

Vergaderjaar 2018–2019

35 000 VIII

Vaststelling van de begrotingsstaten van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (VIII) voor het jaar 2019

Nr. 213

VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG

Vastgesteld 16 juli 2019

De vaste commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap heeft een aantal vragen en opmerkingen voorgelegd aan de Ministers van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en voor Basis- en Voortgezet Onderwijs en Media over de brief van 12 april 2019 inzake het overzicht van klachtbehandeling en -afhandeling in de verschillende onderwijssectoren en de evaluatie klachtenregeling in het funderend onderwijs (Kamerstuk 35 000 VIII, nr. 177).

De vragen en opmerkingen zijn op 21 mei 2019 aan de Ministers van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en voor Basis- en Voortgezet Onderwijs en Media voorgelegd. Bij brief van 11 juli 2019 zijn de vragen door de Minister voor Basis- en Voortgezet Onderwijs en Media beantwoord. Vragen en antwoorden zijn hierna afgedrukt.

De voorzitter van de commissie,
Tellegen

Adjunct-griffier van de commissie,
Bosnjakovic

Inhoud

I	Vragen en opmerkingen uit de fracties	2
	• Inbreng van de leden van de VVD-fractie	2
	• Inbreng van de leden van de D66-fractie	2
	• Inbreng van de leden van de SP-fractie	4
	• Inbreng van de leden van de PvdA-fractie	4
II	Reactie van de Minister voor Basis- en Voortgezet Onderwijs en Media	5

I Vragen en opmerkingen uit de fracties

Inbreng van de leden van de VVD-fractie

De leden van de VVD-fractie hebben kennisgenomen van de brief over het overzicht van klachtbehandeling en -afhandeling in de verschillende onderwijssectoren en de evaluatie klachtenregeling in het funderend onderwijs. Zij hebben de volgende vragen en opmerkingen.

De leden lezen dat er meer duidelijkheid en aandacht is voor klachtbehandelingen binnen de school. Het is goed dat hier steeds meer aandacht voor is. Het gaat echter niet alleen om een goede procedure om tot een melding te kunnen komen, het gaat met name om wat er vervolgens met een klacht gebeurt. Hoe beoordeelt de Minister de kwaliteit van de klachtenafhandeling bij de Inspectie van het Onderwijs (onderwijsinspectie) in zijn algemeenheid? De leden hebben het gevoel op basis van signalen dat klachten over onderwijs of een specifieke school niet altijd serieus worden genomen door de onderwijsinspectie. Deelt de Minister deze opvatting? Zo ja, waar ligt dit aan? Voldoet de capaciteit van de onderwijsinspectie in uw ogen? Of zijn er andere redenen waarom er vraagtekens bij de afhandeling en vooral de resultaten gezet kunnen worden? Waarom is in de casus van het VMBO Maastricht zo weinig gedaan met de klachten van ouders? Hoe vaak worden daadwerkelijk maatregelen getroffen en welk percentage van de klachten leidt tot een sanctie? In hoeverre is de onderwijsinspectie überhaupt in staat om klachten over een school serieus te onderzoeken met een uitspraak als gevolg? Heeft u gesprekken gevoerd met de onderwijsinspectie over het functioneren met betrekking tot de klachten over het niet adequaat oppakken van de klachten bij het VMBO Maastricht in het bijzonder, en hopelijk over de effectiviteit bij de klachtenregeling in het algemeen? Welke stappen moeten er bij de onderwijsinspectie gezet worden om op basis van klachten sneller inzicht te krijgen in problemen bij een school, zo vragen de leden.

Inbreng van de leden van de D66-fractie

De leden van de D66-fractie hebben kennisgenomen van de brief van de Ministers omtrent het overzicht van klachtbehandeling en -afhandeling in de verschillende onderwijssectoren en de evaluatie klachtenregeling in het funderend onderwijs. De leden hebben met genoegen geconstateerd dat er over het algemeen een goede werking is en tevredenheid over de werking van de klachtenregeling. De leden willen nog enkele vragen stellen over de klachtenregeling, de klachtbehandeling en de afhandeling hiervan.

Evaluatie klachtenregeling in het funderend onderwijs

De leden vernemen dat negen relevante koepelorganisaties en instanties zijn geïnterviewd. Kan de Minister meer inzicht geven in hoeveel po¹- en vo²-scholen deel hebben genomen aan het onderzoek? De leden constateren dat er een stijging is in klachten. Kunnen de Ministers aangeven met hoeveel procent de klachten de laatste jaren zijn gestegen? De leden vragen om een nadere toelichting van de Ministers op de hoeveelheid van de gevallen waarbij een oplossing onmogelijk blijkt te zijn binnen de school, waardoor de klacht terechtkomt bij externe klachtencommissies.

De leden vragen aan de Ministers om een uiteenzetting van de soorten klachten die binnenkwamen in de laatste vijf jaar. Hoeveel van de klachten hadden betrekking op passend onderwijs? Is er in het onderwijs voldoende bekendheid met de Geschillencommissie passend onderwijs, zo vragen de leden.

