarbij 9 ingediend waren in 2016; waardoor het totaal van ingediende verzoekschriften uitkomt op 69.
50 Onder de GCBO vallen vier klachtencommissies: Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs, Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs, Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs en Klachtencommissie Reformatorisch Onderwijs.
51 De GPO heeft over 2017 geleid tot een vergroting van het volume klachten met 78: 12.5% van het totaal aantal klachten van alle klachtencommissies voor 2017 samengenomen (totaal aantal klachten is 622 in Tabel 4.11).

ingediende klachten is het tevens belangrijk het aantal aangesloten scholen bij de klachtencommissies te vermelden. Voor het jaar 2017 zijn er 3.296 scholen aangesloten bij de LKC, 3.621 scholen bij de commissies van het GCBO, 42 bij de Islamitische klachtencommissie (LKC Isl.)[52] en 64 scholen bij OMO.[53] Het aantal aangesloten scholen fluctueert per jaar, wat het aantal ingediende klachten kan beïnvloeden. Zo waren er bij de LKC op moment van het interview (11 december 2018) in 2017 239 klachten binnengekomen, maar was er tevens een stijging van 63 scholen die zich aansloten bij de LKC ten opzichte van 2016.

Interviewresultaten

De landelijke klachtencommissies geven aan dat er sprake is van een lichte stijging in het aantal klachten over de afgelopen jaren. Er worden verschillende redenen voor deze stijging genoemd. Ten eerste weten mensen beter de weg te vinden naar de klachtencommissies en ten tweede zijn klachtindieners, voornamelijk de ouders, mondiger geworden (assertiever en veeleisender). Om deze ouderbetrokkenheid in goede banen te leiden, vraagt dit van leraren en de school de nodige vaardigheden en tijd. Maar de tijd van de leraar en de middelen binnen de school zijn schaars, wat mogelijk kan leiden tot conflictsituaties.[54] De samenleving wordt mondiger en ouders komen bij de school op voor belang van hun kind.[55] In een peiling onder leraren in het vo geeft ongeveer één op de tien leraren aan dat ze in het schooljaar 2014-2015 te maken hadden met verbaal agressieve ouders en één op de vijf met verbaal agressieve leerlingen en uit ander onderzoek blijkt dat in datzelfde jaar bijna alle schoolleiders in het vo te maken hadden met verbaal agressieve ouders.[56][57]

Daarnaast werd genoemd dat de eventuele onbekendheid van klagers met de klachtenregeling ertoe kan leiden dat er meer klachten worden ingediend bij de commissies. Sommige klachtindieners bespreken de klacht niet eerst met het schoolbestuur, omdat zij niet bekend zijn met de manier waarop de klachtprocedure verloopt, en stappen meteen naar een klachtencommissie.

Het feit dat er wel sprake is van een stijging, maar geen sterke stijging, werd door de geïnterviewde commissieleden verklaard door de bekendheid van scholen met de klachtenregeling. Hoe beter de scholen bekend zijn met de klachtenregeling, hoe eerder zij klachten zelf proberen op te lossen.

Naast de klachtencommissies die specifiek gericht zijn op het ontvangen van klachten, hebben wij ook andere instanties gevraagd een inschatting te geven van het aantal klachten dat in behandeling wordt genomen. Voor hen was het lastig deze vraag te beantwoorden, juist omdat het geen klachteninstanties zijn. Wel kwam naar voren dat Ouders & Onderwijs telefoontjes krijgt van ouders die zich beklagen, maar dat deze klachten niet altijd leiden tot een formele klacht op school. Dit kan ook niet altijd achterhaald worden, omdat er vrijwel geen terugkoppeling door de ouders plaatsvindt.

---

52 https://deisbo.nl/po/. Volgens DUO-data zijn er 49 scholen aangesloten bij het ISBO.

53 Bij de GPO hoeven scholen niet aangesloten te zijn om een geschil in te dienen.

54 Meer, J. van der (2016) *De bomen en het bos: Leraren en ouders over passend onderwijs* Amsterdam: Kohnstamm Instituut.

55 Wester M., Koeckhoven T., Ploeg S. van der, Pol G. van de (2018) *Arbeidsmarktanalyse VO 2017: SWOT-analyse van de arbeidsmarkt in het voortgezet onderwijs*. Den Haag: Voion.

56 Stichting School & Veiligheid (2015) *Agressieve ouders: van agressie naar betrokkenheid.* Utrecht: Stichting School & Veiligheid https://www.schoolenveiligheid.nl/wp-content/uploads/2015/01/agressieve-ouders-van-agressie-naar-betrokkenheid.pdf.

57 Grisven V. van, Woud L.van der, Gaalen E. (2015) *Geweld tegen leraren*. Utrecht: DUO Onderwijsonderzoek. http://www.duo-onderwijsonderzoek.nl/wp-content/uploads/2015/12/Rapportage-Geweld-tegen-leraren-18-december-2015.pdf.

