

Binnen de vaste commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap hebben enkele fracties de behoefte om vragen en opmerkingen voor te leggen over de brief van de Ministers van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en voor Basis- en Voortgezet Onderwijs en Media 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 voorzitter van de commissie,
Tellegen

De adjunct-griffier van de commissie,
Bosnjakovic

Inhoud	Blz.
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 Ministers van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en 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 Ministers van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en voor Basis- en Voortgezet Onderwijs en Media

⁴ AVG: Algemene verordening gegevensbescherming.