Conclusie en aanbevelingen evaluatie

De leden constateren dat de uitvoering van de klachtenregeling over het algemeen in de praktijk goed verloopt. Hierbij vernemen de leden dat ouders en onderwijspersoneel bekend zijn met de klachtenregeling, dat de vertrouwenspersoon goed te vinden is en dat de informatievoorziening meestal voldoende is. De leden vragen aan de Ministers waar ze verbetering mogelijk zien voor de komende jaren en hoe ze dit willen bevorderen.

De leden vragen aan de Ministers om nadere toelichting omtrent de 21% van de scholen in het po en de 13% van de scholen in het vo die niet zijn aangesloten bij een regionale of landelijke klachtencommissie. Waar dienen het personeel of de ouders dan hun klachten in? Kunnen de Ministers toelichten waaruit blijkt dat de voorlichting omtrent het indienen van een klacht duidelijker is voor het onderwijspersoneel in het po dan in het vo, aangezien deze procedure als onduidelijk wordt ervaren door 43% van het personeel in het po en 71% van het personeel in het vo? Wat zijn hier de oorzaken van? Hoe groot is het verschil tussen de duidelijkheid in het po en het vo? Wat willen de Ministers doen om op het po en het vo gelijke duidelijkheid te creëren en meer duidelijkheid te scheppen over de klachtenprocedure? Kunnen de Ministers uiteenzetten hoeveel ouders ervaren dat de argumentatie van de uitspraken niet voldoende werd gecommuniceerd? Hierbij constateren de leden dat de argumentatie van de resultaten niet altijd worden begrepen door de klachtindieners. Hoe willen de Ministers deze onduidelijkheid aanpakken om ervoor te zorgen dat er een helder antwoord wordt gegeven in combinatie met een duidelijke uitleg? Hoe willen de Ministers de klachtenregeling meer toegankelijk en transparant maken?

De leden vragen aan de Ministers om een nadere toelichting met betrekking tot de handhaving van eenduidigheid in werkwijze tussen de klachtencommissies. Hoe kan, volgens de Ministers, de eenduidigheid in werkwijze worden verbeterd? Zijn de Ministers het met de leden eens dat alle scholen de klachten dermate serieus moeten nemen dat ze worden meegenomen in de evaluatie van schoolleiders en bestuurders en ook worden doorgevoerd in het schoolbeleid en kwaliteitsverbetering? Hoe willen de Ministers ervoor zorgen dat alle scholen in Nederland de klachten ook echt meenemen in de kwaliteitsverbetering en het schoolbeleid? De leden vragen aan de Ministers welke maatregelen genomen gaan worden om de problemen van een te hoge drempel en het doorvoeren van kwaliteitsverbeteringen op scholen naar aanleiding van

¹ po: primair onderwijs

² vo: voortgezet onderwijs

klachten aan te pakken. Hoe kan, volgens de Ministers, de klachtbehandeling nog efficiënter worden gemaakt zodat de officiële klachten bij de klachtencommissie daalt en de afhandeling wordt verbeterd, zo vragen de leden.

Inbreng van de leden van de SP-fractie

De leden van de SP-fractie hebben kennisgenomen van de brief van de Ministers over het overzicht van klachtbehandeling en -afhandeling in de verschillende onderwijssectoren en de evaluatie klachtenregeling in het funderend onderwijs. Zij hebben daar nog enkele vragen over. De leden constateren dat de Minister na de evaluatie van de klachtenregeling in 2018 met de onderzoekers van mening is dat er op twee punten verbetering mogelijk is (namelijk de laagdrempeligheid van de klachtenregeling en het doorvoeren van kwaliteitsverbeteringen op scholen naar aanleiding van klachten) en dat hij daarvoor in gesprek wil gaan met sectorraden, AVS³ en de landelijke klachtencommissies.

Is de Minister het met de leden eens dat het feit dat sommige ouders kennelijk vrezen dat hun kind consequenties op school zou kunnen ondervinden van het indienen van een klacht, een zeer ernstig signaal is van mogelijke misstanden? Is de Minister dit ook des te meer met de leden eens, omdat juist bij een onderwerp als dit (een gevoel van) veiligheid voor alle betrokken partijen van het hoogste belang is? Zou de Minister er dan in dit soort gevallen niet beter voor kunnen kiezen om bij signalen van gevoelde onveiligheid rechtstreeks in gesprek te gaan met eventuele betrokken scholen, in plaats van via een omweg via sectorraden, AVS en de landelijke klachtencommissies? Kan de Minister zijn antwoorden toelichten?

De leden vragen de Minister tevens of hij de optie om rechtstreeks en meteen in gesprek te gaan met de betreffende scholen niet ook liever zou willen overwegen bij scholen waar de klachten kennelijk niet een redelijke invloed hebben op schoolbeleid en kwaliteitsverbetering. Deelt de Minister de mening van de leden dat ook hier eerst «in gesprek gaan met de sectorraden» een omslachtige en nodeloos vertragende werking heeft bij het bewerkstelligen van de hoognodige verbetering? Kan de Minister zijn antwoorden toelichten, zo vragen de leden.

