

## Klachtbehandeling in het onderwijs

|   | Wie   | Waarover  | Waar <sup>1</sup>  | Hoe <sup>2</sup>   | Termijn   |
|---|---|---|--|--|---|
| <b>PO<sup>3</sup></b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>ouders, dan wel verzorgers</li> <li>personeelsleden</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag of het personeel, waaronder discriminatie</li> <li>het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door het bevoegd gezag of personeel</li> </ul>     | Het bevoegd gezag treft een regeling voor de behandeling van klachten. In deze regeling is in ieder geval de instelling van een klachtencommissie geregeld. Verder wordt geregeld binnen welke termijn een klacht kan worden ingediend, de afhandelingstermijn en de werkwijze van de klachtencommissie.   | Klachten worden ingediend bij de klachtencommissie. Zowel de klager als de beklaagde krijgen de mogelijkheid hun zienswijze mondeling of schriftelijk toe te lichten. De klachtencommissie vormt zich een oordeel over de gegrondheid van de klacht en deelt dit oordeel, al dan niet vergezeld van aanbevelingen, schriftelijk mede aan de klager, degene over wie is geklaagd en het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag deelt de klager en de klachtencommissie, binnen 4 weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mede of hij het oordeel over de gegrondheid van de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. | Dit is afhankelijk van wat er is geregeld in de klachtenregeling van het bevoegd gezag van de betreffende instelling, en van de klachtencommissie waarbij het bevoegd gezag is aangesloten. |
| <b>VO<sup>4</sup></b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>ouders, voogden, verzorgers</li> <li>leerlingen</li> <li>personeelsleden</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag of het personeel, waaronder discriminatie</li> <li>het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door het bevoegd gezag of het personeel</li> </ul> | Heeft de school geen eigen klachtencommissie? Dan moet de school zijn aangesloten bij een regionale of landelijke klachtencommissie, zoals de LKC voor openbaar onderwijs, of de GCBO voor bijzonder onderwijs.  |  |   |
| <b>(V)SO<sup>5</sup></b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ouders</li> <li>personeelsleden</li> <li>leerlingen van scholen voor SO en VSO, die de leeftijd van 13 jaren hebben bereikt</li> <li>leerlingen van scholen voor voortgezet speciaal onderwijs</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag of het personeel, waaronder discriminatie</li> <li>het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen door het bevoegd gezag of het personeel</li> </ul> |  |  |   |
| <b>MBO<sup>6</sup> beroepsopleidingen en opleidingen voortgezet algemeen volwassenenonderwijs en opleidingen Nederlands als tweede taal I en II</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>deelnemers</li> <li>aspirant-deelnemers</li> <li>bij minderjarige deelnemers ook de ouders/verzorgers</li> <li>voormalige deelnemers</li> <li>examendeelnemers</li> <li>personeel</li> <li>overige betrokkenen bij het onderwijs of de praktijkbegeleiding van instellingen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gedragingen van het bevoegd gezag</li> <li>Gedragingen ten behoeve van de instelling met taken belaste personen</li> </ul> <p>Onder gedraging valt ook het nalaten van een gedraging.</p>                              | <p>Het bevoegd gezag voorziet in een klachtencommissie die is belast met de behandeling van en advisering over klachten en die bestaat uit ten minste drie leden die geen deel uitmaken van een bevoegd gezag, waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij het bevoegd gezag.</p> <p>Het bevoegd gezag stelt voor de instelling een regeling vast waarin de klachtbehandeling nader is uitgewerkt en maakt deze openbaar. De deelnemersraad heeft instemmingsrecht op deze regeling. De klachtenregeling staat meestal in het deelnemersstatuut van de instelling.</p> | <p>Klachten kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend. De ontvangst van het klaagschrift wordt schriftelijk bevestigd. Bij de ontvangstbevestiging dient het bevoegd gezag aan te geven dat de klachtencommissie de zaak behandelt en over de klacht zal adviseren.</p> <p>Er vindt hoor en wederhoor plaats. Hiervan wordt een verslag gemaakt. Vervolgens wordt de klager schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld van de</p>  | De termijn waarin het bevoegd gezag een ontvangen klacht moet afhandelen bedraagt tien weken. <sup>7</sup>  |

<sup>1</sup> Iedere school moet een klachtenregeling hebben waarin staat hoe de school omgaat met klachten en hoe de klager aan klacht kan indienen. Komen partijen niet tot een oplossing dan kan de klager een officiële klacht indienen bij het schoolbestuur of de klachtencommissie.

<sup>2</sup> Zowel klager als de beklaagde kunnen zich laten bijstaan op eigen kosten.

<sup>3</sup> Art. 14 WPO

<sup>4</sup> Art. 24b WVO

<sup>5</sup> Art. 23 WEC

<sup>6</sup> Art. 7.4.8a WEB voor instellingen voor mbo en artikelen 7.4.11, vijfde lid, en 7.4.8a WEB voor vavo en NT I en II.