De AOb – die onderwijspersoneel bijstaat waartegen een klacht is ingediend – geeft aan dat zij het laatste jaar minder zaken binnen krijgt. Ook d de AOb geeft aan dat dit waarschijnlijk komt doordat schoolbesturen beter hun taak opnemen.

4.5.5 Onderwerp van de klachten

We hebben de klachtencommissies en instanties gevraagd over welke onderwerpen er voornamelijk wordt geklaagd door ouders, leerlingen en/of onderwijspersoneel. De onderwerpen verschillen sterk per gesproken commissie of instantie. De onderwerpen van de klachten die de landelijke klachtencommissies ontvangen vertonen veel overeenkomsten. Klachten gaan voornamelijk over bejegening, communicatie, en het verstrekken van informatie wanneer ouders gescheiden zijn. Daarnaast ontvangen zij klachten over pesten, over of een kind wel of niet bevorderd mag worden en op welk niveau het kind moet worden ingeschaald. Ook ontvangen ze soms klachten over eventuele extra ondersteuning die kinderen moeten krijgen. Klachten worden vooral ingediend door ouders; een klein deel van de ingediende klachten is afkomstig van onderwijspersoneel. De klachtencommissie van OMO ontvangt voornamelijk algemene klachten (lesuitval en kwaliteit van het onderwijs) of klachten op het gebied van persoonlijke integriteit (pesten) of seksuele intimidatie. Over deze onderwerpen wordt zowel door ouders als onderwijspersoneel geklaagd.

Ouders & Onderwijs gaf aan dat zij vragen van ouders krijgen over een breed aantal onderwerpen, waaronder schorsing en verwijdering, adviezen van de basisschool voor het middelbaar onderwijs, en de omgang van scholen met het continurooster. Sommige klachten en vragen hebben betrekking op onderwerpen die het hele jaar voorkomen, terwijl andere betrekking hebben op een bepaald moment. Het hele jaar ontvangt Ouders & Onderwijs klachten over het passend onderwijs, terwijl klachten over het schooladvies alleen voorkomen rond de tijd dat het schooladvies wordt uitgebracht. Voor het LAKS geldt dat ze zowel klachten als vragen ontvangen van ouders en leerlingen. De meeste klachten die het LAKS ontvangt gaan over (eind) examens, schoolregels en doorstroom.[58] De ontvangen klachten zijn niet uitgesplitst naar wie de klacht heeft ingediend.

Wij hebben tevens de jaarverslagen van de landelijke klachtencommissies bekeken om te bepalen of de klachtencommissies zaken over verwijdering, toelating en vaststelling ontwikkelingsperspectief als klachten behandelen. Deze zaken dienen te worden behandeld door de GPO die is ingesteld om kennis te nemen van geschillen tussen ouders en het bevoegd gezag over deze onderwerpen.[59] De GCBO heeft in 2017 klachten behandeld die betrekking hadden op passend onderwijs, straffen, schorsing of verwijdering, toelating.[60] Ook in het jaarverslag van OMO staan klachten beschreven die betrekking hadden op leerlingen die extra ondersteuning nodig hebben. De klachtencommissie van OMO is niet bevoegd om te oordelen over zogenaamde leerlingkwesties (toelating en verwijdering), maar legt dit neer bij de Regionale beroepscommissie.[61] We kunnen uit deze resultaten opmaken dat klachten die onder de bevoegdheid van GPO vallen, in sommige gevallen ook door andere klachtencommissies worden behandeld. De mate waarin dit voorkomt behoeft nader onderzoek.

---

58 LAKS (2018). Halfjaarlijkse vragen- en klachtenrapportage januari-juli 2018.

59 Bierkens, I.C., & Zoontjens, P.J.J. (2018). *De zorgplicht in passend onderwijs en de juridische handhaving daarvan*. Amsterdam: Kohnstamm Instituut.

60 Jaarverslag 2017 Landelijke Klachtencommissies Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs

61 Jaarverslag 2017 Ons Middelbaar Onderwijs

5 Conclusie

Dit onderzoek had tot doel inzichten te verkrijgen in hoe de klachtenregeling in de praktijk op scholen functioneert en vast te stellen hoe tevreden klachtindieners zijn met de manier waarop klachten zijn afgehandeld. Door het analyseren van documenten, het uitzetten van twee vragenlijsten en het interviewen van klachtencommissies en koepelorganisaties die betrokken zijn bij het thema klachten, hebben we data verzameld om onze onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden. Hieronder bespreken we de belangrijkste conclusies met betrekking tot de onderzoeksvraag:

> Hoe krijgt de klachtenregeling vorm op scholen in de praktijk en in welke mate is de klachtindiener tevreden met de manier waarop de klacht is afgehandeld?