Inbreng van de leden van de PvdA-fractie

De leden van de PvdA-fractie hebben met belangstelling kennisgenomen van het onderhavige overzicht. Zij constateren dat een wettelijke regeling van de rechtspositie van de leerling/ouder in het onderwijs ontbreekt. Erkent de Minister een fundamenteel gebrek in dezen en erkent hij dat dit gebrek niet is te repareren met procedures of rechtsbijstand achteraf? Bestaat er enig ander rechtsgebied waar het kind als de zwakke partij zo aan zijn of haar lot wordt overgelaten?

Hoe denkt de Minister erover dat rechters in het verleden herhaaldelijk hebben geoordeeld dat een onderwijsgeskil te ingewikkeld is voor een kort geding? In hoeverre beschouwt hij een procedure bij het College van de Rechten van de Mens op grond van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte of de Geschillencommissies medezeggenschap als de geëigende weg voor individuele ouders om voor hun kind hun recht op onderwijs te halen? Hoe beoordeelt de Minister de kennis van rechters van het onderwijsrecht indien een ouder geen andere uitweg ziet dan een weg naar de rechter te maken? Welke consequenties verbindt hij aan zijn oordeel voor zijn beleid?

In hoeverre meent de Minister dat procedures bij de overige klachten- en geschillencommissies in het onderwijs voldoen aan de eisen die moeten

³ AVS: Algemene Vereniging Schoolleiders

worden gesteld aan een zorgvuldig onderzoek? Is er zijns inziens sprake van gelijkwaardigheid van partijen? Hoe beoordeelt hij de motivering van de adviezen die ouders vaak ervaren als gebrekkig en zelfs willekeurig? Ziet hij in dezen een noodzaak van een toetsingskader in de onderwijswetgeving?

Dat het zo lastig is om toegang te krijgen tot de benodigde informatie is het gevolg van ongelijkwaardigheid van de betrokken partijen; ouders hebben geen instrumenten om scholen te bewegen om mee te werken. Hoe beziet de Minister wat dit betreft dossiers in het onderwijs die buiten ouders worden gehouden? Zouden hierbij niet ook de wettelijke termijnen van de AVG⁴ moeten gelden, zo vragen de leden.

II Reactie van de Minister voor Basis- en Voortgezet Onderwijs en Media

Reactie op de vragen van de leden van de VVD-fractie

De leden van de VVD-fractie vragen hoe ik de kwaliteit van de klachtenafhandeling bij de Inspectie van het Onderwijs (onderwijsinspectie) in zijn algemeenheid beoordeel. De leden vragen of ik de opvatting deel dat klachten over onderwijs of een specifieke school niet altijd serieus worden genomen door de onderwijsinspectie. En zo ja, waar dat aan ligt.

Gevraagd wordt of de capaciteit van de onderwijsinspectie voldoet, of dat er andere redenen zijn waarom er vraagtekens bij de afhandeling en vooral de resultaten gezet kunnen worden.

De Inspectie van het Onderwijs (hierna: inspectie) heeft tot taak het beoordelen van de onderwijskwaliteit. Het afhandelen van individuele klachten van ouders over een school behoort niet tot de taak van de inspectie. Ouders, leerlingen en personeelsleden kunnen met klachten over een school terecht bij de klachtencommissie die is ingesteld door het bestuur van de school. Hoe een officiële klacht kan worden ingediend en hoe deze behandeld wordt, staat in de klachtenregeling van de school. De klachten die ouders en leerlingen bij de inspectie doorgeven, neemt de inspectie als signaal over de onderwijskwaliteit van een school mee in haar toezicht. Signalen worden altijd bekeken en geregistreerd. De inspectie kan het signaal vervolgens bespreken met het bestuur van de school of meenemen in een volgend onderzoek naar het bestuur en de school. Bij ernstige signalen kan de inspectie besluiten (direct) een specifiek onderzoek te doen. Ik deel de opvatting dat klachten over onderwijs of een specifieke school niet altijd serieus worden genomen door de inspectie dan ook niet. Wel kijkt de inspectie welke verbeteringen zij kan aanbrengen in de omgang met signalen. Ik vind het goed dat de inspectie deze verbeteringen in gang heeft gezet, onder meer om zo meer duidelijkheid richting ouders en leerlingen te scheppen over hoe de inspectie omgaat met hun signalen.

De leden van de VVD-fractie stellen dat in de casus van VMBO Maastricht weinig is gedaan met de klachten van ouders en vragen waarom dat zo is. Ik wil hierbij het beeld wegnemen dat op basis van de signalen van ouders over VMBO Maastricht de inspectie weinig heeft ondernomen. De signalen van ouders hebben geleid tot gesprekken en afspraken met het bestuur en de school en de inspectie heeft ook herstelopdrachten gegeven. In het overleg met Uw Kamer op 19 december 2018 heb ik aangegeven dat de inspectie de verbinding had moeten leggen tussen de signalen over lesuitval en de schoolexamens en het PTA, en dat dit ten onrechte niet is gebeurd. Dit is voor de inspectie mede aanleiding

⁴ AVG: Algemene verordening gegevensbescherming

geweest om nog eens goed te kijken naar het proces rond signalen; onder andere naar de interne omgang met signalen en de communicatie naar buiten.

