

---

Referentienummer: MLER\_001  
Datum: 2016-04-13  
Contact: Dienst Lerenden  
[lerenden@katholiekonderwijs.vlaanderen](mailto:lerenden@katholiekonderwijs.vlaanderen)  
[lerenden@katholiekonderwijs.vlaanderen](mailto:lerenden@katholiekonderwijs.vlaanderen)  
[lieselot.vantuycKOM@katholiekonderwijs.vlaanderen](mailto:lieselot.vantuycKOM@katholiekonderwijs.vlaanderen) - 02 507 07 34

---

## Hoe zit dat nu met de klachtenregeling in het vrij katholiek onderwijs?

### 1 Een klachtenregeling op 1 september 2016

Zoals eerder aangekondigd heeft Katholiek Onderwijs Vlaanderen werk gemaakt van een klachtenprocedure georganiseerd binnen het katholieke onderwijsnet. Deze regeling is bedoeld voor de klachten waarmee leerlingen en ouders zitten t.a.v. hun school-, centrum- of internaatsbestuur, en waarvoor er tot nog toe geen kanaal bestond.

Op donderdag 12 november 2015 heeft de raad van bestuur van Katholiek Onderwijs Vlaanderen zich principieel akkoord verklaard met deze klachtenregeling. Vanaf het schooljaar 2016-2017 zal ze dus voor alle school-, centrum- en internaatsbesturen die zijn aangesloten bij Katholiek Onderwijs Vlaanderen, in werking treden.

Momenteel werkt Katholiek Onderwijs Vlaanderen verder aan de uitrol van deze klachtenregeling. Deze tekst wil scholen, centra en internaten kort informeren over het voorbereidend werk dat voor de boeg ligt. We zullen onze scholen, centra en internaten verder nauwgezet op de hoogte houden van de evoluties in deze voorbereidende fase.

### 2 Wie zal zorg dragen voor mogelijke klachten?

Er is gekozen voor een klachtencommissie op het niveau van Katholiek Onderwijs Vlaanderen. Om de beginselen van objectiviteit, neutraliteit en onafhankelijkheid te waarborgen, is een evenwichtige samenstelling van belang. Ook de regeling rond aanwezigheidsquora en stemverhoudingen, moet met de nodige zorg voor voormelde beginselen gebeuren.

Sinds de principiële goedkeuring is Katholiek Onderwijs Vlaanderen in overleg gegaan met verschillende partners die zouden kunnen zorgen voor dit evenwicht. Er zijn gesprekken geweest met:

- de onderwijsvakbonden Christelijke Onderwijscentrale (COC) en Christelijk Onderwijzersverbond (COV);
- de Vrije-CLB-Koepel (VCLB);
- de Vlaamse Confederatie van ouders en ouderverenigingen (VCOV);
- de Vlaamse Scholierenkoepel (VSK).

Al deze partners zijn bereid om zich te engageren.

De commissie zal verder worden aangevuld met een afgevaardigde van de besturen en met iemand die in het bijzonder vertrouwd is met de onderwijsregelgeving en het ruime onderwijsveld. Allen samen zullen zij dus de klachtencommissie vormen en de te volgen procedure verder concreet vorm geven. Deze zal worden vastgelegd in een huishoudelijk reglement. In de komende weken zullen al de afgevaardigden van de verschillende partners samen rond de tafel gaan zitten om dit reglement op te stellen. Eens klaar, zal het huishoudelijk reglement online beschikbaar worden gesteld.

Bij het opstellen van de voorschriften voor de werking van de klachtencommissie zullen de leden vertrekken van de volgende grondbeginselen.

## 2.1 Wie kan klagen? Wie is aangeklaagde?

De klachtenregeling zal alleen openstaan voor de leerlingen en hun ouders van de verschillende scholen, centra en internaten. Klachten van personeelsleden kunnen niet via deze weg behandeld worden. Weliswaar kan een klacht van een leerling en zijn ouders betrekking hebben op individuele gedragingen en handelingen van die personeelsleden. Niettemin zal de eindverantwoordelijkheid in dit verband steeds bij het school-, centrum- of internaatsbestuur liggen. Enkel het respectieve bestuur zal dus als aangeklaagde kunnen worden aangeduid. Een leraar, opvoeder of directeur bijvoorbeeld kan nooit persoonlijk voor de klachtencommissie moeten komen.

## 2.2 Over welke klachten en ongenoegens gaat het?

Om juridische redenen en om de transparantie van de procedure te waarborgen worden sommige klachten uitdrukkelijk van de klachtenregeling uitgesloten.

- Zo is het wettelijk bepaald dat klachten m.b.t. geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag door leerlingen die als werknemers worden beschouwd (omdat zij een studierichting volgen waarvan het opleidingsprogramma voorziet in een vorm van arbeid die al dan niet in de school wordt verricht) via een bijzondere regeling worden behandeld. Deze leerlingen moeten zich in eerste instantie wenden tot de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale belasting.
- Daarnaast zullen ook consequent klachten waarvoor reeds een interne beroepsprocedure (zoals voor definitieve uitsluitingen en deliberatiebeslissingen) of een externe proceduremogelijkheid (bv. bij de Commissie zorgvuldig bestuur en de Commissie inzake leerlingenrechten) bestaat, worden geweerd.

