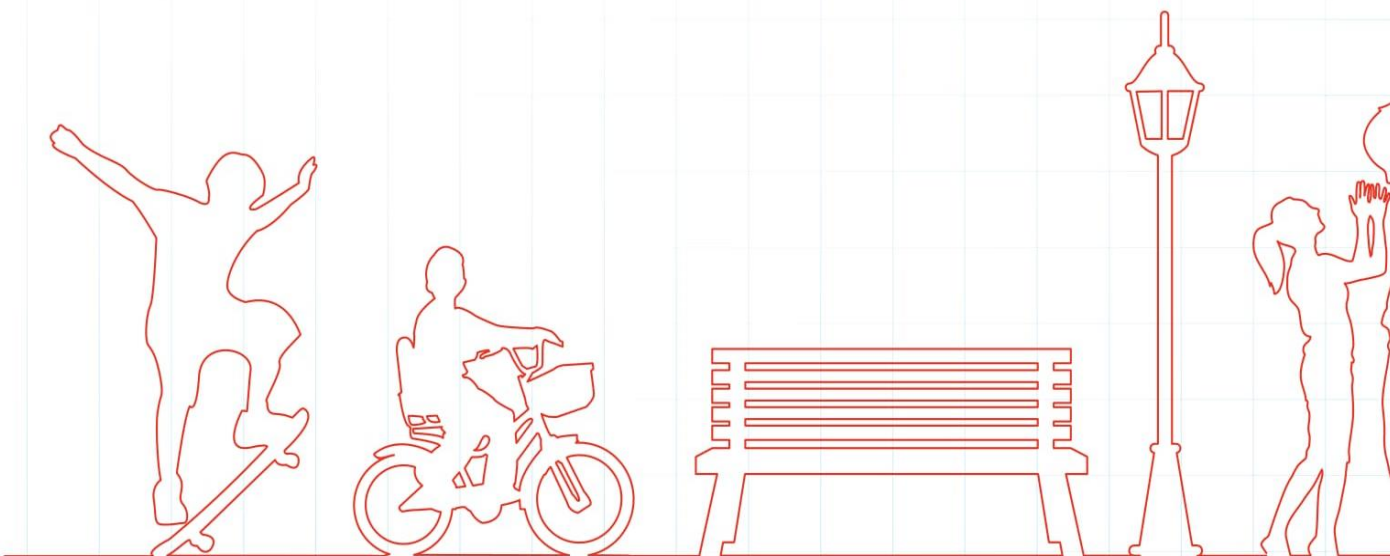


## Onderzoek naar de klachtafhandeling door de Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs

**Nummer: KOM012/2019**

**Datum: 1 oktober 2019**

Oordeel: Op basis van het onderzoek vindt de Kinderombudsman dat de klachtafhandeling in deze zaak niet voldeed aan de eisen die het IVRK aan het proces van besluitvorming stelt.



---

**Kinderen hebben rechten. Deze zijn onder meer vastgelegd in het Verdrag inzake de Rechten van het Kind. De rechten gelden voor iedereen onder de 18 jaar. De Kinderombudsman controleert of de overheid de kinderrechten in Nederland naleeft. Hij doet dit ook bij organisaties in het onderwijs, de kinderopvang, de jeugdzorg en de gezondheidszorg. De Kinderombudsman heeft verschillende taken.**

#### **Onderzoek**

De Kinderombudsman doet onderzoek naar onderwerpen die te maken hebben met schending van de kinderrechten. Hij kan ook een onderzoek beginnen naar aanleiding van klachten die binnenkomen over individuele gevallen.

#### **Advies**

Op basis van signalen en onderzoeken adviseert hij – gevraagd en ongevraagd – het parlement en verschillende instanties. Hij probeert structurele oplossingen te vinden voor problemen die met de rechten van kinderen te maken hebben.

#### **Bewustwording kinderrechten**

Het is belangrijk dat iedereen weet dat er kinderrechten zijn en wat deze inhouden. Dus zowel de kinderen en jongeren zelf, als hun ouders, scholen, de overheid en instanties. Daarom maakt de Kinderombudsman volwassenen, kinderen en jongeren bewust van de kinderrechten.

---

Meer informatie, rapporten en adviezen zijn te vinden op [www.dekinderombudsman.nl](http://www.dekinderombudsman.nl)



#### **de Kinderombudsman**

Postbus 93122

2500 AC DEN HAAG

T 0800-8765432

[info@dekinderombudsman.nl](mailto:info@dekinderombudsman.nl)

[www.dekinderombudsman.nl](http://www.dekinderombudsman.nl)

# Inhoudsopgave

1	WAT IS DE KLACHT .....	1
2	WAT ZIJN DE BEVINDINGEN: FEITEN EN VISIE .....	2
2.1	FEITEN .....	2
2.2	VISIE .....	4
3	HET KINDERRECHTELIJK KADER .....	8
4	BEOORDELING .....	10
5	CONCLUSIE.....	13
	BIJLAGE 1: RELEVANTE ARTIKELEN UIT HET VERDRAG INZAKE DE RECHTEN VAN HET KIND (IVRK).....	14

## **SAMENVATTING**

### **De klachten van Elias en Jelle**

Elias en Jelle, een tweeling van negen jaar, zitten op de basisschool. Er zijn vermoedens dat beide jongens hoogbegaafd en hooggevoelig zijn. Hun ouders vinden dat de school hun zoons hierbij niet goed heeft begeleid en ondersteund. Ze klagen hierover bij de school. De klachten worden onderzocht door de Landelijke Klachtencommissie Christelijk Onderwijs. De klachtencommissie zegt dat de klachten van de ouders niet terecht zijn.

De ouders van Elias en Jelle zijn het niet eens met dit oordeel. Ook vinden ze dat de klachtencommissie het onderzoek naar de klachten niet goed heeft gedaan. Daarom dienen ze klachten in bij de Kinderombudsman.

