



107593 - De interne afhandeling van een klacht over een leerkracht was niet in overeenstemming met elementaire beginselen van klachtbehandeling

ADVIES

inzake de klacht van:

de heer A te B, leerkracht op basisschool C, klager
gemachtigde: mevrouw mr. J.C.M. Maas-Holla

tegen

het bestuur en de interne klachtencommissie van D, Stichting E, gevestigd te B, verder
gezamenlijk te noemen: verweerder
gemachtigde: de heer mr. A.L.W.G. Houtakkers

1. VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Bij klaagschrift van 20 februari 2017, aangevuld op 9 maart 2017 en 17 mei 2017, heeft klager op grond van de geldende klachtenregeling een klacht tegen verweerder ingediend met de volgende inhoud:

De heer A klaagt over de wijze waarop het schoolbestuur en de interne klachtencommissie een door ouders tegen hem ingediende klacht hebben afgehandeld, zoals nader geïllustreerd in het klaagschrift.

Vanuit het secretariaat van de Commissie is telefonisch met partijen overlegd over de gewenste wijze van klachtafhandeling: mediation of formele klachtbehandeling. Naar aanleiding van de uitkomst van deze gesprekken is de klacht ter beoordeling voorgelegd aan de Commissie.

Op 23 maart 2017 heeft de Commissie verweerder verzocht een verweerschrift in te dienen. Op 28 maart 2017 heeft de Commissie van het College van Bestuur de voor de school geldende klachtenregeling en de schoolgids van basisschool C ontvangen. Verweerder heeft op 19 april 2017 een verweerschrift ingediend. Alle stukken zijn in afschrift aan partijen gestuurd. De mondelinge behandeling van de klacht vond plaats op 24 mei 2017 te Utrecht. A verscheen ter zitting, vergezeld van zijn broer als vertrouwd persoon en bijgestaan door zijn gemachtigde. Verweerder werd ter zitting vertegenwoordigd door de heer F, voorzitter College van Bestuur en voorzitter van de interne klachtencommissie, bijgestaan door de gemachtigde. Onder handhaving van hun standpunten hebben partijen een nadere toelichting gegeven.



Hetgeen in de stukken en op de zitting naar voren is gebracht is, voor zover relevant, zakelijk in dit advies weergegeven.

2. DE FEITEN

A is leerkracht op basisschool C in G en staat sinds enkele jaren (weer) voor groep 8. In het schooljaar 2014-2015 was H leerling van A. Ouders hebben destijds aangegeven zeer ontevreden te zijn over de wijze waarop de leerkracht hun zoon bejegende. Omdat het een gecompliceerde groep betrof (mogelijk pestgedrag), is een co-teacher aan de klas toegevoegd. In het schooljaar 2016-2017 kwam J, de broer van H, bij A in de klas. Na zes weken voerde A een kennismakingsgesprek met de vader van J en J zelf. Bij dat gesprek was ook de teamleider bovenbouw van de school aanwezig. In dat gesprek heeft J geweigerd om te praten en is een ongemakkelijke sfeer ontstaan.

De ouders zijn niet ingegaan op de uitnodiging van de school om een vervolgesprek te voeren.

Begin november 2016 is J overgestapt naar een andere basisschool.

Rond deze tijd heeft een ouder van een van de leerlingen A geïnformeerd over berichten die op de groepsapp van de leerlingen waren geplaatst. In deze berichten heeft J zich in grievende bewoordingen over A uitgelaten ('hoerennaaiër, seniele oude zak, lijkt Geert Wilders wel, racist').

A en de teamleider hebben in de klas besproken dat dergelijke bewoordingen niet gepast zijn. De directeur heeft in een algemeen gestelde brief aan de ouders van die klas aandacht gevraagd voor het whatsapp-gedrag van de leerlingen.

Op 10 november 2016 hebben de ouders van J een klacht over A en de directeur van de school ingediend bij het schoolbestuur. Op het klachtformulier hebben de ouders hun klacht als volgt verwoord: "De heer A heeft ondanks meerdere opmerkingen van onze kant de situatie van onze kinderen gebagatelliseerd met als resultaat een kind dat er bijna aan onder door is gegaan en een kind dat in groep 8 besluit over te stappen naar een andere school." Het klachtformulier bevat geen nadere onderbouwing van de klacht.

De klacht van de ouders is behandeld door de interne klachtencommissie, bestaande uit de twee leden van het College van Bestuur, aangevuld met de directeur van een andere school die onder het gezag van het schoolbestuur valt. De klachtencommissie heeft gesproken met de klagende ouders, met de directeur van de school en met A. De ouders hebben geweigerd om in het bijzijn van A een gesprek met de klachtencommissie te voeren.

In een brief van 16 december 2016 heeft de klachtencommissie haar bevindingen, haar oordeel en enkele aanbevelingen aan het College van Bestuur verwoord. De brief was gericht aan de ouders en is in afschrift aan A en de directeur van de school gestuurd.