Uitvoering klachtenafhandeling op schoolniveau

De meeste schoolleiders en schoolbestuurders uit ons onderzoek hanteren een officiële procedure om klachten te behandelen. Uit onze survey onder schoolleiders en schoolbestuurders blijkt dat het merendeel van de klachten wordt ingediend bij de schoolleider/bestuurder en dat de meeste van de ingediende klachten worden behandeld door het gesprek aan te gaan met de directbetrokkenen of de schooldirectie in te schakelen. De ervaringen met de procedure op school tonen een gemengd beeld. Uit de interviews blijkt dat ouders veel vragen hebben over de procedure van klachtbehandeling. Deze wordt niet altijd begrepen.

Bemiddeling wordt door de respondenten in de interviews gezien als een goed alternatief voor een stap naar een klachtencommissie. De jaarverslagen van de landelijke klachtencommissies tonen aan dat er af en toe voor bemiddeling wordt gekozen. Daarnaast is er op het merendeel van de scholen de mogelijkheid om het schoolbestuur of de directie in te schakelen voor bemiddeling. De ervaringen met bemiddeling zijn positief en bemiddeling wordt door de klachtencommissies gezien als een goede optie om klachten op te lossen.

De bevraagde partijen in ons onderzoek zijn over het algemeen tevreden over de werking van de klachtenregeling. Schoolleiders zijn tevreden over de werking van de klachtenregeling en over de snelheid van de klachtenbehandeling. Ook de geïnterviewde klachtencommissies en instanties zijn het eens dat het merendeel van de scholen goed omgaat met de klachtenprocedure en de klachtenregeling.

De uitkomsten van de enquête tonen aan dat het merendeel van de scholen ouders, leerlingen en onderwijspersoneel over de klachtenregeling informeert via de schoolgids en/of de schoolwebsite. Er wordt door de scholen informatie geboden over het indienen van een klacht en die informatie is over het algemeen gemakkelijk te vinden en transparant. Ook wordt door scholen voorlichting gegeven over de procedure van klachtenbehandeling en –afhandeling. De meerderheid van de respondenten (zowel schoolleiders/ -bestuurders, onderwijspersoneel als ouders) is tevreden over de informatievoorziening vanuit de school. Er blijft ruimte voor verbetering; indien er onvrede bij klagers is, komt dit vooral door de informatievoorziening. Niet alleen vooraf, maar ook achteraf over het genomen besluit.

De klachtenregeling heeft als een van haar doelen een bijdrage te leveren aan het kwaliteitsbeleid van scholen. In het algemeen, voor alle onderwijssectoren, hebben de uitkomsten naar de mening van de schoolleiders en schoolbestuurders in redelijke mate invloed op het schoolbeleid en de kwaliteitsverbetering.

Concluderend kunnen we stellen dat de uitvoering van de klachtenregeling op scholen in de praktijk goed verloopt. De ondervraagde ouders en onderwijspersoneel weten de regeling te vinden en vinden de informatievoorziening voldoende. De voorbeelden waar het minder goed is gegaan, komen vanuit de interviews naar voren. De geïnterviewden geven hierbij zelf ook aan dat ze wellicht een vertekend beeld hebben, omdat ze juist de klagers spreken. Informatievoorziening kan altijd beter; zo verstrekt een aantal scholen helemaal geen informatie omtrent de klachtenregeling en wordt er – volgens meerdere geïnterviewden – soms ook bewust minder ruchtbaarheid aan gegeven.

Tevredenheid van klachtindieners over klachtenafhandeling

In het algemeen zijn de klachtindieners tevreden over de afhandeling van hun klachten. De klachtindieners, veelal ouders van leerlingen, voelen zich gehoord en voelen zich ondersteund door de klachtencommissies, als zij hun klacht daar hebben ingediend. Indien een klacht wordt afgewezen, zijn ouders vaker ontevreden over de afhandeling van hun klacht, geven de klachtencommissies aan; de tevredenheid lijkt dus sterk af te hangen van de uitkomst van de klacht. Er is over het algemeen wel een gevoel van procedurele rechtvaardigheid.

De klachtencommissies geven aan dat er wel een drempel lijkt te bestaan om een klacht in te dienen; ten eerste vanwege het juridische traject dat moet worden doorlopen bij een gang naar de klachtencommissie, maar tevens omdat ouders vrezen dat klagen consequenties kan hebben voor hun kind. Uit de enquête kwam naar voren dat door een aantal respondenten een hoge drempel wordt ervaren. Aangaande de onafhankelijkheid van de klachtenvoorziening wordt door de ondervraagde ouders en onderwijspersoneel aangeven dat zij deze als onafhankelijk ervaren.

Concluderend kunnen we stellen dat de ondervraagde (potentiële) klagers tevreden zijn met de klachtenregeling. De grootste tevredenheid is er over de procedure; tevredenheid over de uitkomst hangt af van de uiteindelijke uitspraak. De ervaren drempel valt mee, maar er is toch een aantal respondenten dat aangeeft een drempel te ervaren. Het is dus wel goed oog te hebben voor mogelijke drempels en deze zoveel mogelijk weg te nemen.