### **Het onderzoek van de Kinderombudsman**

De Kinderombudsman doet geen onderzoek naar het oordeel van de klachtencommissie. Wel onderzoekt de Kinderombudsman hoe de klachtencommissie is omgegaan met de klachten van de ouders. De vraag is of de klachtencommissie genoeg heeft gedaan om alle informatie te verzamelen, die nodig is om de klachten van de ouders goed te kunnen onderzoeken en om een besluit te kunnen nemen.

### **De conclusie van de Kinderombudsman**

De Kinderombudsman komt tot de conclusie, dat de klachtencommissie niet genoeg heeft gedaan om alle informatie te verzamelen die nodig is om de klachten van de ouders goed te kunnen onderzoeken en om een besluit te kunnen nemen. Ook vindt de Kinderombudsman dat de klachtencommissie niet duidelijk genoeg heeft uitgelegd hoe zij hun besluit genomen hebben.

Bij iedere beslissing over een kind, moet alle informatie verzameld worden die belangrijk is voor die beslissing. Dat staat in het Kinderrechtenverdrag. Er moet eerst gekeken worden naar wat er belangrijk is voor het kind en daarna naar wat er nog meer belangrijk is, bijvoorbeeld voor de school of voor andere kinderen in de klas. Pas als duidelijk is wat belangrijk is voor het kind en wat er verder nog belangrijk is, kan een beslissing worden genomen. Het moet duidelijk zijn hoe deze beslissing is genomen en waar rekening mee is gehouden.

De klachtencommissie had beter moeten uitzoeken hoe de school besloten heeft, welke begeleiding en ondersteuning Elias en Jelle nodig hadden. Dus wat belangrijk is voor Elias en Jelle. Ook had de commissie moeten uitzoeken hoe de school heeft gekeken naar wat er verder nog belangrijk was voor de keuze voor deze begeleiding en ondersteuning. En hoe de beslissing over de begeleiding en ondersteuning van Elias en Jelle uiteindelijk is genomen. De klachtencommissie heeft niet genoeg gedaan om al deze informatie te verzamelen. Deze informatie was wel nodig om de klachten goed te kunnen onderzoeken en een besluit te kunnen nemen over de klachten.

De klachtencommissie heeft alleen de informatie gebruikt die de school en ouders aan de commissie gegeven hebben. De Kinderombudsman vindt dat de commissie ook informatie uit het leerlingvolgsysteem had moeten opvragen. Deze informatie kan nodig zijn om te bepalen wat belangrijk is voor Elias en Jelle en wat de school hier eerder over heeft gezegd. Ook vindt de Kinderombudsman dat de klachtencommissie niet duidelijk genoeg is over hoe ze het besluit over de klachten hebben genomen. Dat betekent niet dat het besluit niet goed is, maar wel dat andere mensen niet goed kunnen zien hoe het besluit genomen is.

## 1 WAT IS DE KLACHT

De ouders van de tweeling Elias en Jelle<sup>1</sup> (destijds 9 jaar oud) hebben in augustus 2016 namens hun zoons een klacht over de protestant christelijke basisschool van de jongens ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie Christelijk Onderwijs. De klachtencommissie heeft de klachten van ouders behandeld en heeft in januari 2017 advies uitgebracht. In dit advies zijn de klachten ongegrond verklaard. In februari 2017 klagen ouders bij de Kinderombudsman.

Ouders klagen over het oordeel van de klachtencommissie en over de zorgvuldigheid van de klachtencommissie. De Kinderombudsman zag geen aanleiding om onderzoek te doen naar de klachten, die ouders hadden voorgelegd aan de klachtencommissie. Vanuit zijn toezichthoudende taak op klachtbehandeling heeft de Kinderombudsman het advies van de klachtencommissie over de klachten van ouders bestudeerd. Hierbij viel de Kinderombudsman een aantal zaken op:

1. De Landelijke Klachtencommissie Christelijk Onderwijs heeft geen toegang gevraagd tot informatie uit het leerlingvolgsysteem (ParnasSys), waaronder informatie over de Quicksan Digitaal Handelingsprotocol Hoogbegaafdheid.
2. Er is geen duidelijk toetsingskader voor de beoordeling van de klachten. Het advies is daardoor niet navolgbaar.
3. Het omvangrijke klachtdossier van ouders is zonder leesbare toestemming van ouders samengevat tot twee klachten.
4. Er is één oordeel over twee klachten.

De Kinderombudsman heeft in juni 2017 de klachtencommissie verzocht om, gezien deze zorgpunten over de zorgvuldigheid van de klachtbehandeling, de klacht van ouders opnieuw in behandeling te nemen. De commissie heeft in juli 2017 aangegeven daar geen aanleiding voor te zien. De Kinderombudsman heeft vervolgens in december 2017 besloten om uit eigen beweging onderzoek te doen op basis van de volgende onderzoeksvraag:

Heeft de klachtencommissie zich voldoende ingespannen om binnen het redelijke, het maximale te doen om alle informatie die relevant is voor het te nemen besluit over de klachten te verzamelen en zich voldoende ingespannen om de klachten zorgvuldig te beoordelen?

Wegens onvoorziene personele krapte bij de Kinderombudsman heeft de uitvoer van het onderzoek langer geduurd dan gebruikelijk.

---

<sup>1</sup> Gefingeerde namen wegens de privacy van betrokkenen

## 2 WAT ZIJN DE BEVINDINGEN: FEITEN EN VISIE

### 2.1 Feiten

De Kinderombudsman heeft in januari 2019 een gesprek gevoerd met de voorzitter en de secretaris van de Landelijke Klachtencommissie Christelijk Onderwijs die de klachten van ouders behandeld hebben. Ook heeft de Kinderombudsman de beschikking gehad over het volledige klachtdossier van de commissie over de klachtbehandeling van de klachten van ouders. Op basis van alle informatie kunnen de volgende feiten worden vastgesteld.