<sup>7</sup> omdat het gaat om een klachtencommissie die adviseert aan het bevoegd gezag

|                       |  |  |   |  |  |
|-----------------------|--|--|---|--|--|
|                       |  | Examens en tentamens   | Klachten over examens en tentamens worden in eerste instantie aan de examencommissie voorgelegd. De Commissie van Beroep voor de examens oordeelt vervolgens zo nodig over beslissingen van de examencommissie en van examinatoren. Iedere mbo-instelling moet een Commissie van Beroep voor de examens, al dan niet in samenwerking met andere mbo-instellingen, hebben. Meestal staat in de OER of het reglement Commissie van Beroep voor de examens hoe bij voornoemde Commissie een klacht kan worden ingediend. | bevindingen. De klachtencommissie zendt een rapport van bevindingen, vergezeld van haar advies en eventuele aanbevelingen aan het bevoegd gezag.<br><br>Het bevoegd gezag dient bij afwijking van het advies van de klachtencommissie hierover expliciet de redenen aan te geven.<br><br>Het bevoegd gezag houdt een register bij van de ingediende klachten en maakt deze jaarlijks openbaar. Sinds 2008 dienen mbo-instellingen in het jaarverslag verslag te doen van klachten, zodat betrokken en bv. deelnemersraden hiervan kennis kunnen nemen. |  |
|                       |  | Kopie van klacht naar Inspectie van het Onderwijs (hierna: inspectie)<br>(de inspectie zal dit niet als een klacht afhandelen, maar zien als een signaal dat mogelijk iets niet goed gaat)             | Klager kan een kopie van de klacht sturen naar de inspectie. De inspectie kan de melding bespreken met het bestuur of meenemen in een volgend onderzoek naar de mbo-instelling. Bij ernstige klachten kan de inspectie besluiten specifiek onderzoek te doen.<br><br>De vertrouwensinspecteur van de inspectie fungeert als aanspreekpunt bij onder meer seksueel misbruik, discriminatie of geweld.  |  |  |
| <b>HO<sup>8</sup></b> | Een betrokkene:<br>•student,<br>•buitenlandse studenten,<br>•aanstaande student,<br>•voormalige student,<br>•extraneus,<br>•aanstaande extraneus<br>•voormalige extraneus. | de wijze waarop een bestuursorgaan (instellingsbestuur), of een persoon van een bestuursorgaan (instellingsbestuur), zich in een bepaalde aangelegenheid jegens de klager of een ander heeft gedragen: | Het instellingsbestuur richt een toegankelijke en eenduidige faciliteit in. Het instellingsbestuur stelt een nadere regeling vast, die een onderdeel vormt van het bestuurs- en beheersreglement. De medezeggenschapsraad heeft hierop een instemmingsrecht.  | Door het indienen van een klaagschrift. De ontvangst van het klaagschrift wordt schriftelijk bevestigd. Er vindt hoor en wederhoor plaats. Hiervan wordt een verslag gemaakt. Vervolgens wordt de klager schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld van de bevindingen. Het bevoegd gezag houdt een register bij van de ingediende klachten en maakt deze jaarlijks openbaar.  | Vanaf het moment dat de klacht is ingediend geldt een afhandelingstermijn van in beginsel 6 weken. |
|                       |  | Gedrag of dienstverlening  | Het klachtenloket van de instelling. Naast een algemene klachtenregeling heeft een instelling soms ook een bijzondere klachtenprocedure. Bijvoorbeeld een regeling bij klachten over ongewenste omgangsvormen. Is de klacht niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kan een verzoekschrift worden ingediend bij een Ombudsman.  |  |  |
|                       |  | Tentamen of examen: vrijstellingen, de samenstelling van het vakkenpakket of een bindend studieadvies.   | Bij de examencommissie.   |  |  |
|                       |  | Over gedragingen van rechters, (waarnemend) secretaris(sen), of medewerkers van het College van Beroep voor het Hoger Onderwijs (CBHO)   | Bij de voorzitter van het CBHO  | Door het CBHO is een klachtenregeling opgesteld. Klachten worden schriftelijk ingediend. Er kan een klachtencommissie worden ingesteld, hiervan worden de betrokkenen op de hoogte gesteld. Er vindt hoor- en wederhoor plaats. De klager ontvangt met de conclusie van de voorzitter tevens   |  |

<sup>8</sup> Art. 7.59b WHW

|  |                        |  |  |   |  |
|--|------------------------|--|--|---|--|
|  |                        |  |  | het advies van de klachtadviescommissie. Indien de conclusie van de voorzitter afwijkt van het advies, worden in de conclusie de redenen voor die afwijking vermeld. Indien de klacht betrekking heeft op de voorzitter, is het advies bindend. |  |
|  | Buitenlandse studenten | Als een instelling zich niet houdt aan de gedragscode Hoger Onderwijs, waarin afspraken staan over de omgang van universiteiten en hogescholen met internationale studenten. | Eerst dient de interne klachtprocedure van de instelling doorlopen worden. Is de klacht niet naar tevredenheid afgehandeld, dan kan een verzoekschrift worden ingediend bij de Landelijke Commissie. | Afhankelijk van de interne klachtregeling van de instelling.  |  |