Werkwijze (landelijke) klachtencommissies

De werkwijze van de commissies is volgens de geïnterviewde commissies zorgvuldig en de onafhankelijkheid wordt volgens de klachtencommissies gewaarborgd. De respondenten geven aan dat de bejegening en houding van de klachtencommissies bijdragen aan een gevoel van procedurele rechtvaardigheid.

Op basis van onze onderzoeksresultaten concluderen wij dat eenduidige jurisprudentie, eenduidigheid in werkwijze, professionaliteit van de klachtbehandeling en onafhankelijkheid van de commissies, wenselijk zijn voor het functioneren van de klachtencommissies. De roep om uniformering, zoals ook in eerdere evaluaties naar voren kwam, ondersteunen wij dan ook. Om de laagdrempeligheid door nabijheid van de regionale en eigen klachtencommissies te benutten, zou een model van landelijke klachtencommissies met uniforme procedures, eenduidige jurisprudentie en regionale afdelingen, een alternatief kunnen zijn voor de huidige invulling van de klachtenregeling. (De noodzaak voor) een dergelijke alternatieve inrichting van de klachtenregeling behoeft nader onderzoek.

Bijlage 1: geraadpleegde literatuur

Expertgroep Klachtenregeling PO/VO (2006). Versterking eigen karakter klachtrecht Advies over de toekomstige klachtenregeling in het primair en voortgezet onderwijs.
Bierkens, I.C., & Zoontjens, P.J.J. (2018). De zorgplicht in passend onderwijs en de juridische handhaving daarvan. Amsterdam: Kohnstamm Instituut.
GCBO (2017). Jaarverslag 2017 Landelijke Klachtencommissies Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs.
Grisven V. van, Woud L.van der, Gaalen E. (2015). Geweld tegen leraren. Utrecht: DUO Onderwijsonderzoek.
Klachtencommissie Islamitisch Onderwijs (2017). Jaarverslag 2017.
Klachtencommissie Ons Middelbaar Onderwijs (2017). Jaarverslag Klachtencommissie Ons Middelbaar Onderwijs 2017.
LAKS (2018). Halfjaarlijkse vragen- en klachtenrapportage januari-juli 2018.
Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (2015). Drie routes om een klacht op school op te lossen.
Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (2017). Jaarverslag 2017.
Meer, J. van der (2016). De bomen en het bos: Leraren en ouders over passend onderwijs Amsterdam: Kohnstamm Instituut.
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (2018). Wet op de expertisecentra.
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (2018). Wet op het primair onderwijs.
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (2018). Wet op het voortgezet onderwijs.
Onderwijsconsument (z.d.). Model klachtenregeling PO en VO met toelichting.
Onderwijsgeschillen (2011). Klagen kan verbeteren. Onderzoek naar de doorwerking van adviezen van de Landelijke Klachtencommissie.
Onderwijsgeschillen (2014). Mediation in het onderwijs.
Onderwijsgeschillen (2017). Bestuursverslag 2017 Stichting Onderwijsgeschillen.
Ons Middelbaar Onderwijs (2011). Klachtenregeling Ons Middelbaar Onderwijs.
Ouders en Onderwijs (z.d.). Bemiddeling tussen ouders en school.
Panteia (2013). Werkt de klachtenregeling? Evaluatie klachtenregeling funderend onderwijs.
Stichting School & Veiligheid (2015). Agressieve ouders: van agressie naar betrokkenheid. Utrecht: Stichting School & Veiligheid.
Tweede Kamer der Staten-Generaal (2001). Kamerstuk 27783 nr. 3.
Tweede Kamer der Staten-Generaal (2016). Kamerstuk 33862 nr. 25.
Wester M., Koeckhoven T., Ploeg S. van der, Pol G. van de (2018). Arbeidsmarktanalyse VO 2017: SWOT-analyse van de arbeidsmarkt in het voortgezet onderwijs. Den Haag: Voion.

Bijlage 2: interviewleidraad

A. Ter introductie

1. Bij welke instantie of koepelorganisatie bent u betrokken?
2. Wat is uw positie binnen deze instantie/koepelorganisatie?
3. Wat zijn de uw voornaamste activiteiten?
4. Hoe bent u betrokken bij het thema ‘klachten’?

B. Klachten en Klachtencommissies

5. Hoeveel klachten worden er jaarlijks (ongeveer) in behandeling genomen?
6. Wat is de ontwikkeling van de klachten in de afgelopen jaren (in aantallen)?
7. Over welke onderwerpen wordt er voornamelijk geklaagd door ouders?
8. Over welke onderwerpen wordt er voornamelijk geklaagd door leerlingen?
9. Over welke onderwerpen wordt er voornamelijk geklaagd door onderwijspersoneel?

Alleen voor klachtencommissies:
Naast uw eigen Klachtencommissie bestaan ook nog andere commissies [GCBO, LKIC en/of LKC].

10. In hoeverre werken de Klachtencommissies samen en hoe ervaart u deze samenwerking?
    a. Versterken de organisaties elkaar, en zo ja, hoe?
11. Zijn er verdere mogelijkheden voor onderlinge versterking?
    a. Zo ja, welke?