Op 31 augustus 2016 ontvangt de klachtencommissie de klacht van ouders. De klacht omvat in totaal 57 pagina's. In 12 pagina's omschrijven ouders de klachten. De overige pagina's omvatten illustrerende bijlagen zoals correspondentie tussen ouders en school en een verslag van de huisarts. De klachtencommissie heeft ouders een mediation-gesprek met school aangeboden. Ouders wensten daar geen gebruik van te maken en wilden hun klacht voorleggen aan de commissie.

Ouders vullen in september 2016 een door de commissie toegestuurd vragenformulier over hun klachten in. Dit formulier vraagt ouders onder andere puntsgewijs hun klachten op te sommen. Ouders formulieren hier puntsgewijs 8 (deels zeer uitgebreide) klachten.

Op 3 oktober 2016 ontvangt de klachtencommissie het verweerschrift van de school. Bij het verweerschrift horen twee bijlagen die per kind een overzicht geven van de belangrijkste gebeurtenissen de afgelopen jaren. Vaak wordt er voor meer informatie verwezen naar ParnasSys<sup>2</sup>.

Het verweerschrift wordt op 4 oktober 2016 doorgestuurd aan ouders. Ouders wordt daarbij gevraagd om aan de commissie te laten weten of met het verweerschrift hun klacht voldoende is afgehandeld. Als dat niet het geval is zal er een hoorzitting gepland worden.

Op 11 oktober 2016 reageren ouders dat zij zich op geen enkele wijze kunnen vinden in het verweerschrift van school en voorstander zijn van een hoorzitting. In de bijlage sturen ouders twee psychologische onderzoeken van hun kinderen als aanvullende informatie mee.

Op 3 november 2016 ontvangt de klachtencommissie van ouders aanvullende informatie van 74 pagina's. De commissie stuurt deze stukken op 9 november aan verweerders door.

Op 15 november 2016 vindt de hoorzitting plaats. Op 13 januari 2017 wordt het schriftelijke advies van de klachtencommissie verstuurd aan ouders en het schoolbestuur.

---

<sup>2</sup> ParnasSys is het leerlingadministratie- en -volgsysteem (leerlingontwikkelingsysteem) voor basisscholen in Nederland.

In het advies wordt genoemd dat het advies gericht is aan het schoolbestuur en betrekking heeft op de klacht van ouders over 'het niet herkennen van de hoogbegaafdheid en de hooggevoeligheid van Elias en Jelle en het blootstellen aan geestelijke mishandeling'.

Vervolgens wordt het verloop van de klachtenprocedure toegelicht, de standpunten van klagers en van school omschreven, gevolgd door de overwegingen van de Commissie.

Hieronder volgen geanonimiseerde passages uit deze 'Overwegingen van de Commissie' die relevant zijn voor het onderzoek.

#### "Overwegingen van de Commissie

De door de school gehanteerde klachtenregeling vindt haar grondslag in de Wet van 18 juni 1998 (stb 398), de zogeheten Kwaliteitswet.

De Klachtencommissie geeft blijkens artikel 22 van het Reglement gevraagd en ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over

- a. (on)gegrondheid van de klacht;
- b. Het nemen van maatregelen;
- c. Overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

(..)

Bij de beoordeling van de klacht stelt de Commissie allereerst vast dat klagers en de school op tal van punten ernstig van mening verschillen in hun beleving van en ervaring met de situatie, zoals die zich rond Elias en Jelle heeft voorgedaan. Dit betreft onder meer de stelling over de nalatige pedagogische en sociaal-emotionele begeleiding met betrekking tot de hoogbegaafdheid en hooggevoeligheid en de geestelijke mishandeling van Elias en Jelle. Het is daardoor voor de Commissie niet eenvoudig om de juistheid van de ingenomen standpunten te verifiëren. De Commissie zal op die onderdelen dan ook volstaan met het toetsen of en in hoeverre de school heeft voldaan aan hetgeen in redelijkheid door klagers van school mocht worden verwacht.

De Commissie stelt vast dat de school handelde binnen de context van wat zij wist of kon weten. Gezien de leerresultaten van de jongens was er geen aanleiding om aan hoogbegaafdheid te denken en is de school doorgegaan te handelen, zoals ze dat al deed. Toen klagers hebben aangegeven dat de kinderen hoogbegaafd en hoogsensitief zijn, heeft de school dit ook meegenomen in de begeleiding van de kinderen. Hierbij merkt de Commissie op dat de school stelt niet handelingsverlegen te zijn geweest. De Commissie vraagt zich af of de school wel voldoende heeft meebewogen met wat de kinderen cognitief en sociaal-emotioneel nodig hebben gehad om te kunnen functioneren. School heeft dit naar de mening van de Commissie gedaan, door bijvoorbeeld speciale spellen voor hoogbegaafden aan te bieden en de methode "ik leer anders". Ook werden de tips van de coach van Elias en Jelle gebruikt bij de ondersteuning in de klas. (...)



De Commissie stelt vast, wanneer gekeken wordt naar het handelen van de school met betrekking tot de pedagogische en sociaal-emotionele begeleiding, de school naar beste vermogen heeft gehandeld. Uit hetgeen aan de Commissie is kenbaar gemaakt, blijkt niet dat de school in haar pedagogische en sociaal-emotionele begeleiding tekort is geschoten. (...)

Klagers geven ten tijde van de zitting blijk, dat zij verbaasd zijn over het aanbieden van het digitale protocol<sup>3</sup> door school en dat school stelt dat zij hier geen gebruik van wilden maken. Klagers zijn van mening, dat zij dit nooit aangeboden hebben gekregen. (...)

Hoewel ook hier de ervaring en beleving van klagers en school verschillend zijn, adviseert de Commissie de school om digitale (handelings)plannen duidelijk te bespreken met ouders en dit ook vast te leggen in ParnasSys. (...)

#### Het oordeel van de Commissie

De commissie is van oordeel dat de klacht ongegrond is.

#### Advies aan het bevoegd gezag

De Commissie ziet geen aanleiding om een nader advies uit te brengen."

Op 6 februari 2017 laat het schoolbestuur aan het LKCO weten, dat zij het advies overnemen en dat het geen aanleiding geeft om de werkwijze aan te passen.