De leden van de VVD-fractie vragen zich af hoe vaak daadwerkelijk maatregelen worden getroffen en welk percentage van de klachten tot een sanctie leidt.

De hoeveelheid signalen die mede aanleiding zijn voor onderzoek dat vervolgens tot maatregelen, een herstelopdracht of bekostigingssanctie leidt, wordt niet geregistreerd.

Verder vragen de leden van de VVD-fractie in hoeverre de onderwijsinspectie überhaupt in staat is om klachten over een school serieus te onderzoeken met een uitspraak als gevolg.

Ik hecht er belang aan om nogmaals te melden dat de inspectie niet tot taak heeft individuele klachten van ouders, leerlingen of onderwijspersoneel over een school op te lossen. Daarvoor kunnen zij terecht bij de klachtencommissie die door het bestuur van de school is ingesteld. De inspectie heeft de taak om de onderwijskwaliteit op een school te beoordelen. Een klacht van een ouder bij de inspectie kan een signaal zijn voor de inspectie dat de onderwijskwaliteit in het geding is. Daarom worden, zoals gezegd, signalen meegenomen in het toezicht.

De leden vragen voorts of ik gesprekken heb gevoerd met de onderwijsinspectie over het functioneren met betrekking tot de klachten en over het niet adequaat oppakken van de klachten bij VMBO Maastricht in het bijzonder, en hopelijk over de effectiviteit bij de klachtenregeling in het algemeen.

Ik voer het gesprek met de inspectie over het verbeteren van hun proces als het gaat om de omgang met signalen als input voor het toezicht. Zoals gezegd werkt de inspectie daar momenteel aan. Het is belangrijk dat ouders en leerlingen weten wat zij kunnen verwachten als zij een klacht over een school indienen bij de inspectie. Daarnaast is het goed dat de inspectie verbinding legt tussen verschillende signalen die zij binnen krijgt over een school of een bestuur.

Tenslotte vragen de leden van de VVD-fractie welke stappen er bij de onderwijsinspectie gezet moeten worden om op basis van klachten sneller inzicht te krijgen in problemen bij een school.

Naar aanleiding van de problematiek rondom VMBO Maastricht verbetert de inspectie haar proces van het gebruik van signalen in het toezicht. De signalen worden binnen de inspectie periodiek op managementniveau besproken. Daarnaast worden signalen beter doorgeleid aan de verschillende onderdelen binnen de inspectie en krijgen signalen een vaste plek in de inspectierapporten over besturen en scholen. In dit verbeterproces wordt ook uitdrukkelijk gekeken naar de externe communicatie over signalen. Het gaat dan om aanpassingen van de website van de inspectie en verbetering van de terugkoppeling aan de ouders en leerlingen die signalen afgeven. Om een structurele verbetering van de omgang met signalen te ontwikkelen, heeft de inspectie een sectoroverstijgend project ingericht. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de ervaringen van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Alles bij elkaar gaat het om een behoorlijke intensivering van het proces rond signalen en daarmee een versterking van het risicogestuurde toezicht.

Reactie op de vragen van de leden van de D66-fractie

De leden van de D66-fractie vragen hoeveel po⁵- en vo⁶-scholen deel hebben genomen aan het onderzoek.

Er hebben op 67 po-scholen en op 73 vo-scholen een schoolleider, bestuurder of personeelslid deelgenomen aan het onderzoek.

Verder vragen de leden van de D66-fractie met hoeveel procent de klachten de laatste jaren zijn gestegen.

Wij hebben zicht op de klachten die zijn ingediend bij de landelijke klachtencommissies die onder de Stichting Onderwijsgeschillen en Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs vallen.⁷ In 2014 zijn er in totaal 449 klachten ingediend bij deze landelijke klachtencommissies gezamenlijk, in 2018 waren dit er 536. Dit is een stijging van 19%.

Ook vragen de leden van de D66-fractie om een nadere toelichting op de hoeveelheid van de gevallen waarbij een oplossing onmogelijk blijkt te zijn binnen de school, waardoor de klacht terecht komt bij externe klachtencommissies.

Niet in alle gevallen dat een landelijke klachtencommissies benaderd wordt, betekent het ook dat er een officiële procedure gestart wordt. Zowel Stichting Onderwijsgeschillen als GCBO geeft aan dat er altijd samen met de indiener van de klacht op zoek wordt gegaan naar mogelijkheden om binnen de school alsnog een oplossing te vinden. De organisaties helpen de indiener hierbij door bijvoorbeeld het inschakelen van een externe vertrouwenspersoon van het bevoegd gezag of door het aanbieden van mediation. In 2018 zijn er bij de landelijke klachtencommissies gezamenlijk tenminste 232 klachten ingetrokken. Een groot gedeelte van deze klachten is toch binnen de school opgelost. Daarnaast kan het voorkomen dat er op de zitting alsnog geschikt wordt.

