



**Stichting
Onderwijsgeschillen**

Leren van klachten voor de kwaliteit van het onderwijs

25 jaar Landelijke Klachtencommissie Onderwijs

Leren van klachten en daarmee de kwaliteit van het onderwijs verbeteren. Met dit doel is 25 jaar geleden het klachtrecht in het onderwijs ingevoerd. Schoolbesturen hebben al snel de meerwaarde ingezien van een centrale en professionele klachtbehandeling: de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) was op 1 augustus 1998 feit.

De LKC heeft dit jaar haar 25-jarig bestaan gevierd met aandacht voor de “good practises” voor het onderwijs. Zie de [website](#) voor de belangrijkste thema’s en lessen van de afgelopen 25 jaar.

Op 11 oktober 2023 sloten we het jubileumjaar af met een symposium voor het onderwijs. Het symposium maakte de belofte ‘leren van klachten voor de kwaliteit van het onderwijs’ meer dan waar. Leerzame bijdragen van leerlingen, ouders, medewerkers en schoolbesturen gaven een mooie voorbode op de komende 25 jaar. Vanuit haar betrokkenheid met het onderwijs en in samenwerking met alle partijen in het onderwijs, gaat de LKC onverminderd door met haar zinvolle werk!

Met genoegen bied ik u het verslag van dit symposium aan.

Cécile de Vos
directeur-bestuurder



Stichting
Onderwijsgeschillen

Symposium Landelijke Klachtencommissie Onderwijs
‘Leren van klachten voor de kwaliteit van het onderwijs’



Verslag van het symposium

11 oktober 2023

25 jaar LKC, 25 jaar leren, kwaliteit, communicatie

Met het symposium 'Leren van klachten voor de kwaliteit van het onderwijs' is op 11 oktober 2023 het 25 jaar bestaan van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) gevierd. Ruim 120 mensen waren hierbij aanwezig in Het Huis, in Utrecht.

Cécile de Vos, directeur-bestuurder van stichting Onderwijsgeschillen en Olga Luiken, coördinerend secretaris van de LKC ontvingen de gasten en sprekers. Tijdens het symposium werden vijf verschillende perspectieven belicht. Van de klachtencommissie, van ouders, van schoolleiders & bestuurders, van onderwijsmedewerkers en van leerlingen. Een feestelijke én leerzame middag als voorbode op de komende 25 jaar. Een toekomst waarin klachten kansen bieden om de kwaliteit van onderwijs te verbeteren.



Luisterend oor

Improvisatietheater [The Big Mo](#) zette de toon met sketches die lieten zien dat je van klachten leert en daarmee de kwaliteit van onderwijs verbetert. The Big Mo zapte door de jaren heen en relevante items en issues passeerden de revue. Van leerling tot bestuur. Van een luisterend oor tot het bewaken van grenzen. En van de eerste stappen tot de laatste ontwikkelingen. Na het benoemen van de rode draad 'het zit 'm in communicatie' sloten ze af met een knipoog: 'We wensen jullie 25 jaar vol met klachten. Om ervan te leren'. Met hun optreden verbonden ze de zaal vanaf het eerste moment. Dat beloofde veel voor de rest van de middag, ook voor het interactieve deel.

'We wensen jullie 25 jaar vol met klachten.
Om ervan te leren'
– Improvisatietheater The Big Mo –



Verbinding tot stand brengen

Sandra Schreuder, sinds 2017 Voorzitter LKC, belichtte in een betrokken betoog en inspirerende vogelvlucht verleden, heden en toekomst. Als springplank voor haar verhaal paste ze de woorden van dichter Koos Geerds toe: *'Rechtdoen aan mensen zonder onderscheid, is toets en sluitsteen van rechtvaardigheid.'* Ze keek met trots en complimenten terug. Ook benadrukte ze het leereffect van de afgelopen jaren: 'Ik zie klagende ouders als toezichthouder van het onderwijs en klachten als gratis managementadvies voor scholen.'



Ze ziet in het klachtrecht dat in 1998 is geïntroduceerd een signaalfunctie naar de kwaliteit van het onderwijs.

In dat licht bedankte ze de 'schouders van velen' die daaraan hebben bijgedragen: het bestuur van het eerste uur, alle commissieleden door de jaren heen, VOS/ABB, medewerkers van Onderwijsgeschillen, schooldirecties en -besturen, onderwijsmedewerkers,

mediators, leerlingen en klagende ouders met ongevraagde feedback. Iedereen droeg en draagt een steentje bij aan rechtvaardigheid en die behoed je voor ellende. Ook een conflict heeft een verleden, heden en toekomst en de klachtencommissie kanaliseert de onvrede om erger te voorkomen. 'Om iedereen van de vechstand naar de verbindingsstand te begeleiden. Gedreven door drie dominante behoeften aan rechtvaardigheidsvragen: word ik gehoord, is de procedure zorgvuldig en gebeurt er iets met mijn klacht.'