## **2.2 Visie**

De Kinderombudsman heeft de klachtencommissie middels een gesprek met de voorzitter en secretaris in de gelegenheid gesteld om hun algemene werkwijze toe te lichten en hun visie te geven op de klachtbehandeling in deze specifieke zaak. De volgende vier elementen van deze klachtbehandeling, zoals genoemd zijn in hoofdstuk 1 zijn daarbij besproken. De visie van de klachtencommissie op deze elementen volgt hieronder.

1. De klachtencommissie heeft geen toegang gevraagd tot informatie uit het leerlingvolgsysteem (ParnasSys), waaronder informatie over de Quickscan Digitaal Handelingsprotocol Hoogbegaafdheid.

*De Kinderombudsman geeft aan, dat in het verweerschrift van school kort wordt omschreven hoe en wanneer de school bij beide jongens heeft gehandeld. Veelal wordt er verwezen naar ParnasSys, het digitale leerlingvolgsysteem. De klachtencommissie heeft geen uitdraai van ParnasSys toegestuurd gekregen en heeft ook geen reden gezien om inzage in ParnasSys te vragen. Hoe kan dan worden vastgesteld wat school heeft gedaan?*

---

<sup>3</sup> Hier wordt bedoeld op de Quickscan van het Digitaal Handelingsplan Hoogbegaafdheid. Met de Quickscan kan de school een snel beeld krijgen of er wellicht leerlingen zijn die prestaties op begaafd niveau kunnen leveren.

De voorzitter legt uit dat de commissie na ontvangst van de stukken van beide partijen zelf nog informatie kán opvragen, maar dat dit zelden gebeurt. Het komt soms voor dat, als tijdens de zitting blijkt dat de onenigheid van partijen om één bepaald document gaat, de commissie besluit dat document op te vragen en daar onderzoek naar te doen. De voorzitter geeft aan dat hij dat zelf niet heeft meegemaakt; het advies wordt gegeven op basis van de aangeleverde stukken en hetgeen ter zitting is besproken.

Verder is het belangrijk om te weten dat ouders en school het pas in de laatste twee maanden dat de kinderen op school zaten oneens zijn geworden, zo legt de voorzitter uit. De klacht ging niet over de periode daarvoor. De informatie van ParnasSys was dus niet nodig om de klacht te behandelen.

*De Kinderombudsman merkt op dat de school in het verweer aangeeft, dat zij een stukje van de Quickscan Digitaal Handelingsprotocol Hoogbegaafdheid hebben afgenomen. Hieruit kwam dat er geen aanleiding was voor verder onderzoek bij de kinderen. In de hoorzitting zegt school, dat zij maar een eerste deel van de Quickscan hebben afgenomen, omdat ouders hier geen gebruik van wensten te maken. Ouders zijn hier verbaasd over, omdat zij dit naar hun idee nooit aangeboden hebben gekregen. De Kinderombudsman vraagt zich af of dit niet eenvoudig was na te gaan in ParnasSys en met het opvragen van de Quickscan?*

De voorzitter geeft aan dat de hoorzitting plaatsvond, toen de jongens al op een andere school zaten. Nadat de jongens van school waren, is vastgesteld dat zij hoogbegaafd zijn. Vanuit die kennis keken ouders bij de hoorzitting naar hetgeen school had gedaan. De klacht ging echter over het handelen van school in een periode, waarin de hoogbegaafdheid vermoed werd, maar niet was vastgesteld.

Aangezien de hoogbegaafdheid nog niet was vastgesteld, was de klachtencommissie van mening dat de school de kinderen heeft geboden, wat redelijk van de school verwacht mocht worden. Verder onderzoek was daarvoor niet nodig. Wel heeft de commissie geadviseerd dat school handelingsprotocollen duidelijker moet bespreken met ouders en dit ook moet vastleggen in ParnasSys.

2. Er is geen duidelijk toetsingskader voor de beoordeling van de klachten. Het advies is daardoor niet navolgbaar.

*De Kinderombudsman vraagt zich af welk toetsingskader de klachtencommissie hanteert bij de beoordeling van de klacht.*

Gelijk na de hoorzitting volgt de beraadslaging met de leden van de commissie. Zij komen gezamenlijk tot het advies. Naast de voorzitter bestaat een commissie per zaak uit twee leden en de secretaris. Er wordt per zaak op basis van de inhoud van de klacht besloten welke personen met welke expertises (bijvoorbeeld orthopedagoog, docent, jurist, onderwijskundige of huisarts) de leden van de commissie in die zaak worden. Bij aanvang van de hoorzitting stelt de voorzitter de commissieleden voor aan de aanwezigen en benoemt dan ook welke functie zij in het dagelijks leven bekleden.

De voorzitter legt uit dat de klachtencommissie toetst aan de redelijkheid, niet aan rechtmatigheid. De commissie maakt daarbij gebruik van de kwaliteitswet, jurisprudentie van andere klachtencommissies binnen het primair onderwijs, de kennis en expertise van de commissieleden en onze ervaring en professionele inschatting om in te schatten wat redelijk is.

De school heeft bijvoorbeeld duidelijk gesteld, dat zij in het geval van deze jongens niet handelingsverlegen zijn geweest. De klachtencommissie heeft op basis van de aangeleverde stukken van school en hetgeen besproken ter zitting, vastgesteld dat school inderdaad niet handelingsverlegen is geweest. Voor deze vaststelling maken de leden van de klachtencommissie dus gebruik van hun kennis en ervaring van het onderwijs. Desgevraagd bevestigt de voorzitter dat in de uitspraak niet terug te lezen is op basis waarvan wordt vastgesteld dat er geen sprake is van handelingsverlegenheid. Niet alles wat besproken is, kan in de uitspraak genoemd worden, licht de voorzitter toe.

