

> Retouradres Postbus 16375 2500 BJ Den Haag

de voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

Rijnstraat 50
Den Haag
Postbus 16375
2500 BJ Den Haag
www.minocw.nl

Onze referentie
PO/BS/156249

Datum 6 oktober 2009
Betreft Klachtenregeling PO en VO

In deze brief geven wij, zoals eerder aangekondigd in ons schrijven van 9 juli 2009 (Kamerstuk 31 700 VIII, nr. 214), aan welke verbeteringen zijn doorgevoerd in de uitvoering van de klachtenregeling PO/VO. Begin 2009 heeft de stuurgroep verbetering klachtenregeling hierover gerapporteerd.

Deze brief gaat ook in op de toezegging van de minister van OCW tijdens het AO van 17 januari 2008 om, in navolging van het BVE, de inspectie ook de klachtafhandeling in het PO en VO te laten onderzoeken. Hierbij zal worden betrokken dat het PO en VO reeds een wettelijke klachtenregeling kennen, en het BVE nog niet.

1. De beleidsinitiatieven tot nog toe

In 2004 en 2005 zijn onderzoeken uitgevoerd naar het functioneren van de klachtenregeling in het PO en VO. De conclusie van deze onderzoeken was, kort gezegd, dat de uitvoering van de klachtenregeling beter kan. In overleg met de landelijke organisaties van ouders, leerlingen, besturen, personeel en schoolleiders heeft dit geleid tot de volgende twee initiatieven:

- Er is een stuurgroep onder leiding van de heer Kotte (hierna: stuurgroep verbetering klachtenregeling) ingesteld die een aantal verbeteringen heeft doorgevoerd binnen de bestaande bestuurlijke en juridische kaders (zie Kamerstuk 30 300 VIII, nr. 216). Verderop in deze brief wordt verslag gedaan van de resultaten van deze stuurgroep.
- Er is een Expertgroep ingesteld onder leiding van mevrouw Salomons (hierna: Expertgroep) die heeft geadviseerd over de aanpassing van de bestuurlijke en juridische kaders (zie Kamerstuk 30 800 VIII, nr. 73). In het tweede deel van deze brief wordt ingegaan op dit advies.

2. De stuurgroep verbetering klachtenregeling.

De stuurgroep heeft de voornemens uit de notitie "Naar een verbeterde klachtenregeling" uitgevoerd. Concreet gaat het hierbij om de volgende verbeteringen:

- Er is een 'proeve van kwaliteitskenmerken van een klachtencommissie' opgesteld door de ambtelijke secretariaten van alle landelijke klachtencommissies en een aantal regionale commissies. Deze proeve bevat een aantal kwaliteitskenmerken en gedragsregels voor

- klachtencommissies in het PO en VO. De proeve is onderschreven door voornoemde secretariaten en aan alle klachtencommissies toegestuurd.
- Er is een brochure 'Klachten op school. Hoe los je ze op?' gemaakt. Deze brochure is opgestuurd naar alle scholen, medezeggenschapsraden, klachtencommissies en de inspectie. De ouders kunnen de brochure krijgen via de school, de medezeggenschapsraad en de ouderorganisaties. De brochure is tevens te vinden op Kennisnet.
 - De stuurgroep heeft de aanbeveling gedaan om het bestaande aanbod op het gebied van oudercommunicatie te structureren. De stuurgroep wil dat er een referentiekader 'communicatie en samenwerking tussen school en ouders' voor lerarenopleidingen wordt ontwikkeld. Wij onderkennen het belang van aandacht voor oudercommunicatie. De initiële opleidingen leiden op tot het voldoen aan de sinds augustus 2006 wettelijk vastgelegde bekwaamheidseisen. De communicatie met ouders is daarbij expliciet aan de orde. Voor de nascholing is het aan de scholen om hun scholingsbehoefte aan lerarenopleidingen voor te leggen. Desalniettemin zullen wij het verzoek van de stuurgroep bij de lerarenopleidingen onder de aandacht brengen.
 - In de risicogerichte benadering van het toezicht door de inspectie zijn klachten een belangrijke rol gaan spelen. Hierop wordt in het vervolg van de brief teruggekomen.

Wij verwachten dat de bovenstaande verbeteringen zullen leiden tot een betere uitvoering van de klachtenregeling.