Welke klachten kunnen dan wel worden behandeld? In het kader van het door een onderwijsinstelling te voeren kwaliteitsbeleid moet het zeker gaan om misnoegen over een gedraging die of een nalaten dat kan worden toegerekend aan het bestuur, en niet onder de hierboven aangegeven uitsluitingsgronden valt. De variatie is daarbij zeer groot. Mogelijke voorbeelden zijn:

- klachten over een pestbeleid (m.u.v. de klachten door leerlingen als gelijkgestelde werknemers);
- een sanctiebeleid (m.u.v. de definitieve uitsluiting);
- de neutraliteit in echtscheidingen;
- een schoolorganisatie;
- specifieke bepalingen in een school-, centrum- of internaatsreglement;
- een gezondheidsbeleid;
- stages;
- ...

### 2.3 Twee fases met het lokale niveau als zwaartepunt

De klachtenprocedure wordt opgebouwd uit twee verschillende fases.

Zo wordt de formele behandeling van een klacht steeds voorafgegaan door een informele fase waarin gestreefd wordt de geuite ongenoegens in onderling overleg te proberen oplossen. Deze laagdrempelige manier van werken kan ervoor zorgen dat al voor een leeuwendeel van de potentiële klachten informeel een oplossing kan worden gevonden, en is daarom een ontvankelijkheidsvoorwaarde voor de verdere formele procedure. Indien een klacht formeel bij de klachtencommissie wordt ingediend, zal deze met andere woorden inhoudelijk niet kunnen worden behandeld op dat niveau zonder dat vooreerst de informele fase wordt uitgeput. De klacht zal in voorkomend geval terug naar dat lokale niveau worden gebracht.

Blijven de ongenoegens na het lokale overleg toch bestaan, dan kunnen de leerling en zijn ouders zich tot de klachtencommissie wenden. Onbevooroordeeld, objectief, en op vertrouwelijke wijze zal deze commissie de ontvankelijke klacht inhoudelijk verder onderzoeken. Hierbij worden alle partijen, dus ook het aangeklaagde bestuur, betrokken. Hoewel deze fase weliswaar meer formeel is dan de eerste fase, wordt ook hier gestreefd naar een zo laagdrempelig mogelijke regeling.

### 2.4 Geen juridische betwisting

Het is eigen aan een klachtenregeling dat het resultaat ervan de partijen juridisch niet bindt. Wordt een klacht aan de klachtencommissie voorgelegd, dan kan die niet beslissen of handelen in de plaats van het betreffende bestuur. De klachtencommissie zal enkel haar inzichten over het aan haar voorgelegde dispuut met de betrokkenen delen. Centraal staat de bekommernis dat de klachtenbehandeling een bijdrage levert tot het verbeteren van de concrete organisatie van het school, centrum- of internaatleven. In die zin kan de klachtencommissie ook concrete aanbevelingen doen. Maar de omstreden gedragingen zelf kunnen dus niet ongedaan worden gemaakt. Hoger beroep is evenmin mogelijk.

In dit duidelijke verschil met de juridische weg ligt wel de kracht van een klachtenregeling. Omdat een klachtenregeling laagdrempeliger is en minder formeel van aard dan een gerechtelijke procedure, is de kans op polarisatie er minder groot.

### 2.5 Plaats van bemiddeling in deze regeling

Te allen tijde moet er op flexibele wijze ruimte blijven voor bemiddeling. Bemiddeling, ook wel mediatie genoemd, steunt steeds op drie belangrijke werkingsprincipes, m.n. de vrijwilligheid van de partijen, de vertrouwelijkheid van de gesprekken, en de neutraliteit (of beter: meerzijdige partijdigheid) van de bemiddelaar. Bij bemiddeling komen de partijen, ondersteund door een bemiddelaar, zelf tot een oplossing. In deze alternatieve vorm van geschillenbeslechting is de schuldvraag irrelevant. Bij bemiddeling wordt gestreefd naar een win-winsituatie. De oplossing moet door beide partijen worden gedragen opdat een bemiddeling zou slagen. Een formele klachtenbehandeling is vaak een beetje anders vermits een derde, de klachtencommissie, betrokken wordt in het geschil.

Omdat bij bemiddeling verschillen in belangen kunnen worden overbrugd, en partijen er steeds op vooruitgaan, geniet die piste de voorkeur. De betrokkenen kunnen uiteraard steeds, voorafgaand aan de formele procedure, gezamenlijk kiezen voor bemiddeling. Echter ook tijdens de formele procedure kan de klachtenregeling op elk moment worden opgeschort om bemiddeling een kans te geven.



### 3 Informatie in het school-, centrum- of internaatsreglement

Een goede klachtenregeling is transparant. De aard en het opzet van de procedure moeten voor potentiële klagers duidelijk zijn. Een goede communicatie is dus van wezenlijk belang. Dat kan gebeuren via het school-, centrum- of internaatsreglement, en de geëigende infokanalen. Dit maakt de regeling ook bindend tussen het school-, centrum- of internaatsbestuur enerzijds en de leerling en zijn ouders anderzijds.

Katholiek Onderwijs Vlaanderen zal voor het school-, centrum en internaatsreglement in een tekstvoorstel voorzien via zijn respectieve modellen ([www.katholiekonderwijs.vlaanderen](http://www.katholiekonderwijs.vlaanderen) > Thema's A-Z > school- en centrumreglement).