Vervolgens vragen de leden van de D66-fractie om een uiteenzetting van de soorten klachten die binnenkwamen in de laatste vijf jaar.

Stichting Onderwijsgeschillen geeft aan dat in die periode bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) en de Landelijke Islamitische Klachtencommissie de meeste klachten betrekking hadden op communicatie. Overige klachten zijn ingedeeld in de categorieën onderwijskundige begeleiding, veiligheid, optreden tegen leerling, schoolorganisatie en klachtbehandeling. Bij de klachtencommissies die onder GCBO vallen, hadden de meesten klachten betrekking op de schoolorganisatie. Daarnaast waren er klachten op het gebied van passend onderwijs en pedagogische handelwijze; plaatsing, beoordeling en bevordering; sancties, schorsing en verwijdering; veiligheid, discriminatie en pesten; arbeidsrechtelijk en overig.

Ook vragen de leden van de D66-fractie hoeveel van de klachten betrekking hadden op passend onderwijs.

In 2018 werden bij de klachtencommissies die onder GCBO vallen 46 klachten ingediend over passend onderwijs of pedagogische handelwijze. Bij de Geschillencommissie Passend Onderwijs (GPO) werden dat jaar 71 nieuwe verzoekschriften ingediend. Het overgrote deel hiervan – ongeveer 80% – gaat over verwijdering, voorgenomen verwijdering en pseudo-

⁵ po: primair onderwijs

⁶ vo: voortgezet onderwijs

⁷ Onder Stichting Onderwijsgeschillen vallen de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) en de Landelijke Islamitische Klachtencommissie en onder Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO) vallen de Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs, de Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs, de Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs, de Landelijke Klachtencommissie voor het Gereformeerd Onderwijs en de Klachtencommissie Reformatorisch Onderwijs.

verwijdering. Een deel van de klachten en verzoekschriften werd ingetrokken.

Klachten die eigenlijk geschillen passend onderwijs zijn, waarvoor de GPO bevoegd is, worden door de LKC (Stichting Onderwijsgeschillen) voor behandeling doorverwezen naar de GPO. De LKC heeft daarover afspraken gemaakt met de GPO. De klachtencommissies die onder GCBO vallen doen dit in sommige gevallen.

De leden van de D66-fractie vragen zich ook af of er in het onderwijs voldoende bekendheid is met de GPO.

Naar de bekendheid van de GPO is geen onderzoek gedaan, maar het feit dat het aantal geschillen dat ingediend wordt bij GPO de afgelopen jaren is toegenomen, wekt de indruk dat ook de bekendheid is toegenomen.

De leden van de D66-fractie vragen waar verbetering mogelijk is voor de komende jaren en hoe ik dit wil bevorderen.

Het is van belang dat ouders en personeelsleden de klachtenregeling goed kunnen vinden. Scholen moeten de informatie over hun klachtenregeling in de schoolgids publiceren. In de code goed onderwijsbestuur VO is als lidmaatschapseis van de VO-raad opgenomen dat het bestuur de klachtenregeling publiceert. Zowel de PO-Raad als de VO-raad wijst zijn leden op het publiceren van de klachtenregeling op de website van de onderwijsorganisatie en in de schoolgids. Bovendien bieden beide raden een modelklachtenregeling aan op hun website die hun leden kunnen gebruiken. Zover ik kan zien is er veel informatie over de klachtenregeling te vinden.

Verder is goede communicatie op scholen van belang. Ik wil graag dat er op scholen een cultuur is waarin er feedback gegeven en ontvangen kan worden, zodat zaken niet tot een klacht hoeven te komen. Deze cultuur bevorder ik via bijvoorbeeld de ondersteuning van de medezeggenschap, die het goede gesprek tussen bestuur, schoolleiders, ouders, personeel en leerlingen kan faciliteren. Daarnaast geef ik ouders een stem door Ouders & Onderwijs te subsidiëren en helpt de door mij gefinancierde Stichting School & Veiligheid de sociale veiligheid op scholen te borgen. Via deze verschillende acties stimuleer ik meer of minder direct een open gesprek tussen alle betrokkenen binnen de school en beoog ik een veilig klimaat te faciliteren waarin alles besproken kan en mag worden.

Verder vragen de leden van de D66-fractie om nadere toelichting omtrent de 21% van de scholen in het po en de 13% van de scholen in het vo die niet zijn aangesloten bij een regionale of landelijke klachtencommissie. Waar dienen het personeel of de ouders dan hun klachten in? Ouders en personeel kunnen in dit geval een klacht indienen bij de klachtencommissie van hun bestuur of school.