C. Procedure klachtenbehandeling

12. Wat zijn uw ervaringen wat betreft de procedure van de klachtenbehandeling in het onderwijs?
    a. Kunt u enkele praktijkvoorbeelden noemen?
13. Wat zijn uw ervaringen wat betreft de procedure aangaande bemiddeling?
    a. In hoeverre bent u van mening dat bemiddeling een goede optie is?
    b. Kunt u enkele praktijkvoorbeelden noemen?
14. In hoeverre bent u van mening dat klagers een drempel ervaren om te klagen?
    a. Indien van mening: Kunt u enkele praktijkvoorbeelden noemen?
15. Wat is uw mening wat betreft de omgang van scholen met de procedure van de klachtenbehandeling?
    a. Wat gaat goed?
    b. Wat kan beter?

D. Tevredenheid betrokkenen klachtenbehandeling

16. In hoeverre zijn de klagers in het algemeen tevreden over de klachtenbehandeling:
    a. Leerlingen?
    b. Ouders?
    c. Onderwijspersoneel?
17. Waar zijn klagers vooral tevreden over m.b.t. de klachtenbehandeling?
    a. Kunt u een praktijkvoorbeeld geven?
18. Waar zijn klagers minder tevreden of ontevreden over m.b.t. de klachtenbehandeling?
    b. Kunt u een praktijkvoorbeeld geven?

Bijlage 3: vragenlijst

Ouders en personeel

Achtergrondinformatie

1. Vanuit welk type school bent u betrokken?
   a. Primair onderwijs;
   b. Voortgezet onderwijs;
   c. Speciaal basisonderwijs (sbo);
   d. Speciaal onderwijs (so);
   e. Voortgezet speciaal onderwijs (vso).

2. Ik ben betrokken bij de school als:
   a. Ouder
   b. Leerling
   c. Onderwijspersoneel
   d. Anders, namelijk…

Klacht ingediend

3. Heeft u in het afgelopen schooljaar een klacht ingediend op school?
   [antwoordopties: Ja/nee]

   [Indien op 3 'ja' wordt geantwoord, ga naar vraag 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 en 12].

4. Hoeveel klachten heeft u het afgelopen schooljaar ingediend?
   […]

   Onderstaande vragen gaan over de ingediende klachten over het afgelopen schooljaar. Geeft u alstublieft per klacht antwoord op de vragen, tot een maximum van vijf klachten.

5. Tegen wie heeft u een klacht ingediend op school? (meerdere antwoorden mogelijk)
   a. Een (ex-)leerling;
   b. Ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex)leerling;
   c. (een lid van) het personeel;
   d. (een lid van) de directie;
   e. (een lid van) het bevoegd gezag;
   f. Een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school;
   g. Een persoon die anderszins deel uitmaakt van de schoolgemeenschap;
   h. Anders, namelijk…

6. In hoeverre is de school ontvankelijk voor klachten?
   [Antwoordopties: 1. Helemaal niet – 5. In zeer sterke mate]

7. In hoeverre heeft u weerstand ondervonden van de school bij het indienen van uw klacht?
   [Antwoordopties: 1. Helemaal niet – 5. In zeer sterke mate]

8. Indien van toepassing: Kunt u een praktijkvoorbeeld geven waarin u weerstand ondervond van de school?

9. Waar ging de klacht over? (Graag antwoorden per klacht en er zijn meerdere antwoorden per klacht mogelijk):
   a. De manier van lesgeven, uitleggen of onvoldoende begeleiding;
   b. Pesten, discriminatie, agressie of geweld;
   c. De schoolorganisatie (groepsindeling, examens, leerplicht e.d.);
   d. Sancties/straf, schorsen of verwijderen;
   e. Informatievoorziening of klachtafhandeling door de school;
   f. De manier van omgaan met (eindexamen)resultaten, advies vervolgonderwijs, zittenblijven, toelating;
   g. Seksuele intimidatie;
   h. Anders, namelijk…

10. Hoe heeft u de klacht ingediend? (Graag antwoorden per klacht en er zijn meerdere antwoorden per klacht mogelijk):
   a. Via de schoolleider;
   b. Via de schoolbestuurder;
   c. Via de vertrouwenspersoon;
   d. Via medezeggenschapsraad;
   e. Anders, namelijk…

11. Kunt u beschrijven hoe de klacht is behandeld? (meerdere antwoorden mogelijk)
   a. In gesprek met direct betrokkenen;
   b. Door inschakeling van schooldirectie;
   c. Mediation (bemiddeling) door een onafhankelijke partij;
   d. Als officiële klacht bij klachtencommissie behandeld;
   e. Anders, namelijk…

12. In hoeverre bent u tevreden met de afhandeling van de klacht? (per klacht een antwoord kiezen).
   [Antwoordopties: 1. Helemaal niet – 5. In zeer sterke mate]

Communicatie en terugkoppeling

[Indien op 3 'ja' wordt geantwoord, ga naar vraag 13, 14, 15 en 16].