Wat Schreuder betreft is de LKC wendbaar genoeg om mee te bewegen met de positieve en negatieve beweging die in de maatschappij zichtbaar is. Door een krachtig DNA en sterk fundament staat de klachtencommissie sterk in het speelveld met traditionele karakters die onder druk staan, botsende verwachtingen en hoge politieke druk. Over het nieuwe wetsontwerp zei ze dat die op het lijf van de commissie geschreven is. Vol goede moed gaat ze daarom de toekomst tegemoet. Koos Geerds inspireerde haar afsluiting: 'Met volle aandacht de menselijke maat in het oog houden, scheidt verbondenheid, voedt vertrouwen en schenkt elke zaak zijn eigen glans.'

'Met volle aandacht de menselijke maat in het oog houden, scheidt verbondenheid, voedt vertrouwen en schenkt elke zaak zijn eigen glans.'

– Sandra Schreuder –

Speciale aandacht

De column van Lobke Vlaming, directeur [Ouders & Onderwijs](#), liet alle aanwezigen door de bril van ouders kijken. Een bezorgde bril. Ze deed verslag van een ouder die haar voor een advies belde, over een praktijksituatie speciaal onderwijs. Deze raakte volledig de weg kwijt door onduidelijke termen, plannen, formulieren, verbanden en loketten. Neem bijvoorbeeld OPP, TLV, samenwerkingsverband, onderwijsinspectie, zorgplicht, klacht, bezwaar, geschil, melding, herstelopdracht, geschillencommissie, klachtencommissie, leerplicht, onderwijsconsulenten, schoolgids, interne commissie... Vlaming's les was duidelijk: 'Op papier lijkt het systeem rondom klachten en geschillen goed te werken, maar in de praktijk is het vaak een onneembare horde voor de meeste ouders.'



Lees [hier](#) de volledige column van Lobke Vlaming

Klachten voorkomen

[VOS/ABB](#) stond aan de wieg van de LKC, die in het eerste jaar 1998-1999 75 zaken behandelde. Directeur Hans Teegelbeckers nam in zijn verhaal de positie in van schoolleiders en bestuurders. Hij koppelde de transitie van de samenleving aan de ontwikkeling van ons denken en doen. Teegelbeckers: 'De leraar is van zijn verhoging afgevalen. Gezag is verminderd. En iedereen loopt momenteel op eieren.'

'Ondanks het managementstatuut waarin bestuurders hun verantwoordelijkheden mandateren of delegeren hebben ouders vaak juist hun luisterend oor nodig om zich serieus genomen te voelen. Gelukkig vinden veel bestuurders daar tijd voor gezien het aantal ingetrokken klachten door hun bemiddeling.' Als oplossingsrichting deelde hij eerst zijn begrip voor de dilemma's Schaal (bijvoorbeeld 60 scholen per bestuur), Scholing (met de focus op voorkomen) en Samenwerking (bijvoorbeeld tussen schoolleiders en bestuur). Daarna duidde hij het belang van het voorkomen van klachten. Onder andere door duidelijke communicatielijnen, bewaking van de veiligheid van betrokkenen en handelen vanuit zorg, aandacht en begrip. Hij vatte de gewenste transitie als volgt samen: 'Samen moeten we een beweging maken: van op eieren lopen naar het koesteren van onze kuikens.'



'Samen moeten we een beweging maken: van op eieren lopen naar het koesteren van onze kuikens'
– Hans Teegelbeckers –

Verantwoordelijkheid

In het interactieve deel daagden Cécile de Vos en Olga Luiken de zaal uit en wel vanuit het perspectief van leerlingen en onderwijsmedewerkers. Stellingen kwamen langs over het doorslaggevende karakter van de mening van een leerling, klachtonderwerpen voor onderwijsmedewerkers en de onderzoeksplicht van de LKC.