Het lid van de klachtencommissie die tevens orthopedagoog is, kan inschatten wat de kinderen in deze situatie nodig hadden gehad aan pedagogische begeleiding. Zij heeft vastgesteld dat school heeft gedaan wat redelijkerwijs verwacht had mogen worden van school. De commissie stelt niet vast, wat er voor de kinderen nodig was, maar wat ouders redelijkerwijs van school hadden mogen verwachten. Wat ouders hadden mogen verwachten wordt niet nader omschreven in het advies, maar er is wel over gesproken bij de hoorzitting, aldus de voorzitter.

Over het handelen van school met betrekking tot hoogbegaafdheid van deze kinderen staat in de uitspraak genoemd, dat school heeft gewerkt met speciale spellen voor hoogbegaafden, de methode 'ik leer anders' en de tips van de coach van de kinderen werden gebruikt bij de ondersteuning in de klas. Op basis hiervan heeft de commissie geconcludeerd dat school de kinderen op cognitief vlak voldoende heeft aangeboden.

### 3. De vele klachten van ouders zijn zonder leesbare toestemming van ouders samengevat tot twee klachten.

*De Kinderombudsman vraagt hoe deze samenvatting van de klachten tot stand is gekomen en of ouders het eens waren met deze samenvatting.*

De voorzitter licht eerst toe dat na binnenkomst van de klachten er door de klachtencommissie aan ouders mediation met school is aangeboden. Ouders hebben hier vanaf gezien, zo geeft de voorzitter aan.

Over de samenvatting van de klachten geeft hij aan, dat hij deze zelf heeft gemaakt. Dit heeft hij gedaan op basis van de mindmap die hij voorafgaand aan de zitting heeft gemaakt van de klachten en het verweer. De twee klachtonderdelen omvatten de kern van de klacht.

Op de vraag of de klagers het eens waren met deze samenvatting, legt de voorzitter uit dat zowel de klagers als de verweerders geen opmerkingen hebben gemaakt tegen deze samenvatting bij de hoorzitting. Ook achteraf heeft de commissie niet van klagers gehoord, dat zij het er niet mee eens waren. Dit geeft aan dat er alle reden was om ervan uit te gaan, dat zij het eens waren met de samenvatting.

4. Er is één oordeel over twee klachten.

*De Kinderombudsman merkt op, dat in het advies staat dat 'de klacht' ongegrond is en dat dit oordeel niet opgesplitst is in de twee klachten, die in het begin genoemd zijn. Hoe zit dat?*

Het klopt dat er één oordeel over de klacht is, reageert de voorzitter. Beide klachten zijn op de zitting besproken en beide klachten zijn ongegrond.

De voorzitter licht toe hoe het advies tot stand komt in de beraadslaging met de leden van de commissie, direct na de hoorzitting. Het is belangrijk op te merken dat de commissie geen oordeel uitbrengt, maar een advies. Een advies volgt meestal uit de gegrondverklaring van de concrete klacht en vloeit altijd voort uit de overwegingen. Een advies staat soms los van de (on)gegrondverklaring; af en toe signaleert de commissie dingen in een school waarvan zij, los van de gegrondheid van een klacht, vindt dat zij er iets van moet zeggen.

Uit de behandeling van de klacht kan een 'advies aan het schoolbestuur' voortvloeien. Dit advies wordt in de tekst van de overwegingen van de commissie opgenomen. Als laatste kan de commissie een 'advies ten overvloede' geven. Dit is een aanvullend advies dat ziet op structurele zaken, die tijdens de behandeling van de klacht ter sprake zijn gekomen, maar geen betrekking hebben op de inhoud van de klachten.

De voorzitter legt uit dat de adviezen die de klachtencommissie aan een schoolbestuur geeft geen bindende adviezen zijn. Wel heeft hij de ervaring dat adviezen bijna altijd worden overgenomen. Dit heeft te maken met de hechtheid van en onderling vertrouwen tussen de schoolbesturen en de klachtencommissie. Mocht in een enkel geval een schoolbestuur aangeven een advies van de klachtencommissie niet op te volgen, dan zal de voorzitter telefonisch contact opnemen met het schoolbestuur en het advies toelichten.

Uiteindelijk is het aan het schoolbestuur om het advies en eventuele adviezen ten overvloede al dan niet op te volgen.

### 3 HET KINDERRECHTELIJK KADER

Het recht van kinderen op onderwijs brengt met zich mee, dat klachten over onderwijs op een zorgvuldige manier worden behandeld. Het recht op onderwijs wordt mede op deze manier geborgd, doordat er geleerd wordt van gemaakte fouten en deze fouten hersteld kunnen worden. Het kinderrechtenverdrag biedt handvaten voor hoe een klacht op een zorgvuldige manier behandeld moet worden.

#### Kinderrechtenverdrag

Kinderen hebben recht op een passende vorm van onderwijs. Dit volgt uit artikel 28 en 29 IVRK<sup>4</sup>. Op grond hiervan hebben kinderen recht op onderwijs, dat hun persoonlijkheid, talenten en geestelijke en lichamelijke vermogens zo volledig mogelijk benut. Wat een passende vorm van onderwijs is, beslist een school samen met ouders en eventuele andere deskundigen.

Op grond van artikel 3<sup>5</sup> van het Kinderrechtenverdrag dient iedere instantie die een beslissing neemt die een kind of groep kinderen aangaat, daarbij een belangenafweging te maken. Dit geldt ook voor een klachtencommissie. De klachtencommissie beoordeelt of de school een goede belangenafweging heeft gemaakt.

Bij een belangenafweging volgens artikel 3 in samenhang met General Comment nummer 14<sup>6</sup>, wordt eerst het belang van het kind zelf bepaald. Dit gebeurt op een systematische wijze<sup>7</sup>, waarbij de mening van het kind zelf een belangrijke plek inneemt. Daarna worden de eventuele andere belangen (bijvoorbeeld die van de organisatie of de maatschappij) in kaart gebracht. Vervolgens wordt het belang van het kind afgewogen tegen de andere belangen. Het belang van het kind moet bij deze afweging voorop staan. Dat betekent dat het belang van het kind zwaar weegt, maar niet *per definitie* zwaarder dan de andere belangen, als daar zwaarwegende redenen voor zijn.

