

# Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

>Retouradres Postbus 16375 2500 BJ Den Haag

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

**Primair Onderwijs**  
Rijnstraat 50  
Den Haag  
Postbus 16375  
2500 BJ Den Haag  
www.rijksoverheid.nl

**Onze referentie**  
6389827

**Bijlagen**  
2

Datum: 12 april 2019

Betreft: Overzicht van klachtbehandeling en -afhandeling in de verschillende onderwijssectoren en evaluatie klachtenregeling in het funderend onderwijs

Met deze brief bieden wij u een overzicht van klachtbehandeling en -afhandeling in de verschillende onderwijssectoren aan. Tevens sturen wij u het eindrapport van de evaluatie van de klachtenregeling in het funderend onderwijs toe.

## **Overzicht klachtbehandeling in het onderwijs**

In dit overzicht is weergegeven hoe de klachtbehandeling en -afhandeling in de verschillende sectoren van het onderwijs is geregeld. Het gaat in op de vragen wie een klacht kan indienen, waarover er een klacht ingediend kan worden en op welke manier dat kan. Het toesturen van dit overzicht gebeurt naar aanleiding van het verzoek van de vaste commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap van 8 november 2018.<sup>1</sup>

## **Evaluatie klachtenregeling in het funderend onderwijs**

Schoolbesturen in het basisonderwijs, voortgezet onderwijs en (voortgezet) speciaal onderwijs zijn wettelijk verplicht te voorzien in een objectieve behandeling van klachten. Zij moeten voor elk van hun scholen een klachtenregeling vastleggen en voorzien in een klachtencommissie. In de moelklachtenregeling die bijna alle scholbesturen hebben overgenomen wordt ook aangegeven dat zij een vertrouwenspersoon moeten aanstellen. Schoolbesturen zijn daarmee verantwoordelijk voor een goede afhandeling van klachten.

In 2013 is in opdracht van het ministerie van OCW een onderzoek gedaan naar de doeltreffendheid van de wettelijke klachtenregeling. Uit deze evaluatie bleek dat de klachtenregeling goed was geland. Alle scholen in het funderend onderwijs hadden een klachtencommissie of waren aangesloten bij een regionale of landelijke klachtencommissie en op een enkele uitzondering na hadden alle schoolbesturen een vastgelegde klachtenregeling.

---

<sup>1</sup> Brief van de commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, 8 november 2018, kenmerk 2018D53320

De evaluatie liet zien dat de klachtenregeling in het algemeen een goede plaats had gekregen in de scholen, maar dat er in de uitvoering nog verbeteringen te realiseren waren. Tegen deze achtergrond heeft toenmalig staatssecretaris Dekker in 2016 toegezegd dat de klachtenregeling in het funderend onderwijs in 2018 nogmaals geëvalueerd zou worden.<sup>2</sup> Daarbij werd aangekondigd dat in deze evaluatie de aandacht vooral gevestigd zou worden op de klachtenafhandeling in de praktijk. Onderzoeksbureau Ecorys heeft in 2018 de evaluatie uitgevoerd.

### **Conclusie en aanbevelingen evaluatie**

De onderzoekers zijn op basis van interviews en een vragenlijst tot de conclusie gekomen dat de uitvoering van de klachtenregeling in de praktijk over het algemeen goed verloopt. Ouders en onderwijspersoneel weten de regeling, en daarmee de vertrouwenspersoon die deze voorschrijft, te vinden en zij vinden de informatievoorziening meestal voldoende. Daarnaast blijkt uit dit onderzoek dat (potentiële) klagers tevreden zijn met de klachtenregeling. Belangrijk hierbij is wel dat de argumentatie bij uitspraken duidelijk wordt gecommuniceerd. De onderzoekers stellen dat de werkwijze van de landelijk actieve klachtencommissies zorgvuldig is. Er blijkt op dit moment geen basis te zijn voor integratie van deze klachtencommissies. Wel blijft eenduidigheid in werkwijze belangrijk. Wij zullen hierover in gesprek gaan met de organisaties die de landelijke klachtencommissies ondersteunen.

De evaluatie toont aan dat er twee punten zijn waar nog verbetering mogelijk is: de laagdrempeligheid van de klachtenregeling en het doorvoeren van kwaliteitsverbeteringen op scholen naar aanleiding van klachten. Volgens een aantal geïnterviewden ervaren ouders een drempel om een klacht in te dienen omdat zij bang zijn dat hun kind hier consequenties van zou kunnen ondervinden op school en omdat zij vrezen voor de administratieve rompslomp die het met zich meebrengt. Wij gaan in gesprek met de sectorraden, de AVS en de landelijke klachtencommissies om te bekijken hoe deze ervaren drempel weggenomen zou kunnen worden. Wij zullen met hen bespreken hoe de informatievoorziening en transparantie beter kunnen en hoe de vertrouwenspersoon beter in positie kan worden gebracht. Dit doen wij ook naar aanleiding van een factsheet van de Inspectie van het Onderwijs van 3 april 2019<sup>3</sup> waarin wordt aangegeven dat de klachtenregeling niet altijd als transparant en toegankelijk wordt ervaren. Wij gaan dan ook graag in gesprek met de raden en de AVS om ervoor te zorgen dat dit wel het geval is.

Verder hebben schoolleiders en bestuurders in de evaluatie aangegeven dat klachten een redelijke invloed hebben op schoolbeleid en kwaliteitsverbetering. Toch zijn er ook scholen waarbij dit nog niet het geval is. Ook hierover zullen wij in gesprek treden met de sectorraden. Wij zullen hen vragen of zij dit beeld herkennen en hoe ervoor gezorgd kan worden dat scholen als lerende organisaties gebruik maken van de klachten die zij ontvangen.

Klachten zijn één van de middelen voor ouders, personeel en leerlingen om hun stem te laten horen. Goed onderwijs maken we met zijn allen en dit kan alleen als iedereen meetelt en meedoet. Wij zullen ons daarom in blijven zetten voor een open, transparante en lerende cultuur in het onderwijs.

---

<sup>2</sup> Kamerstukken II 2016–2017, 33862 nr. 25

<sup>3</sup> Factsheet meldingen vertrouwensinspecteurs over de sectoren po, vo, so, mbo en wo over schooljaar 2017/2018, Inspectie van het Onderwijs, 3 april 2019

**Onze referentie**  
6389827

De minister voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap,

Ingrid van Engelshoven

De minister voor Basis- en Voortgezet Onderwijs en Media,

Arie Slob