De eerste stelling prikkelde een gepeste leerling om haar verhaal te doen. Een hard verhaal over je niet gehoord en zelfs genegeerd voelen door volwassenen. 'Ik werd gepest. Docenten boeide het niet, zeiden stel je niet aan, houdt nog een paar jaar vol. Zelfs ouders willen het gewoon negeren. Als je erbij bent, dan doet iedereen alsof ze het voor je opnemen. Maar als je weg bent, laten ze je vallen.' Gelukkig kwam deze jongere ook met een duidelijke denkrichting: 'Neem jongeren mee in het hele proces, in alle transparantie. Laat ze over alles en met iedereen meepraten.' Zowel haar verhaal als de denkrichting riep in de zaal de vraag op hoe ze die stap richting leerlingen kunnen zetten. 'Ten eerste: de verantwoordelijkheid ligt niet bij leerling. Als school, bestuur en directie ben jij verantwoordelijk en moet jij die verantwoordelijkheid nemen. De klachtencommissie geeft slechts een oplossingsrichting aan.', aldus een reactie uit de zaal.

Stelling:

Bij klachten over sociale veiligheid moet de mening van de leerling doorslaggevend zijn, niet die van de ouders of de school!

'Neem jongeren mee in het hele proces, in alle transparantie. Laat ze over alles en met iedereen meepraten.'

– anonieme leerling –

Stelling:

De onderwerpen waar een medewerker over mag klagen zijn veel te beperkt.

Klachten over rechtspositionele aangelegenheden behandelt de LKC niet. Zou de LKC alle soorten klachten van medewerkers moeten behandelen was de vraag aan de zaal. Uit de discussie kwam vooral de vraag naar voren of er een verband is met het aantal klachten dat de LKC van medewerkers ontvangt. Van verschillende kanten werd aangegeven dat medewerkers bang zijn voor de consequenties als ze een klacht indienen, of zij nu intern klagen of extern bij de LKC. Er moet dus gewerkt worden aan voorwaarden waardoor het voor medewerkers veilig voelt om een klacht in te dienen.



Over de stelling - "de LKC moet zelf onderzoeken wat er precies is gebeurd op school, en kan niet alleen maar afgaan op wat partijen zeggen" was bijna de hele zaal het oneens. Advocaat Martin Hofman van het Onderwijskantoor licht toe: 'In ieder geval is het belangrijk om te beseffen: hoe meer bindend het oordeel van de LKC is, hoe meer nadruk er zal komen te liggen op onderzoek en bewijs. Daarmee wordt de klachtprocedure verder gejuridiseerd, de vraag is of je dit moet willen.'

Stelling:

De LKC moet zelf onderzoeken wat er precies gebeurd op school, en kan niet alleen maar afgaan op wat partijen zeggen.

Doorgaan en meegaan

Het symposium maakte de belofte 'leren van klachten voor de kwaliteit van het onderwijs' meer dan waar. Leerzame bijdragen van vijf perspectieven gaven kleur aan de middag én zijn een mooie voorbode op de komende 25 jaar. Een toekomst waarin we klachten als kans zien om te leren. Met elke les die we opdoen, kunnen we de kwaliteit van het onderwijs verbeteren. De Vos sloot af: 'Laten we vanuit betrokkenheid doorgaan en meegaan. Doorgaan met het mooie werk dat de LKC doet, en meegaan met de tijd die van ons vraagt om te blijven ontwikkelen. We hebben alle partijen in het onderwijs nodig om dat goed te doen.' Daarom dank voor uw aanwezigheid!



Het laatste woord aan de leerlingen!



In het onderwijs, en uiteraard ook bij de LKC, gaat het om het belang van de leerling. Geheel in lijn hiermee hadden leerlingen het laatste woord. In een gedicht liet Jordan de zaal voelen dat 'teachers hem niet zien staan' en gaf Nazanin zichzelf bloot met teksten als 'mijn hoofd zit zo vol met leeg'. Een voorzet richting dichter Ser Ishey van IJzersterk Empowerment die iedereen uitnodigde om kinderen serieus te nemen en in de omgang juist tussen de lijntjes te lezen. Elk kind is uniek. 'Kinderen zijn wilde bloemen. Die moet je niet plukken, maar laten bloeien. Niet op afstand maar in nabijheid.'

Met de selfie die Nazanin, Jordan en Ser tot slot met de zaal maakte, hielden ze iedereen een spiegel voor. Een enthousiaste spiegel!