13. Bent u door de school geïnformeerd over de uitkomsten van de afhandeling van uw klacht?
   a. Ja
   b. Nee
   c. Anders, gelieve te specificeren…

14. Op welke manier bent u door de school geïnformeerd over de uitkomsten van de afhandeling van uw klacht? (meerdere antwoorden mogelijk)
   a. Per e-mail;
   b. Telefonisch;
   c. In een gesprek met de schoolleider/schoolbestuur;
   d. Anders, namelijk…

15. Bent u tevreden over de communicatie door de school over de uitkomsten van de afhandeling? [antwoordopties: 1. helemaal niet – 5. In zeer sterke mate].

16. Algemeen (niet per klacht): Heeft u suggesties voor een verbetering van de communicatie vanuit de school?

[…]

Nazorg na afloop van een klacht

[Indien op 3 'ja' wordt geantwoord, ga naar vraag 17, 18, 19, 2 en 21]

17. In hoeverre heeft u behoefte gehad aan nazorg na afloop van de klachtenprocedure?
    [antwoordopties: 1. helemaal niet – 5. In zeer sterke mate].

18. In hoeverre vindt er nazorg plaats na afloop van de klachtenprocedure?
    [antwoordopties: 1. helemaal niet – 5. In zeer sterke mate].

19. Door wie is er nazorg na afloop van een klacht verleend?
[…]

20. In hoeverre bent u tevreden met de verleende nazorg?
    [antwoordopties: 1. helemaal niet – 5. In zeer sterke mate].

21. (Algemeen, dus niet per klacht) Welke suggesties voor verbetering m.b.t. de nazorg heeft u?

Informatievoorziening over het indienen van een klacht

22. Biedt de school informatie over hoe een klacht kan worden ingediend?
    [antwoordopties: Ja/nee]

[Indien op 22 'ja' wordt geantwoord, ga naar vraag 23]

23. Op welk wijze informeert de school over hoe een klacht kan worden ingediend? (meerdere antwoorden mogelijk)
    a. Schoolgids
    b. Website van de school
    c. Anders, namelijk…

24. In hoeverre is de informatie over hoe een klacht kan worden ingediend makkelijk te vinden?
    [antwoordopties: 1. helemaal niet – 5. In zeer sterke mate].

[Indien op 22 'ja' wordt geantwoord, ga naar vraag 25]

25. In hoeverre is de beschikbare informatie over hoe een klacht kan worden ingediend transparant?
    [antwoordopties: 1. helemaal niet – 5. In zeer sterke mate].

26. In hoeverre bent u tevreden met de informatievoorziening van de school?
    [antwoordopties: 1. helemaal niet – 5. In zeer sterke mate]

27. Kunt u toelichten waar u tevreden of ontevreden over bent m.b.t. de informatievoorziening?
    […]

28. Welke suggesties voor verbeteringen in de informatievoorziening heeft u?
    […]

Voorlichting procedure klachtenbehandeling en afhandeling

29. Biedt de school voorlichting over de procedure van de klachten*be*handeling?
    [antwoordopties: Ja/nee]

30. In hoeverre is deze voorlichting duidelijk, aangaande
    [antwoordopties: 1. helemaal niet – 5. In zeer sterke mate]:

a. De manier waarop klachten kunnen worden ingediend;
b. De manier waarop klachten worden behandeld;
c. De termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld.

31. Zijn de procedures voor klachtenbehandeling en -afhandeling naar uw inzicht voldoende bekend bij de school?
[antwoordopties: 1. helemaal niet – 5. In zeer sterke mate]

32. In hoeverre worden de juiste procedures voor klachtenbehandeling en -afhandeling gehanteerd?
[antwoordopties: 1. helemaal niet – 5. In zeer sterke mate]

33. In hoeverre bent u tevreden over de communicatie van de school over de klachtenprocedure?
[antwoordopties: 1. helemaal niet – 5. In zeer sterke mate]

34. Kunt u uw antwoord op de vorige vraag toelichten (aan de hand van een voorbeeld)?
[…]

Klachtenvoorziening

35. In hoeverre ervaart u een drempel om een klacht in te dienen op school?
[antwoordopties: 1. helemaal niet – 5. In zeer sterke mate]

36. Kunt u uw antwoord op de vorige vraag toelichten?
[…]

37. Heeft u verder nog opmerkingen?
[…]

38. In hoeverre ervaart de klachtenvoorziening als onafhankelijk? [antwoordopties: 1. helemaal niet – 5. In zeer sterke mate]

39. Kunt u uw antwoord op de vorige vraag toelichten?
[…]

Schoolleiders

Achtergrondinformatie

1. Waar bent u werkzaam binnen het funderend onderwijs?
   a. Primair onderwijs;
   b. Voortgezet onderwijs;
   c. Speciaal basisonderwijs (sbo);
   d. Speciaal onderwijs (so);
   e. Voortgezet speciaal onderwijs (vso).