Naast artikel 3 van het Kinderrechtenverdrag hanteert de Kinderombudsman een maatstaf die van toepassing is in de jeugdhulp<sup>8</sup> maar die ook voor andere werkvelden geldt. Deze maatstaf houdt in, dat van iedere instantie verwacht mag worden dat die binnen het redelijke het maximale doet om alle relevante informatie voor een beslissing te achterhalen. Dat geldt voor jeugdhulp, maar de Kinderombudsman is van oordeel dat dit voor iedere instantie geldt die beslissingen neemt die kinderen raken, dus ook de school en de klachtencommissie. Alleen dan is alle informatie beschikbaar om een goede belangenafweging te kunnen maken.

<sup>4</sup> Artikel 28 en 29 uit het kinderrechtenverdrag zijn als bijlage bij dit rapport opgenomen.

<sup>5</sup> Artikel 3 uit het kinderrechtenverdrag is als bijlage bij dit rapport opgenomen.

<sup>6</sup> General Comment 14 (2013) on the right of the child to have his or her best interests taken as a primary consideration (art. 3, para. 1), CRC/C/GC/14, 29 May 2013.

<sup>7</sup> Bij beoordeling en vaststelling van het belang van een kind moet met de volgende factoren rekening worden gehouden: de mening van het kind, de identiteit van het kind, het behoud van de gezinsomgeving en onderhouden van betrekkingen, zorg, bescherming en veiligheid van het kind, de kwetsbare situatie en het recht van het kind op gezondheid en onderwijs (General Comment 14, CRC/C/GC/14, 2013)

<sup>8</sup> "Is de zorg gegrond? Analyse van het feitenonderzoek aan de basis van ingrijpende jeugdzorgbeslissingen", 10 december 2013, KOM/008/2013.

Bij elke beslissing die een school neemt over een leerling (bijvoorbeeld een beslissing over het wel of niet aanbieden van extra leerstof, om een kind te laten doubleren of extra ondersteuning te bieden) dient de school in lijn met artikel 3 van het Kinderrechtenverdrag een belangenafweging te maken. De school moet daarbij binnen het redelijke het maximale doen om het belang van het kind vast te stellen, de andere belangen in kaart te brengen en de afweging te maken. De klachtencommissie beoordeelt of de school een goede belangenafweging heeft gemaakt en of hun handelen in lijn is met deze belangenafweging en uiteindelijk ook het Kinderrechtenverdrag. Voor een zorgvuldige beoordeling van een klacht over een school dient de klachtencommissie zich vervolgens binnen het redelijke maximaal in te spannen om alle informatie te verzamelen, die relevant is voor de beoordeling van die belangenafweging en het handelen dat uit deze afweging voortvloeit.

## 4 BEOORDELING

In dit hoofdstuk beoordeelt de Kinderombudsman de onderzoeksvraag aan de hand van het kinderrechtelijke kader dat in het vorige hoofdstuk uiteen is gezet. Eerst wordt uitgelegd hoe de concrete uitwerking van het kinderrechtelijk kader op de situatie van Elias en Jelle eruitziet, gevolgd door het oordeel met de toelichting daarop.

De onderzoeksvraag luidt:

Heeft de klachtencommissie zich voldoende ingespannen om binnen het redelijke, het maximale te doen om alle informatie die relevant is voor het te nemen besluit over de klachten te verzamelen en zich voldoende ingespannen om de klachten zorgvuldig te beoordelen?

### **Kinderrechten in de situatie van Elias en Jelle**

Als we het kinderrechtelijk kader toepassen op de situatie van Elias en Jelle betekent dit concreet dat de commissie eerst moet nagaan hoe school – met het oog op didactische en pedagogische ondersteuning en begeleiding – het belang van Elias en Jelle heeft vastgesteld en daarvoor binnen het redelijke alle relevante informatie heeft verzameld. Daarna dient de commissie na te gaan hoe school eventuele andere belangen in kaart heeft gebracht en hoe school vervolgens de weging heeft gemaakt tussen deze belangen. In de weging dienen de vastgestelde belangen van Elias en Jelle in beginsel voorop te staan. Tot slot dient de commissie te beoordelen of de school gehandeld heeft in lijn met de uitkomst van deze belangenafweging.

Voor zover de klachtencommissie zich niet bewust was van dit kinderrechtelijk kader, mag in redelijkheid altijd verwacht worden, dat een commissie zich binnen het redelijke maximaal inspant om alle relevante informatie te verzamelen en op basis daarvan tot een zorgvuldige afweging en beslissing te komen. Vervolgens dient de klachtencommissie op een navolgbare wijze te komen tot een beoordeling van de klacht, waarbij voor iedereen duidelijk is wat 'de meetlat' is voor deze beoordeling en hoe deze is toegepast. Als de commissie het kind om zijn of haar mening heeft gevraagd moet de beslissing over de klacht aan het kind worden uitgelegd.

### **Oordeel**

De Kinderombudsman is van oordeel dat de klachtencommissie zich niet voldoende heeft ingespannen om binnen het redelijke het maximale te doen om alle informatie te verzamelen, die relevant was voor het te nemen besluit over de klachten en om de klacht zorgvuldig te beoordelen.

### **Toelichting**

De commissie moest beslissen over de besluitvorming van de school. Om dat te kunnen doen, diende de commissie te beschikken over informatie over de vaststelling van het belang van het kind, van de eventuele andere belangen en van de weging die de school tussen deze belangen gemaakt heeft. Kortom: de commissie diende zich ervan te vergewissen dat de school alle relevante informatie verzameld en gebruikt had bij zijn

afwegingen en beslissingen rond Elias en Jelle en diende daar vervolgens een oordeel over te geven.