'Kinderen zijn wilde bloemen. Die moet je niet
plukken, maar laten bloeien.
Niet op afstand maar in nabijheid.'
– Dichter Ser Ishey –

Jordan Dyslectisch

Elke dag hetzelfde als ik naar school ga. In de gang, teachers ze kijken mij na. Uit hun mond hoor ik bla bla bla bla. Jordan Salkory is natuurlijk weer te laat! Teachers weten niet hoe vaak ik mij verslaap. Liever ogen dicht. Mijn bed is mijn maat. Want die druk en stress, ik broed ze. Huiswerkopdrachten en toetsen. Ik lees en zie de letters vliegen. Mijn docent ziet ze niet vliegen. Niet aanstellen, niet liegen. Doe beter je best. Als ik nog harder lees vlieg ik richting west. Of richting de deur want uit ongemak zeg ik rare dingen. Zeg ik boze dingen. Maar vanbinnen, ik schaam mij want blijikbaar stel ik mij aan. Ik zeg het je teachers zien mij niet staan. Misschien doen ze wel hun best maar ik, kan er niet van op aan.



Water – Naz

Ik ben met de boot hier gekomen. Het was niet per se een leuke trip. Niet een beetje met je tenen wiebelen in het water. Of op je rug in de zon. Er werd wel gezwommen maar, Alleen in de diepte en boven water kwam je niet. Dat koude water, dat koude water dat blijft mij bij. Dat koude water dat triggert mij. Ik voel mij liever warm en droog, veilig en hoog. Zoals op de tweede verdieping van mijn school. Ver weggestopt in een hoekje, mijn kluis. Geen boeken maar geheimen in mijn kluisje. Elk huis heeft zijn kruisje. Leren lukt niet want ik kan mij niet concentreren. Mijn hoofd zit zo vol met leeg. Mijn geheimen liggen verspreid in de gang. Kijk ze eens lachen! Ik blijf ook lachen maar vanbinnen ben ik leeg. Ik draag mijn

make-up op mijn gezicht en niets kan mij raken. Ik heb grote praatjes maar anders ga ik het hier nooit halen. Naz, wat is er dan? Naz, wat wil je dan? Naz, let op. Naz, waar ben je met je gedachten? Naz, eet wat meer. Naz, je eet te veel. Kijk ze op school eens lachen. Ik blijf ook lachen maar vanbinnen ben ik leeg. De docenten hebben niet door wat ik voel. Ze zeggen, 'het komt wel goed meis. Maar dat koude water, dat koude water, dat koude water dat triggert mij. Ze spetteren mij nat daar op de tweede verdieping. Plagen mij met de druppels. Maar dat koude water, dat koude water dat triggert mij. Dat koude water, dat koude water dat triggert mij. Ach, komt wel goed meis. Het is maar een beetje water wel goed meis. Het is maar een beetje water...

Docent

Het zijn maar spetters en het is maar geplaag. Wat storen die druppels nou?
Inmiddels als tranen op jouw gezicht. ik wil je wel helpen maar nu even niet.
Nee niet boos maar, nu kan het even niet. Want.
De kinderen druppelen de klas binnen.
Elke druppel heeft dezelfde vorm maar toch vallen ze anders. Druppels van leeg.
Druppels van vol. Druppels van water en vuur. Druppels van bang en boos.
Grote druppels die spatten op de grond. Zachte druppels mooi zacht en rond.
Eigenlijk allemaal op zoek naar een veilige haven. Maar ik.
Ik weet het ook niet allemaal. De boze kinderen de boze ouders.
De gevoelige kinderen en de gevoelige ouders.
Soms regent het pesten en soms regent het geklaag.
Laat liever de zon maar schijnen met wat windvlagen tussendoor.
Ik ben namelijk ook een druppel die net zo vol en leeg kan zijn. Net zo boos en bang.
Ik ben ook iemand die thuis ook niet alles oplossen kan.
De reglementen, de procedures, de spiegels en projecties.
Misschien moeten wij zwemmen in compensaties, begrip en vertrouwen.
Misschien meer zien en horen. Elkaar meer zien en horen. Meer tijd en geduld.
Tussen de lijntjes lezen en niet meer de strafregels schrijven wanneer
Zij alleen maar boos en bang zijn. En ik, alleen maar boos en gefrustreerd.
Wij zijn allemaal wilde bloemen. Groeien op. Groeien.
Wilde bloemen, wilde bloemen zijn niet om te plukken. Laat ze groeien.
De kinderen druppelen binnen. Sommige boos en sommige bang
Ik misschien moe. Mijn werkdagen zijn lang. Moeder krijgt het zoveelste telefoontje.
Misschien elkaar meer zien en horen? Meer tijd en geduld.
Meer bedenken en doen. Vandaag dan een nieuwe dag?
Jordan ziet zijn woorden vliegen en ik zal ze proberen te vangen
Naz mag komen schuilen met meer zon als verlangen.
Elkaar meer zien en horen. Misschien, Met meer tijd. Geen afstand maar nabijheid.

Ser Ishey- 'hetzelfde maar toch anders