2. In welke functie bent u werkzaam binnen het funderend onderwijs?
[…]

3. Is er een klachtenregeling op uw school?
[antwoordopties: 1. Ja, 2. Nee].

4. Is de school aangesloten bij een regionale of landelijke klachtencommissie?
   [antwoordopties: 1. Ja, 2. Nee].
   [Indien op 3 ‘ja’ wordt geantwoord, ga naar vraag 4].

5. ja, welke? [Een antwoord mogelijk]
   a. GBCO;
   b. LKC;
   c. Islamitische Onderwijs Klachtencommissie;
   d. Anders, namelijk…Heeft u in het afgelopen schooljaar klachten ontvangen?

6. Is de school aangesloten bij een regionale of landelijke klachtencommissie?
   [antwoordopties: 1. Ja, 2. Nee].

Onderwerp van de klacht en indieners van klachten

7. Heeft u in het afgelopen jaar klachten ontvangen?
   [antwoordopties: Ja, 2. Nee]

8. Indien op 7 ‘ja’ wordt geantwoord, ga naar vraag 8, 9, 10, 11, 12 en 13].
   Hoeveel klachten heeft u ontvangen in het afgelopen schooljaar?
   […]

Onderstaande vragen gaan over de ingediende klachten over het afgelopen schooljaar. Geeft u alstublieft per klacht antwoord op de vragen, tot een maximum van vijf klachten.

9. Hoe werd de klacht ingediend? (meerdere antwoorden mogelijk)
   a. Via de schoolleider/bestuurder;
   b. Via de vertrouwenspersoon;
   c. Via medezeggenschapsraad;
   d. Anders, namelijk…

10. Waar ging de klacht over? (meerdere antwoorden mogelijk)
    a. De manier van lesgeven, uitleggen of onvoldoende begeleiding;
    b. Pesten, discriminatie, agressie of geweld;
    c. De schoolorganisatie (groepsindeling, examens, leerplicht e.d.);
    d. Sancties/straf, schorsen of verwijderen;
    e. Informatievoorziening of klachtafhandeling door de school;
    f. De manier van omgaan met (eindexamen)resultaten, advies vervolgonderwijs, zittenblijven, toelating;
    g. Seksuele intimidatie;
    h. Anders, namelijk…

11. Van welke betrokkenen werd de klacht ontvangen? (meerdere antwoorden mogelijk)
    a. Ouders;
    b. Leerlingen;
    c. Onderwijspersoneel;
    d. Anders, namelijk…

12. Kunt u beschrijven hoe de klacht is behandeld? (meerdere antwoorden mogelijk)
    a. In gesprek met direct betrokkenen;
    b. Door inschakeling van schooldirectie;
    c. Mediation (bemiddeling) door een onafhankelijke partij;

d. Als officiële klacht bij klachtencommissie behandeld;
e. Anders, namelijk…

13. In hoeverre bent tevreden met de afhandeling van de klacht (per klacht een antwoord kiezen).
[Antwoordopties: 1. Helemaal niet – 5. In zeer sterke mate]

Procedure behandeling klachten (afwegingskader)

14. Wordt er op de school waaraan u verbonden bent een bepaalde interne officiële procedure gevolgd om de klachten te behandelen (afwegingskader)?
[antwoordopties: 1. Ja, 2. Nee]

[Indien op 14 'ja' wordt geantwoord, ga naar vraag 15].

15. Welke aspecten worden in deze interne officiële procedure benoemd? (meerdere antwoorden mogelijk)
a. Wat een klacht is;
b. Hoe de klacht kan worden ingediend;
c. Verloop verdere procedure klachten*be*handeling;
d. Verloop verdere procedure klachten*af*handeling;
e. Anders, namelijk…

Betrokkenen binnen de school bij afhandeling klachten

16. Wie zijn er binnen de school betrokken bij de afhandeling van klachten? (meerdere antwoorden mogelijk)
a. Vertrouwenspersoon;
b. Schoolleiding/schoolbestuur;
c. Medezeggenschapsraad;
d. Anders, namelijk…

Alternatieven stap klachtencommissie

17. Bestaat er de mogelijkheid om het schoolbestuur of de directie van de school in te schakelen voor bemiddeling?
a. Ja
b. Nee
c. Anders, namelijk…

[Indien op 17 anders dan "Nee" geantwoord wordt, ga naar vraag 18]

18. Kunt u aangeven hoe dit werkt in de praktijk?
[…]

[Indien op 7 'ja' wordt geantwoord, ga naar vraag 19].

19. Is er in het afgelopen jaar sprake geweest van bemiddeling door een onafhankelijke partij die begeleiding bood tijdens de klachtenbehandeling?
[antwoordopties: 1. Ja, 2. Nee]

[Indien op 7 'ja' en op 19 'ja' wordt geantwoord, ga naar vraag 20].