#### *Verzamelen van alle relevante informatie*

Een eerste belangrijke informatiebron hierbij is de aangeleverde informatie van de klagers (in dit geval ouders) en de verweerders (in dit geval school). Van deze informatie heeft de klachtencommissie kennisgenomen. De klachtencommissie kan daarnaast besluiten om zelf aanvullende informatie in te winnen. Dit kan bijvoorbeeld door het kind zelf te spreken om naar zijn/haar mening te vragen of door specifieke informatie op te vragen. Dat is in deze zaak niet gebeurd. Daar kunnen moverende redenen voor zijn, dat is in dit onderzoek niet aan de orde gekomen. In zijn algemeenheid hecht de Kinderombudsman er echter aan dat kinderen expliciet zelf bevraagd worden en dat geldt ook voor procedures bij een klachtencommissie. Bij het bevragen van kinderen gaat het erom hen de mogelijkheid te geven hun visie te geven. Het is vervolgens aan de kinderen zelf om te bepalen of ze hier gebruik van willen maken.

Tot slot wordt in het verweerschrift van school vaak naar informatie in het leerlingvolgsysteem verwezen. Ook dat kan dus een bron van informatie zijn. De klachtencommissie heeft echter geen inzage of kopie gevraagd van dit leerlingvolgsysteem. De commissie legt daarover uit, dat de onenigheid tussen ouders en school pas ontstond in de laatste twee maanden die de jongens op de school verbleven en dat informatie uit het leerlingvolgsysteem dus niet nodig was om de klacht te behandelen. Daarnaast stelt de klachtencommissie, dat de klacht gaat over een periode waarin hoogbegaafdheid van de jongens nog niet officieel was vastgesteld. Het handelen van school moest volgens de commissie dus bezien worden, vanuit het licht dat hoogbegaafdheid slechts vermoed werd. De klachtencommissie geeft aan dat de school de jongens de begeleiding en ondersteuning heeft geboden, die vanuit de vermoedens van hoogbegaafdheid, redelijk van de school verwacht mocht worden.

De Kinderombudsman volgt de commissie niet in deze redenering en overweegt daartoe het volgende. De Kinderombudsman is van oordeel, dat van school mag verwacht worden dat zij alle relevante afspraken, ontwikkelingen en resultaten van een kind vastleggen in hun leerlingvolgsysteem. Het leerlingvolgsysteem geeft daarmee informatie over de identiteit en kwetsbaarheid van een kind, maar ook over de mate van zorg, bescherming en veiligheid die het kind nodig heeft. Deze informatie is samen met de mening van het kind zelf, een belangrijk onderdeel van de informatie die school moet hebben om tot hun afweging en besluit over ondersteuning en begeleiding aan deze kinderen te komen. Deze informatie kan ook relevant zijn voor een klachtencommissie als zij een oordeel moeten geven over die afweging en besluitvorming van de school. Ook al is de klacht zelf in de laatste twee maanden ontstaan, hier ging een periode aan vooraf die ook belangrijk kan zijn voor een goed begrip van de situatie en de belangen van het kind. Bij voorbaat zeggen dat deze informatie niet relevant is, houdt het risico in dat je belangrijke informatie mist. Tot slot had inzage in het leerlingvolgsysteem meteen duidelijkheid kunnen geven over de Quikscan Digitaal Handelingsprotocol. Volgens de school was afname van deze Quikscan aan ouders aangeboden, maar hebben ouders aangegeven hier geen gebruik van te willen maken. Ouders stelden dat zij niets van dit



aanbod wisten. Het leerlingvolgsysteem had hier gelijk meer duidelijkheid over kunnen geven. In de situatie van Elias en Jelle was er dus informatie uit het leerlingvolgsysteem voor handen, die niet door de klachtencommissie bekeken en meegewogen is. Daardoor heeft de klachtencommissie nagelaten alle informatie te verzamelen, die relevant was om een goed beeld te krijgen van de besluitvorming van de school én om zelf tot een goede afweging en beoordeling van de klacht te komen. Dat is niet in lijn met het kinderrechtenverdrag.

#### *Toetsingskader*

Vervolgens heeft de Kinderombudsman gekeken naar het toetsingskader van de klachtencommissie. Langs welke meetlat worden de klachten van ouders gelegd om tot een besluit te komen? De commissie zelf geeft aan dat de klachtencommissie toetst aan de redelijkheid. Om deze redelijkheid te bepalen maakt de klachtencommissie gebruik van de kwaliteitswet, jurisprudentie en de kennis, ervaring, professionele inschatting en expertise van de commissieleden. Bij het samenstellen van de commissie wordt rekening gehouden met de expertise van de afzonderlijke commissieleden. Bij aanvang van de hoorzitting worden de commissieleden en hun expertise aan de klagers medegedeeld. In de situatie van Elias en Jelle hebben de commissieleden op basis van hun ervaring en expertise ingeschat, wat deze kinderen in deze situatie nodig hadden gehad aan begeleiding en ondersteuning en wat ouders redelijkerwijs van school hadden mogen verwachten. Echter, h oe de commissieleden hebben vastgesteld wat de kinderen nodig hadden en wat ouders redelijkerwijs hadden mogen verwachten, is in het advies niet uitgelegd of gespecificeerd. Deze werkwijze en het toetsingskader van de Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs is ook nergens terug te lezen. Niet op de website, niet in het reglement en ook niet in de uitspraak zelf.

De Kinderombudsman is van oordeel dat dit het advies niet navolgbaar maakt. Het feit dat de werkwijze en het toetsingskader niet uitgelegd zijn, wil niet pers e zeggen dat het advies en oordeel onjuist zijn. Het is in ieder geval niet navolgbaar. Het gegeven dat in het advies niet na te lezen is of ouders instemden met de samenvatting van hun klachten en dat er  en oordeel wordt gegeven over twee klachten, heeft verder ook niet bijgedragen aan de navolgbaarheid. De Kinderombudsman is van oordeel, dat het bij iedere vorm van besluitvorming inzichtelijk moet zijn op welke informatie de beslissing gebaseerd is en dat geldt ook voor een oordeel van een klachtencommissie. Uit het besluit of een oordeel daarover, moet blijken op basis van welke informatie is vastgesteld wat het beste was voor de kinderen en op basis van welke informatie is vastgesteld wat de belangen van de school waren. Vervolgens kan een school op basis van die informatie tot een afweging en besluit komen en kan een klachtencommissie beoordelen of die afweging en het besluit voldoen.

