

NAAR EEN KLACHTENREGELING

in het vrij katholiek onderwijs

Ouders kunnen weleens misnoegd zijn over beslissingen of, naar hun aanvoelen, het verzuim van de school, het centrum of het internaat van hun kinderen. Voorbeelden zijn ouders die zich zorgen maken omdat hun kind door een ordemaatregel niet mag deelnemen aan een eendaagse extra-murosactiviteit, zich benadeeld voelen ten opzichte van de andere ouder over de informatie die de school doorgeeft, een verplaatsing die de leerlingen zelfstandig moeten maken als gevaarlijk inschatten ...

Dergelijke klachten, ergernissen en bezorgdheden bij ouders zijn voor scholen, centra of internaten geen uitzondering (meer). Burgers zijn mondiger geworden. Ook andere aspecten van de maatschappij kennen deze tendens. Klachtenregelingen zijn in een moderne maatschappij dan ook meer en meer het antwoord om met de verschillende klachten om te gaan.

In het onderwijs in Nederland is de verplichting tot het organiseren van een klachtenregeling geïntroduceerd door de zogenaamde kwaliteitswet. Men vertrok er van het idee dat het voorkomen van klachten inherent is aan het kwaliteitsbeleid van een school. Nederlandse scholen moeten zich dus aansluiten bij een klachtencommissie of zelf een com-

missie instellen. Voor het Vlaams onderwijs bestaat deze verplichting niet. Of beter: nog niet. Er gaan binnen de Vlaamse gemeenschap immers meer en meer stemmen op voor een onafhankelijke klachtenbehandeling in het onderwijs. Daarnaast voelen vrije scholen steeds meer druk van het bestuursrecht. De discussie neemt toe of de procedure bij de Vlaamse Ombudsdienst van toepassing is op het vrije onderwijsnet.

Er bestaat zeker een nood om, o.m. door een afdoende klachtenbehandeling, de kwaliteit van ons onderwijs te behoeden. Toch is er ook de bezorgdheid dat een overheidssturing te ver zou ingrijpen in de vrijheid van onderwijs. Om hierin een evenwicht te vinden, heeft

Katholiek Onderwijs Vlaanderen, vanuit het concept van zelfregulering, werk gemaakt van een klachtenprocedure *binnen het katholieke onderwijsnet*. Op basis van verschillende praktijkvoorbeelden hebben we hiervoor de kwaliteitskenmerken van een goede klachtenbehandeling afgebakend. Het voorstel van klachtenprocedure is het resultaat van een afweging van verschillende pistes waarbij enkele principiële keuzes zijn gemaakt vanuit de eigenheid van het katholieke onderwijsnet. Aan de vooravond van een algemene klachtenregeling voor het katholiek onderwijs in Vlaanderen wil deze tekst toelichting bieden bij de algemene principes en kenmerken van deze regeling. De lezer mag evenwel geen gedetailleerde beschrijving verwachten van de klachtenregeling op zich. De modaliteiten van het instellen van een klacht (schriftelijk, mondeling) of de gegevens (identificatie, beschrijving van de feiten) die een klacht moet bevatten, zullen hier niet aan bod komen.

Een klachtenregeling, geen juridische betwisting

Klachten kunnen op verschillende manieren worden behandeld. Bij voorkeur worden klachten of conflicten op informele wijze afgehandeld, op het niveau waarop de klacht of het conflict ontstaan is. Ongenoegen kan immers het best in onderling overleg worden opgelost. Soms zal een situatie echter zo escaleren dat een klacht formeel moet worden onderzocht. Voor dergelijke gevallen is een procedure nodig.

Katholiek Onderwijs Vlaanderen, heeft vanuit het concept van zelfregulering, werk gemaakt van een klachtenprocedure binnen het katholieke onderwijsnet. Op basis van verschillende praktijkvoorbeelden hebben we hiervoor de kwaliteitskenmerken van een goede klachtenbehandeling afgebakend.



Fundamenteel is dat een klachtenprocedure verschilt in aard en opzet van een gerechtelijke procedure. Bij klachtrecht worden gedragingen en beslissingen waarover onvrede bestaat, louter beoordeeld. Aan die beoordeling zijn geen gerechtelijke gevolgen (bv. burgerlijke en strafrechtelijke sancties) verbonden. De omstreden gedragingen kunnen dus niet ongedaan worden gemaakt. Voor een klager moet het vooraf dan ook goed duidelijk zijn wat hij via een klachtenregeling kan bereiken, wat het 'juridische' effect is van de uitkomst van een klachtenregeling. Wil hij gedragingen ongedaan zien, moet hij zich op het juridische terrein begeven.

In dit duidelijke verschil met de juridische weg ligt de kracht van een klachtenregeling. Omdat een gerechtelijk traject net minder laagdrempelig is en formeler van aard dan een klachtenregeling, is de kans op polarisatie daar immers veel groter.

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. Wel kan de 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 internataatsbestuur liggen. Enkel het respectieve bestuur zal dus als aangeklaagde kunnen worden aangeduid.