20. Welke onafhankelijke partij bood begeleiding tijdens de klachtenbehandeling en wat hield deze begeleiding in?

Werking van de klachtenregeling (snelheid en informatievoorziening)

21. In hoeverre bent u tevreden over de werking van de klachtenregeling op uw school?
[antwoordopties: 1. helemaal niet – 5. In zeer sterke mate]

22. In hoeverre bent u tevreden over de snelheid van de klachtenbehandeling op uw school?
    [antwoordopties: 1. helemaal niet – 5. In zeer sterke mate]

23. Heeft u de klachtenregeling opgenomen in de schoolgids?
    [antwoordopties: 1. Ja, 2. Nee]

24. Heeft u de klachtenregeling opgenomen op de website van de school?
    [antwoordopties: 1. Ja, 2. Nee]

[Indien op 3 'ja' wordt geantwoord, ga naar vraag 25]

25. Heeft aanbevelingen/suggesties voor verbetering van de werking van de klachtenregeling?
    […]

Beleidsvorming en kwaliteitsverbetering

26. In hoeverre hebben oordelen en aanbevelingen over de klachten (de uitkomsten) een invloed op het beleid van de school?
    [antwoordopties: 1. helemaal niet – 5. In zeer sterke mate]

27. Kunt u uw antwoord op bovenstaande vraag toelichten?
    […]

28. In hoeverre hebben oordelen en aanbevelingen over de klachten (de uitkomsten) een invloed op de kwaliteitsverbetering?

29. Kunt u uw antwoord op bovenstaande vraag toelichten?
    […]

30. Heeft u verder nog opmerkingen?
    […]

Bijlage 4: lijst van geïnterviewde personen

Contactpersoon	Organisatie	Telefonisch / op locatie
Dhr. Lathouwers	Algemene Onderwijsbond (AOb)	Telefonisch
Mevr Mertens	Stichting Onderwijsgeschillen	face-to-face interview
Mevr. Arslan	Klachtencommissie Islamitisch Onderwijs;	Telefonisch
Mevr. Schreuder	Landelijke Klachtencommissie (LKC)	Telefonisch
Dhr. Schellens	Geschillencommissie Passend Onderwijs (GPO)	face-to-face interview
Mevr. Grollers	Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO)	face-to-face interview
Dhr. Corten	Klachtencommissie Ons Middelbaar Onderwijs (OMO)	Telefonisch
Dhr. Stassen	LAKS	Telefonisch
Dhr. Geffen	Ouders & Onderwijs	Telefonisch

Over Ecorys

Ecorys is een toonaangevend internationaal onderzoeks- en adviesbureau dat zich richt op de belangrijkste maatschappelijke uitdagingen. Door middel van uitmuntend, op onderzoek gebaseerd advies, helpen wij publieke en private klanten bij het maken en uitvoeren van gefundeerde beslissingen die leiden tot een betere samenleving. Wij helpen opdrachtgevers met grondige analyses, inspirerende ideeën en praktische oplossingen voor complexe markt-, beleids- en managementvraagstukken.

Onze bedrijfsgeschiedenis begon in 1929, toen een aantal Nederlandse zakenlieden van wat nu beter bekend is als de Erasmus Universiteit, het Nederlands Economisch Instituut (NEI) oprichtten. Het doel van dit gerenommeerde instituut was om een brug te slaan tussen het bedrijfsleven en de wereld van economisch onderzoek. Het NEI is in 2000 uitgegroeid tot Ecorys.

Door de jaren heen heeft Ecorys zich verspreid over de wereld met kantoren in Europa, Afrika, het Midden-Oosten en Azië. Wij werven personeel met verschillende culturele achtergronden en expertises, omdat wij ervan overtuigd zijn dat mensen met uiteenlopende eigenschappen een meerwaarde kunnen bieden voor ons bedrijf en onze klanten.

Ecorys excelleert in zeven werkgebieden:
- Economic growth;
- Social policy;
- Natural resources;
- Regions & Cities;
- Transport & Infrastructure;
- Public sector reform;
- Security & Justice.

Ecorys biedt een duidelijk aanbod aan producten en diensten:
- voorbereiding en formulering van beleid;
- programmamanagement;
- communicatie;
- capaciteitsopbouw (overheden);
- monitoring en evaluatie.

Wij hechten waarde aan onze onafhankelijkheid, onze integriteit en onze partners. Ecorys geeft om het milieu en heeft een actief maatschappelijk verantwoord ondernemingsbeleid, gericht op meerwaarde voor de samenleving en de markt. Ecorys is in het bezit van een ISO14001-certificaat dat wordt ondersteund door al onze medewerkers.

Postbus 4175
3006 AD Rotterdam
Nederland

Watermanweg 44
3067 GG Rotterdam
Nederland

T 010 453 88 00
F 010 453 07 68
E netherlands@ecorys.com
K.v.K. nr. 24316726

W www.ecorys.nl

Sound analysis, inspiring ideas