De leden van de D66-fractie vragen waaruit blijkt dat de voorlichting omtrent het indienen van een klacht duidelijker is voor het onderwijspersoneel in het po dan in het vo, aangezien deze procedure als onduidelijk wordt ervaren door 43% van het personeel in het po en door 71% van het personeel in het vo. Wat zijn hier de oorzaken van? Hoe groot is het verschil tussen de duidelijkheid in het po en het vo? Ook vragen deze leden wat ik wil doen om op het po en het vo gelijke duidelijkheid te creëren en meer duidelijkheid te scheppen over de klachtenprocedure. Op grond van het onderzoek kan ik geen antwoord geven op deze verdiepende vraag. Zoals gezegd is het publiceren van de klachtenregeling opgenomen in de code goed onderwijsbestuur VO, en wijst zowel de PO-Raad als de VO-raad hun leden op het plaatsen van de klachtenregeling op de website van de onderwijsorganisatie en in de schoolgids.

Voorts vragen de leden van de D66-fractie hoeveel ouders ervaren dat de argumentatie van de uitspraken niet voldoende werd gecommuniceerd, hoe ik onduidelijkheid wil aanpakken om ervoor te zorgen dat er een helder antwoord wordt gegeven in combinatie met een duidelijke uitleg, en hoe ik de klachtenregeling meer toegankelijk en transparant wil maken.

Hoeveel ouders dit hebben ervaren blijkt niet uit de evaluatie door Ecorys. De uitspraak is gebaseerd op één van de interviews. Naar aanleiding van dit signaal zijn wij in gesprek gegaan met de landelijke klachtencommissies. Zij geven aan dit beeld niet te herkennen uit de evaluaties die zij zelf uitvoeren. Over het algemeen kunnen klachtindieners, gelet op de ervaringen van de commissies, de uitspraak die naar aanleiding van een klacht wordt gedaan goed volgen.

De leden van de D66-fractie vragen om een nadere toelichting met betrekking tot de handhaving van eenduidigheid in werkwijze tussen de klachtencommissies en hoe de eenduidigheid in werkwijze kan worden verbeterd.

Ik blijf in gesprek met de landelijke organisaties waar de klachtencommissies onder vallen alsmede andere veldpartijen, zoals de raden, de bonden en AVS en ik zal hen vragen om tot één gezamenlijke modelklachtenregeling te komen. Ook zal ik met hen bespreken in hoeverre andere harmonisatie nodig en haalbaar is.

Door de leden van de D66-fractie wordt verder gevraagd of ik het ermee eens ben dat alle scholen de klachten dermate serieus moeten nemen dat ze worden meegenomen in de evaluatie van schoolleiders en bestuurders en ook worden doorgevoerd in het schoolbeleid en kwaliteitsverbetering. Gevraagd wordt hoe ik ervoor wil zorgen dat alle scholen de klachten ook echt meenemen in de kwaliteitsverbetering en het schoolbeleid.

Ik zie hier een rol voor de interne *checks and balances* binnen de schoolorganisatie. Als een klacht gegrond wordt verklaard, moet deze meteen worden gemeld aan de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad. Daarnaast ontvangt de medezeggenschapsraad informatie over de eventuele maatregelen die het bevoegd gezag naar aanleiding van dat oordeel van de klachtcommissie zal nemen. De medezeggenschapsraad heeft zo zicht op gegrond verklaarde klachten binnen de school en kan aan de hand daarvan bepaald beleid van de school ter sprake brengen of ter discussie stellen. Overigens hoeft niet elke klacht te leiden tot herziening van het schoolbeleid. Een klacht kan ook te maken hebben met een incident, dat na behandeling van de klacht is opgelost.

De leden van de D66-fractie vragen welke maatregelen genomen gaan worden om de problemen van een te hoge drempel en het doorvoeren van kwaliteitsverbeteringen op scholen naar aanleiding van klachten aan te pakken.

Ten aanzien van de kwaliteitsverbetering verwijs ik naar het antwoord op de voorgaande vragen. Ten aanzien van een drempel wil ik erop wijzen dat – anders dan de vraagstelling doet vermoeden – uit het onderzoek geen structurele problemen blijken met een «hoge drempel». Het is vooral van belang is dat de informatie over de klachtenregeling gepubliceerd wordt in de schoolgids en op de website. Bij een officiële procedure hoort echter een bepaalde (lage) drempel. een officiële klacht is vaak een serieuze aantijging waarbij een zekere bewijslast hoort. Helemaal wegnemen van administratieve handelingen is dan ook niet mogelijk. Het mooiste is het wanneer een officiële klacht niet nodig is. De landelijke organisaties helpen scholen, ouders, personeelsleden en leerlingen om te voorkomen dat er een officiële procedure nodig is. Zij geven informatie over veelvoorkomende kwesties en informatie over hoe meningsverschillen of conflicten opgelost kunnen worden. Zoals gezegd kunnen de

organisaties ook helpen door bijvoorbeeld een externe vertrouwenspersoon van het bevoegd gezag in te schakelen of door het aanbieden van mediation.

