

De voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA Den Haag

Den Haag
18 juni 2004

Ons kenmerk
PO/PJ-04.26063

Uw brief van
28 mei 2004

Uw kenmerk
2030414970

Onderwerp
vragen van het lid de Vries

Hierbij zend ik u het antwoord op de vragen van het lid van uw Kamer de heer de Vries (CDA) inzake klachtenprocedures in het onderwijs.

De vragen werden mij toegezonden bij uw bovenaangehaalde brief met kenmerk 2030414970.

De minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,

(Maria J.A. van der Hoeven)

Antwoorden op de schriftelijke vragen van het lid van de Tweede Kamer der Staten-Generaal de heer de Vries (CDA) aan de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap inzake klachtenprocedures in het onderwijs (ingezonden d.d. 28 mei 2004, kenmerk 2030414970)

1. Vraag:
Heeft u kennisgenomen van de kritiek op de huidige klachtenprocedures in het primair en voortgezet onderwijs?

Antwoord: Ja.

2. Vraag:
Welke ontwikkelingen ziet u in de aard en in het aantal klachten en hoe beoordeelt u deze ontwikkeling?

Antwoord: Uit onder meer het onderzoek van het IVA "Kritische blik op de klachtafhandeling in het onderwijs" (Tilburg, mei 2000) blijkt dat het aantal klachten dat wordt ingediend bij de (landelijke) klachtencommissies in de loop van de jaren sterk is gestegen. Of er zich in de loop van de tijd ook verschuivingen hebben voorgedaan in de aard (het soort) van de klachten wordt uit dit onderzoek niet duidelijk.

Ik betreur de stijging van het aantal ingediende klachten omdat het uiteraard de voorkeur verdient dat klachten door betrokkenen in goed overleg worden geregeld zonder dat er een klachten-commissie aan te pas hoeft te komen en dat dit zodanig gebeurt dat verdere klachten worden voorkomen.

3. Vraag:
Deelt u de mening dat veel klachtenprocedures voorkomen hadden kunnen worden? Bent u bereid te bevorderen dat klachten vroegtijdig door de school op een bevredigende wijze worden afgedaan, zonder dat een meer juridische klachtenprocedure wordt gestart? Zo ja, hoe?

Antwoord: De klachtenregeling zoals geschetst in artikel 14 van de WPO, artikel 23 van de WEC en artikel 24 van de WVO is bedoeld als een sluitstuk van het geheel van de voorzieningen die op schoolniveau in het leven zijn geroepen om klachten te voorkomen dan wel op te lossen. De wetgever heeft de klachtenregeling bewust "licht" geregeld zodat een uitwerking passend bij individuele schoolsituaties en wensen van betrokkenen mogelijk zou zijn. Met name wilde de wetgever daarbij (ook) voorkomen dat door overregulering een sterk gejuridificeerde en logge procedure zou ontstaan. De wetgever heeft wel de essentiële punten willen regelen en heeft de op schoolniveau gemaakte keuze onderworpen aan het instemmingsrecht van de ouder-, leerling- en personeelsgeleding van de medezeggenschapsraad. De klachtenregeling is daarmee een regeling van de betrokkenen.

Ook ik ben van mening dat veel klachtenprocedures voorkomen hadden kunnen worden dan wel vaak vroegtijdig door betrokkenen hadden kunnen worden afgedaan. In het eerdergenoemde onderzoeksverslag van de IVA worden daarvoor een aantal goede adviezen gegeven met als kern: voorkom klachten door een goede communicatie, neem klagers serieus en durf fouten toe te geven, zorg voor een professionele aanpak van de klacht in alle stadia van de behandeling.

Het is in eerste instantie aan de schoolbesturen, maar mede via de lijn van de medezeggenschap ook aan ouders/leerlingen en het personeel, om in dit voortraject de nodige actie te ondernemen. Ik ben voornemens om in het overleg met de besturen- en ouderorganisaties zoals aangekondigd in mijn brief van 21 februari jl., kenmerk WJZ/04/9816 (in uw bezit) ook de wijze waarop door betrokkenen is ingespeeld op voornoemde adviezen van de IVA aan de orde te stellen. Uiteraard kunnen daar ook verdere toekomstige acties aan de orde komen evenals mijn rol daarin maar wel met als uitgangspunt de eerstverantwoordelijkheid van betrokkenen voor de eigen schoolsituatie.