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, pesten en ongewenst seksueel gedrag door leerlingen die als werknemers worden beschouwd via een bijzondere regeling worden behandeld (omdat zij een studierichting volgen waarvan het opleidingsprogramma voorziet in een vorm van arbeid die al dan niet in de school wordt verricht). Deze leer-

De klachtenregeling zal openstaan voor de leerlingen en hun ouders van de verschillende scholen, centra en internaten.

lingen moeten zich in eerste instantie wenden tot de vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale belasting. Daarnaast zullen ook klachten waarvoor reeds een interne beroepsprocedure bestaat (zoals voor definitieve uitsluitingen en deliberatiebeslissingen) of een externe proceduremogelijkheid (bv. bij de Commissie zorgvuldig bestuur en de Commissie inzake leerlingenrechten), worden geweerd.

Welke klachten kunnen dan wel worden behandeld? Vanuit het kwaliteitsbeleid van een onderwijsinstelling moet het zeker gaan om misnoegen over acties of net het nalaten van actie door het bestuur die niet onder de hierboven aangegeven uitsluitingsgronden vallen. De variabreedte 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, de organisatie van een bepaalde activiteit, specifieke bepalingen in een schoolreglement, een gezondheidsbeleid, stages ...

Een commissie als klachtenbehandelaar

Een klachtenbehandelende instantie kan in verschillende vormen bestaan. Soms wordt dit waargenomen door een commissie, in andere regelingen door een ombudsman/vrouw of in bepaalde gevallen zelfs door een ombudsdienst.

Welke vorm de klachtenbehandelaar ook aanneemt, essentieel is steeds dat die instantie objectief, neutraal en vooral onafhankelijk is. Het is daarom niet evident om deze instantie binnen het eigen school-, centrum- of internataatsbestuur aan te duiden. In principe kan de klachtenbehandelaar immers geen deel uitmaken van de aangeklaagde dienst, noch kan hij werkzaam zijn bij deze dienst.

Gekozen is voor een klachtenbehandelende commissie op het niveau van Katholiek Onderwijs Vlaanderen. Weliswaar behartigt de koepel binnen zijn opdracht als coördinerend orgaan voor besturen de belangen van haar leden en biedt ze eveneens ondersteuning aan op pedagogisch, administratief-juridisch en organisatorisch-beleidsmatig vlak. Een



evenwichtige samenstelling zou daarom enige twijfel over de garantie van de beginselen van objectiviteit, neutraliteit en onafhankelijkheid van een klachtencommissie op het niveau van Katholiek Onderwijs Vlaanderen, moeten kunnen wegnemen. De keuze voor de leden van de klachtencommissie, alsook de regeling rond aanwezigheidsquora en stemverhoudingen, gebeurt dan ook met de nodige zorg voor voormelde beginselen.

Bevoegdheid van de commissie

Er gaat steeds een informele fase vooraf aan de eigenlijke klachtenprocedure. Deze fase is uitermate belangrijk. Zoals eerder benadrukt, kunnen ongenoegens immers best in onderling overleg worden opgelost. 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 als niet eerst de informele fase werd uitgeput. De klacht zal in voorkomend geval terug naar dat lokale niveau worden gebracht.

Blijven de ongenoegens na het lokale overleg toch bestaan, 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.

Op basis van het formele onderzoek zal de klachtencommissie uiteindelijk een oordeel vellen. Zoals eerder benadrukt, kenmerkt het een klachtenregeling dat het resultaat de partijen juridisch niet bindt. Er is ook geen hoger beroep mogelijk. Gegrondheid van een klacht houdt enkel een oordeel in over de omstreden gedragingen door of namens een schoolbestuur. De klachtencommissie kan niet beslissen of handelen in de plaats van het betreffende bestuur. Aanbeveling aan het betreffende bestuur zijn wel mogelijk. Deze bevoegdheid moet evenwel worden beschouwd als een kwaliteitskenmerk. Hierbij zal immers steeds de bevordering van de kwaliteit van het onderwijs het uitgangspunt zijn. Hoe kan de klachtenbehandeling een bijdrage leveren tot het verbeteren van de schoolorganisatie?

Plaats van bemiddeling in deze regeling

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.

Ze laten hun geschil niet door een derde beslechten. In deze alternatieve vorm van geschillenbeslechting is de schuldvraag dus irrelevant. Bij bemiddeling wordt immers gestreefd naar een win-winsituatie.

De oplossing moet door beide partijen worden gedragen opdat een bemiddeling zou slagen. De uitkomst van een klachtenbehandeling is vaak anders omdat een derde oordeelt over het geschil en daarbij noodgedwongen één van beide partijen in het ongelijk wordt gesteld.

Omdat bij bemiddeling verschillen in belangen kunnen worden overbrugd en partijen er steeds op vooruitgaan, kan op verschillende tijdstippen met deze alternatieve methode gestart worden. De betrokkenen kunnen uiteraard steeds voorafgaand aan de formele procedure gezamenlijk kiezen voor bemiddeling. Ook tijdens de formele procedure kan de klachtenregeling echter te allen tijde worden opgeschort om bemiddeling een kans te geven.

Transparantie via goede communicatie

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. Dat maakt de regeling ook bindend tussen het bestuur en de leerling en zijn ouders.

*Lieslot Vantuyckom
stafmedewerker dienst Lerenden*

Bij klachtrecht worden gedragingen en beslissingen waarover onvrede bestaat, louter beoordeeld.

Aan die beoordeling zijn geen gerechtelijke gevolgen (bv. burgerlijke en strafrechtelijke sancties) verbonden.

2 JUNI 2016

Algemeen congres



LEUVEN