Tot slot vragen deze leden hoe de klachtbehandeling nog efficiënter kan worden gemaakt zodat de officiële klachten bij de klachtencommissie daalt en de afhandeling wordt verbeterd.

Een daling van het aantal officiële klachten zal niet zozeer worden veroorzaakt door een efficiënte klachtbehandeling, maar door open communicatie, vertrouwen en goed contact binnen de school. Zoals eerder aangegeven bevorder ik dit op verschillende manieren. Ik blijf in gesprek met de landelijke organisaties om mogelijkheden te bespreken voor verbetering van de behandeling van klachten.

Reactie op de vragen van de leden van de SP-fractie

De leden van de SP-fractie vragen of ik het ermee eens ben dat het feit dat sommige ouders kennelijk vrezen dat hun kind consequenties op school zou kunnen ondervinden van het indienen van een klacht, een zeer ernstig signaal is van mogelijke misstanden, zeker omdat juist bij een onderwerp als dit (een gevoel van) veiligheid voor alle betrokken partijen van het hoogste belang is. Wanneer ouders vrezen voor mogelijke consequenties, wijst dit niet noodzakelijkerwijs op misstanden, maar ik ben het met deze leden eens dat (een gevoel van) veiligheid belangrijk is.

De leden van de SP-fractie vragen vervolgens of ik in dit soort gevallen niet beter bij signalen van gevoelde onveiligheid rechtstreeks in gesprek kan gaan met eventuele betrokken scholen, in plaats van via een omweg via sectorraden, AVS en de landelijke klachtencommissies. De leden vragen tevens of ik de optie om rechtstreeks en meteen in gesprek te gaan met de betreffende scholen niet ook liever zou willen overwegen bij scholen waar de klachten kennelijk niet een redelijke invloed hebben op schoolbeleid en kwaliteitsverbetering. Ook wordt gevraagd of ook hier eerst «in gesprek gaan met de sectorraden» geen omslachtige en nodeloos vertragende werking heeft bij het bewerkstelligen van de hoognodige verbetering. Daarbij wordt gevraagd of ik de antwoorden op deze vragen kan toelichten.

De inrichting van ons onderwijsstelsel heeft als uitgangspunt dat ik alleen in uiterste gevallen zelf intervenieer. Als het gaat om individuele gevallen is het aan de interne *checks and balances* binnen de schoolorganisaties om al dan niet te interveniëren.

Reactie op de vragen van de leden van de PvdA-fractie

De leden van de PvdA-fractie constateren dat een wettelijke regeling van de rechtspositie van de leerling/ouder in het onderwijs ontbreekt. Gevraagd wordt of ik een fundamenteel gebrek in dezen erken en dat dit gebrek niet is te repareren met procedures of rechtsbijstand achteraf. Op verschillende plaatsen in de onderwijswetten is de positie van ouders en leerlingen geregeld, zoals in de klachtenregeling en de Wet medezeggenschap op scholen. Op grond van de Wet op het Voortgezet Onderwijs is voorgeschreven dat de rechten en plichten van de leerling in het leerlingestatoot van een school moeten zijn vastgelegd. Daarin wordt in elk geval voorschriften opgenomen, strekkende tot handhaving van de goede gang van zaken binnen de instelling. Daarnaast is in het regeerakkoord opgenomen dat wordt onderzocht hoe het leerrecht wordt verankerd in de wet. Ik verwacht uw Kamer na de zomer hierover te informeren.

De leden van de PvdA-fractie vragen of er enig ander rechtsgebied bestaat waar het kind als de zwakke partij zo aan zijn of haar lot wordt overgelaten.

De bescherming van kinderen is internationaal in verschillende verdragen geregeld zoals in het Verdrag inzake de rechten van het kind. De bescherming van het kind werkt door in de verschillende rechtsgebieden, zo ook in het onderwijs. Zo is de opdracht tot het verwezenlijken van het recht op onderwijs nader uitgewerkt in de artikelen 28 en 29 van het Verdrag inzake de rechten van het kind.

Ook vragen de leden van de PvdA-fractie hoe ik erover denk dat rechters in het verleden herhaaldelijk hebben geoordeeld dat een onderwijsgeschil te ingewikkeld is voor een kort geding.

Net als in andere rechtsgebieden kan het voorkomen dat een onderwijsgeschil niet geschikt is om in kort geding te worden beslist en dat er een bodemprocedure moet plaatsvinden. Het is aan de rechter om dat te beoordelen. Met de klachtenregeling is echter voorzien in een laagdrempelige procedure om bij een onderwijsgeschil een oplossing te bieden met het doel daarmee een gang naar de rechter te voorkomen.