Het feit dat het advies van de klachtencommissie geen blijk geeft van deze afwegingen en, in ieder geval voor anderen dan commissieleden, daardoor niet navolgbaar is, is niet in lijn met het kinderrechtenverdrag. Een goede klachtformulering en helder toetsingskader waarbij een belangenafweging wordt gemaakt per klacht, geven niet alleen richting aan de informatie die nodig is om tot beoordeling van de klacht te komen, maar maken deze ook navolgbaar.

## 5 CONCLUSIE

De Kinderombudsman heeft naar aanleiding van klachten over de Landelijke klachtencommissie Christelijk Onderwijs uit eigen beweging onderzoek gedaan. Op basis van het onderzoek komt de Kinderombudsman tot het oordeel dat de klachtafhandeling van de Landelijke Klachtencommissie Christelijk Onderwijs in de zaak van Elias en Jelle niet heeft voldaan aan de eisen, die het Kinderrechtenverdrag aan het proces van besluitvorming stelt.

Margrite Kalverboer  
*de Kinderombudsvrouw*

## **BIJLAGE 1: RELEVANTE ARTIKELEN UIT HET VERDRAG INZAKE DE RECHTEN VAN HET KIND (IVRK)**

### **Artikel 3**

1. Bij alle maatregelen betreffende kinderen, ongeacht of deze worden genomen door openbare of particuliere instellingen voor maatschappelijk welzijn of door rechterlijke instanties, bestuurlijke autoriteiten of wetgevende lichamen, vormen de belangen van het kind de eerste overweging.
2. De Staten die partij zijn, verbinden zich ertoe het kind te verzekeren van de bescherming en de zorg die nodig zijn voor zijn of haar welzijn, rekeninghoudend met de rechten en plichten van zijn of haar ouders, wettige voogden of anderen die wettelijk verantwoordelijk voor het kind zijn, en nemen hiertoe alle passende wettelijke en bestuurlijke maatregelen.
3. De Staten die partij zijn, waarborgen dat de instellingen, diensten en voorzieningen die verantwoordelijk zijn voor de zorg voor of de bescherming van kinderen voldoen aan de door de bevoegde autoriteiten vastgestelde normen, met name ten aanzien van de veiligheid, de gezondheid, het aantal personeelsleden en hun geschiktheid, alsmede bevoegd toezicht.

### **Artikel 28**

1. De Staten die partij zijn, erkennen het recht van het kind op onderwijs, en teneinde dit recht geleidelijk en op basis van gelijke kansen te verwezenlijken, verbinden zij zich er met name toe:
  - a. primair onderwijs verplicht te stellen en voor iedereen gratis beschikbaar te stellen;
  - b. de ontwikkeling van verschillende vormen van voortgezet onderwijs aan te moedigen, met inbegrip van algemeen onderwijs en beroepsonderwijs, deze vormen voor ieder kind beschikbaar te stellen en toegankelijk te maken, en passende maatregelen te nemen zoals de invoering van gratis onderwijs en het bieden van financiële bijstand indien noodzakelijk;
  - c. met behulp van alle passende middelen hoger onderwijs toegankelijk te maken voor een ieder naar gelang zijn capaciteiten;
  - d. informatie over en begeleiding bij onderwijs- en beroepskeuze voor alle kinderen beschikbaar te stellen en toegankelijk te maken;
  - e. maatregelen te nemen om regelmatig schoolbezoek te bevorderen en het aantal kinderen dat de school vroegtijdig verlaat, te verminderen.

2. De Staten die partij zijn, nemen alle passende maatregelen om te verzekeren dat de wijze van handhaving van de discipline op scholen verenigbaar is met de menselijke waardigheid van het kind en in overeenstemming is met dit Verdrag.
3. De Staten die partij zijn, bevorderen en stimuleren internationale samenwerking in aangelegenheden die verband houden met onderwijs, met name teneinde bij te dragen tot de uitbanning van onwetendheid en analfabetisme in de gehele wereld, en de toegankelijkheid van wetenschappelijke en technische kennis en moderne onderwijsmethoden te vergroten. In dit opzicht wordt met name rekeninggehouden met de behoeften van ontwikkelingslanden.

#### **Artikel 29**

1. De Staten die partij zijn, komen overeen dat het onderwijs aan het kind dient te zijn gericht op:
  - a. de zo volledig mogelijke ontplooiing van de persoonlijkheid, talenten en geestelijke en lichamelijke vermogens van het kind;
  - b. het bijbrengen van eerbied voor de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden, en voor de in het Handvest van de Verenigde Naties vastgelegde beginselen;
  - c. het bijbrengen van eerbied voor de ouders van het kind, voor zijn of haar eigen culturele identiteit, taal en waarden, voor de nationale waarden van het land waar het kind woont, het land waar het is geboren, en voor andere beschavingen dan de zijne of de hare;
  - d. de voorbereiding van het kind op een verantwoord leven in een vrije samenleving, in de geest van begrip, vrede, verdraagzaamheid, gelijkheid van geslachten, en vriendschap tussen alle volken, etnische, nationale en godsdienstige groepen en personen behorend tot de oorspronkelijke bevolking;
  - e. het bijbrengen van eerbied voor de natuurlijke omgeving.
2. Geen enkel gedeelte van dit artikel of van artikel 28 mag zo worden uitgelegd dat het de vrijheid aantast van individuele personen en rechtspersonen, onderwijsinstellingen op te richten en daaraan leiding te geven, evenwel altijd met inachtneming van de in het eerste lid van dit artikel vervatte beginselen, en van het vereiste dat het aan die instellingen gegeven onderwijs voldoet aan de door de Staat vastgestelde minimumnormen.