2. Nadere reactie op de aanbevelingen van de Expertgroep.

Zoals gezegd heeft de Expertgroep geadviseerd over eventuele aanpassing van de bestuurlijke en juridische kaders. In de brief waarmee het eindrapport van de Expertgroep aan de Kamer is aangeboden (Kamerstukken 30 800 VIII, nr. 73) heeft de toenmalige minister haar waardering uitgesproken over het advies. De besluitvorming over het advies is overgelaten aan het nieuwe kabinet.

De Expertgroep adviseert de opzet van de klachtenregeling op hoofdlijnen te handhaven. De Expertgroep pleit hierbij voor een versterking van de horizontale verantwoording en voor de versterking van het inspectietoezicht. Deze aanbevelingen van de Expertgroep zijn overgenomen en hebben geleid tot de volgende aanpassingen.

Ter verbetering van de horizontale verantwoording dient het jaarverslag informatie te bevatten over de afhandeling van klachten. Dit is opgenomen in de Richtlijn Jaarverslag Onderwijs. Het jaarverslag is openbaar en het schoolbestuur heeft de plicht het jaarverslag aan de medezeggenschapsraad te sturen. In de Wet medezeggenschap op scholen is daarnaast opgenomen dat de medezeggenschapsraad geïnformeerd moet worden over een klacht die door de klachtencommissie gegrond is verklaard, en over de maatregelen die het bevoegd gezag naar aanleiding van dat oordeel neemt.

Met de inspectie hebben we afgesproken dat het inspectietoezicht zich meer richt op klachten en de uitvoering van de klachtenregeling. Klachten van ouders zoals die blijken uit het jaarverslag, berichten in de media maar ook uit brieven van ouders en andere klagers zijn een basis voor het risicogericht toezicht. Bij ernstige of veelvuldige klachten zal de inspectie zich op korte termijn informeren. Daarnaast zal de inspectie de komende periode in het kader van het

programmatisch handhaven nagaan of de schoolgids de wettelijk vereiste informatie over de klachtenregeling bevat. Overigens stelt de inspectie zich niet op als behandelaar van individuele klachten. Dit is niet haar taak.

De Expertgroep adviseert ook de wettelijke opzet van de klachtenregeling te wijzigen. De Expertgroep wil een onderscheid maken tussen een interne klachtencommissie per school en een onafhankelijke externe klachtencommissie. Dit komt er op neer dat iedere school een interne klachtencommissie op moet zetten, naast de bestaande externe klachtencommissie. De Expertgroep adviseert dit omdat een afhandeling van klachten zo dicht mogelijk bij de school zowel de betrokkenheid bij de klachtafhandeling bevordert als de leereffecten voor de schoolorganisatie.

De aanbeveling voor iedere school een aparte klachtencommissie in te stellen nemen we niet over op grond van de volgende overwegingen:

- de procedure voor afhandeling (eerst intern en dan nog eens extern) wordt langer. De klager is daar niet bij gebaat.
- een interne klachtencommissie ontvangt, zeker vergeleken met een landelijke of regionale klachtencommissie, zo weinig klachten dat het opbouwen van deskundigheid lang zal duren.
- bij een schoolinterne commissie zullen de leden eerder in de kringen van betrokkenen gezocht worden. Dit kan er toe leiden dat een klager de commissie niet als onafhankelijk zal zien.
- het optuigen van een interne klachtencommissie voor iedere school zorgt voor extra administratieve lasten en bureaucratie.

De landelijke organisaties voor ouders in het PO en VO hebben zich ook uitgesproken tegen dit onderdeel van het advies. De mening van een belangrijk deel van de direct belanghebbenden – het draagvlak onder de klachtenregeling - telt voor ons uiteraard zwaar.

Terugkomend op de in de inleiding genoemde toezegging van de minister, willen we de inspectie vooral inzetten voor actief toezicht naar aanleiding van klachten en op de uitvoering van de klachtenregeling. Ook zullen de in deze brief genoemde verbeteringen hun effect moeten kunnen bewijzen. Indien uit het inspectietoezicht blijkt dat het nodig is de klachtafhandeling in den brede te onderzoeken zal weer een breed onderzoek worden ingesteld, zoals ook is uitgevoerd in 2004 en 2005.

de staatssecretarissen van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,

Sharon A.M. Dijkema

Marja van Bijsterveldt-Vliegenthart