De leden van de PvdA-fractie vragen verder in hoeverre ik een procedure bij het College van de Rechten van de Mens op grond van de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte of de Geschillencommissies medezeggenschap beschouw als de geëigende weg voor individuele ouders om voor hun kind hun recht op onderwijs te halen. Een dergelijke procedure is een zware route, terwijl er voor individuele ouders verschillende andere wegen zijn om een geschil over het onderwijs voor hun kind te beslechten. Naast de mogelijkheden van ondersteuning door een vertrouwenspersoon van de school of hulp vanuit het samenwerkingsverband passend onderwijs, kan ook een beroep worden gedaan op de onafhankelijke onderwijsconsulenten indien er sprake is van problemen bij het realiseren van een zo passend mogelijk onderwijsaanbod. Ouders hebben daarnaast de mogelijkheid om bij het bevoegd gezag van de school bezwaar aan te tekenen tegen een besluit over toelating of verwijdering. Zij kunnen ook een klacht indienen bij het schoolbestuur over de inhoud van het onderwijs en over het ontwikkelingsperspectief. Daarnaast staat inderdaad de weg open om een advies te vragen aan het College voor de Rechten van de Mens en/of de GPO. Bij deze laatste geschillencommissie kunnen geschillen over toelating, verwijdering en/of het ontwikkelingsperspectief worden voorgelegd. Zowel de bezwaarprocedure als de procedure van de geschillencommissie zijn laagdrempelig, voor ouders kosteloos en met een beperkte doorlooptijd (uitspraak op bezwaar binnen 6 weken, de geschillencommissie oordeelt binnen 10 weken). De Landelijke commissie voor geschillen WMS kan geen uitspraken doen over individuele situaties van leerlingen of ouders.

Door deze leden wordt verder gevraagd hoe ik de kennis van rechters beoordeel van het onderwijsrecht indien een ouder geen andere uitweg ziet dan een weg naar de rechter te maken, en welke consequenties ik hieraan verbind voor mijn beleid.

De Raad voor de rechtspraak gaat over de kwaliteit van de rechtspraak en bevordert deze kwaliteit als onderdeel van de onafhankelijke rechterlijke macht.

Verder vragen de leden van de PvdA-fractie in hoeverre ik meen dat procedures bij de overige klachten- en geschillencommissies in het onderwijs voldoen aan de eisen die moeten worden gesteld aan een zorgvuldig onderzoek.

Klachten- en geschillencommissies die op grond van de onderwijswetten zijn ingesteld kennen waarborgen voor een zorgvuldig verloop van de procedure bij een klacht- of geschillencommissie. Daarbij hoort ook het verrichten van zorgvuldig onderzoek om tot een goed gemotiveerd oordeel te komen.

De leden van de PvdA-fractie vragen of er sprake is van gelijkwaardigheid van partijen.

Uit het onderzoek komen geen signalen dat de gelijkwaardigheid in het geding is. Er zijn in de onderwijswetten ook verschillende waarborgen opgenomen om ervoor te zorgen dat de klachtprocedure eerlijk verloopt. Zo dient de voorzitter geen deel uit te maken van het bevoegd gezag en niet werkzaam te zijn voor of bij het bevoegd gezag en waarborgt de regeling dat aan de behandeling van een klacht niet wordt deelgenomen door iemand op wiens gedraging de klacht direct betrekking heeft. Ook is in de onderwijswetten vastgelegd dat de klager en degene over wie is geklaagd de gelegenheid krijgen om hun zienswijze mondeling of schriftelijk toe te lichten en zich bij de behandeling van de klacht te laten bijstaan. Deze waarborgen zorgen er onder andere voor dat een gelijkwaardige behandeling van partijen geborgd is.

Voorts vragen de leden van de PvdA-fractie hoe ik de motivering van de adviezen beoordeel die ouders vaak ervaren als gebrekkig en zelfs willekeurig en of ik in dezen een noodzaak zie van een toetsingskader in de onderwijswetgeving.

De uitspraak over de motivering van adviezen is gebaseerd op één van de interviews. Naar aanleiding van dit signaal zijn wij in gesprek gegaan met de landelijke klachtencommissies. Zij geven aan dit beeld niet te herkennen uit de evaluaties die zij zelf uitvoeren. Over het algemeen kunnen klachtindieners de uitspraak goed volgen. Ik zie dan ook geen noodzaak voor aanvullende wetgeving.

Dat het zo lastig is om toegang te krijgen tot de benodigde informatie is volgens de leden van de PvdA-fractie het gevolg van ongelijkwaardigheid van de betrokken partijen; ouders hebben geen instrumenten om scholen te bewegen om mee te werken. Gevraagd wordt hoe ik wat dit betreft dossiers in het onderwijs bezie die buiten ouders worden gehouden, en of hierbij niet ook de wettelijke termijnen van de AVG zouden moeten gelden.

De school zal op grond van de wet een klachtenregeling moeten opstellen die instemming behoeft van de medezeggenschapsraad. De medezeggenschapsraad wordt daardoor in de gelegenheid gebracht om te controleren of de waarborgen voor zorgvuldige klachtbehandeling in acht zijn genomen waarbij de school een meewerkende houding aan dient te nemen bij de klachtafhandeling. De school kan daarbij vanwege de AVG gehouden zijn persoonsgegevens niet met anderen te delen en het is dan ook aan de school om daar op grond van de AVG een gepaste afweging in te maken.