4. Vraag:

Deelt u de mening dat het doorlopen van een klachtenprocedure de verhoudingen tussen de school en de ouders of leerlingen niet ten goede komt? Bent u bereid het gebruik van "mediation" in het onderwijs te bevorderen?

Antwoord: Ik onderschrijf dat het doorlopen van de klachtenprocedure de verhouding tussen ouders en school vaak niet ten goede komt. Dat is ook niet zo verwonderlijk aangezien men (meestal) pas tot het indienen van een klacht zal overgegaan indien men er niet op een andere wijze uit kon komen. Daarom ook ben ik zoals eerder gezegd van mening dat allereerst de aandacht moet worden gericht op verbeteringen om klachten te voorkomen en op wegen om deze in onderling overleg op schoolniveau af te handelen. Hierover zal ik onder andere spreken in het overleg met de besturen- en ouderorganisaties; de mogelijkheid van "mediation" kan daar ook aan de orde komen.

5. Vraag: Kunt u inzicht geven in de opvolging van de adviezen van klachtencommissies? Of en hoe houdt de inspectie toezicht op de afhandeling van klachten en de opvolging van adviezen?

Antwoord: In hoeverre scholen die een advies kregen dit advies ook daadwerkelijk opvolgen is mij niet bekend. Uit eerdergenoemd onderzoek van het IVA heb ik begrepen dat klagers en scholen van mening verschilden over de vraag in welke mate dit het geval was. Ik zal de vraag over dit opvolgen en die naar de mogelijkheden om dit te bevorderen aan de organisaties voorleggen. De inspectie houdt toezicht op de afhandeling van klachten op het niveau van de afzonderlijke school. Dit kan zijn bij melding van een klacht door een klager of door de school maar de inspectie kan ook als onderdeel van het schoolonderzoek naar de aard van de klachten en de wijze van klachtafhandeling vragen. Deels gaat het daarbij om een toezicht op het naleven van de wettelijke bepalingen en deels om het stimuleren van de kwaliteit op basis van wat de school uit de klacht heeft geleerd of zou kunnen leren.

6. Vraag: Acht u een vorm van "hoger beroep" gewenst? Zo ja, hoe geeft u dit vorm?

Antwoord: Ik ben van mening dat de mogelijkheid van een hoger beroep net als die van een bindende uitspraak zeer zorgvuldig moet worden afgewogen. Het risico van een hoger beroep en/of een bindend advies is immers een versterking van de juridificering van de klachtenregeling die aan het lichte en "veldeigen" karakter ervan afbreuk doet. Ik verwijs verder naar het antwoord op vraag 3 en het voornemen tot een overleg met de organisaties.

7. Vraag: Is de afhandeling van klachten en de opvolging van adviezen voldoende transparant voor bijvoorbeeld de medezeggenschapsraden. Zo neen, bent u bereid dit te bevorderen?

Antwoord: Ook de inschatting van de stand van zaken op dit punt is een onderwerp voor het overleg met de organisaties. Het lijkt me echter een vanzelfsprekendheid gezien de rol van de medezeggenschapsraden die dit, mits hun informatielijns met de achterban voldoende is, ook gemakkelijk af moeten kunnen dwingen.

8. Vraag: Is het beeld voor de andere onderwijssectoren vergelijkbaar? Tot welke conclusies leidt dit?

Antwoord: Hoger onderwijs en BVE zijn op de in deze vragen bedoelde aspecten moeilijk vergelijkbaar met PO en VO. Dit heeft vooral te maken met de andere relatie tussen instelling en deelnemers: zo spelen de ouders bijvoorbeeld meestal geen directe rol bij klachten in de BVE- en de HO-sector. Daarnaast hebben studenten in het hoger onderwijs verschillende bezwaar- en beroepsmogelijkheden, bijvoorbeeld bij besluiten over examens (College van beroep voor de examens) of besluiten over inschrijving of vooropleidingseisen (College van beroep voor het hoger onderwijs resp. voor het bijzonder onderwijs). Verder kent het wetenschappelijk onderwijs een collectief klachtrecht voor groepen studenten bij de decaan van de faculteit.

BVE kent geen wettelijk geregelde klachtenregeling (behoudens de beroepsmogelijkheid bij besluiten inzake examens en dergelijke). Wel worden de instellingen verondersteld een klachtenregeling te hebben, onderdeel ook van inspectieonderzoeken, die met bemoeienis van de medezeggenschapsraad tot stand komt.