Voor zover het A betreft, constateert de interne klachtencommissie dat hij onvoldoende professioneel en onvoldoende zorgvuldig heeft gehandeld jegens zijn leerling J. De interne klachtencommissie oordeelt dat van A had mogen worden verwacht dat hij, gezien de eerdere ervaringen met J's broer H, meer zou hebben geïnvesteerd in de persoonlijke relatie met J. Zo had volgens de interne klachtencommissie kunnen worden voorkomen dat J op een cruciaal moment tussentijds een overstap had moeten maken naar een andere basisschool. Voorts is



de interne klachtencommissie van oordeel dat A onvoldoende in staat is gebleken te reflecteren op zijn gedrag en de consequenties daarvan in de dagelijkse praktijk. Omdat er een ernstige vertrouwensbreuk is ontstaan tussen de ouders en A, acht de interne klachtencommissie het onverstandig dat het jongste kind van de ouders op enig moment bij hem in de groep komt.

De interne klachtencommissie adviseert een coachingstraject voor A en een gesprek tussen de ouders, de teamleider en de directeur van de school om de professionele werkrelatie te herstellen in het belang van het jongste kind van de ouders.

Bij brief van 17 januari 2017 heeft A bezwaar gemaakt tegen de bevindingen, de conclusies en de adviezen uit de brief van 16 december 2016.

Bij brief van 20 februari 2017 heeft A zijn klacht ingediend bij de Commissie.

3. VISIE PARTIJEN

Visie klager

Klager stelt dat verweerder de klacht van de ouders over hem onzorgvuldig heeft behandeld. De klacht over hem was niet feitelijk onderbouwd, waardoor het niet mogelijk was zich daartegen te verweren. Klager heeft ter voorbereiding van het horen door de interne klachtencommissie ook geen verslag ontvangen van het horen van de ouders. Klager bestrijdt dat hij onprofessioneel en onzorgvuldig heeft gehandeld in de begeleiding van J. Hij heeft J in het begin van het schooljaar 2016-2017 wel regelmatig moeten corrigeren, maar dat is op zich niets bijzonders. Het betrof situaties waarin J bijvoorbeeld niet in de rij ging staan of zich tijdens de gymles niet aan afspraken hield. Twee jaar eerder waren er evenmin problemen in de relatie tussen H en klager. Pas toen H in de brugklas moeilijkheden ondervond, hebben de ouders de problemen waar H tegen aanliep aan klager gerelateerd. Intern is klager nooit aangesproken over de manier waarop hij J, H of andere leerlingen behandelde. Zodoende weet klager nog steeds niet wat hij nou precies verkeerd zou hebben gedaan, en nog wel zodanig verkeerd dat hij nu een coachingstraject zou moeten volgen. De overweging van de interne klachtencommissie dat klager onvoldoende zelfreflectie laat zien, heeft verweerder niet onderbouwd. Evenmin heeft verweerder onderbouwd waarom er kans op herhaling zou zijn. Klager begrijpt voorts niet waarom er gesprekken met de teamleider zouden moeten plaatsvinden. Ook maakt klager bezwaar tegen het feit dat verweerder geen aandacht heeft besteed aan de kwetsende en beledigende appjes over klager in de groepsapp van groep 8. Klager wil bereiken dat de tegen hem ingediende klacht alsnog ongegrond wordt verklaard, dat de voorgestelde maatregelen worden ingetrokken, dat verweerder hem rehabiliteert en dat de klacht uit zijn personeelsdossier wordt verwijderd.

Visie verweerder

Verweerder stelt dat hij grote waarde hecht aan een zorgvuldige afhandeling van klachten. Het is een instrument om de kwaliteit van het onderwijs te verhogen. De klacht van de ouders over klager is zorgvuldig behandeld. De klacht was duidelijk: J kwam volgens zijn ouders regelmatig thuis met het verhaal dat klager hem onevenredig en vaker dan andere leerlingen corrigeerde. Uit het feit dat J zelf aangaf dat hij vanwege klager niet langer op de school wilde blijven, blijkt



al dat klager belangrijke signalen heeft gemist. Uit de door klager zelf gegeven voorbeelden van correctie van J – voorvallen over in de rij gaan staan en tijdens de gymles – blijkt dat hij onvoldoende oog heeft gehad voor het veiligheidsgevoel van J in groep 8. Zeker na het gebeuren met H is het onzorgvuldig en onprofessioneel dat dit heeft kunnen gebeuren. In geval van een klacht beoordeelt verweerder het proces in de aanloop naar de klacht. Het oordeel van de interne klachtencommissie was niet dat klager verwijtbaar heeft gehandeld. Wel heeft de interne klachtencommissie geoordeeld dat klager meer oog had moeten hebben voor voldoende zorgvuldigheid en daarmee samenhangende professionaliteit. Deze aspecten refereren ook aan (noodzakelijke) coaching, hetgeen nog kracht wordt bijgezet door het feit dat de ouders van J niet meer met klager in gesprek willen. Tot op heden is klager niet ingegaan op de uitnodiging om met verweerder in gesprek te gaan. Wat betreft de procedure van klachtbehandeling erkent verweerder dat de samenstelling van de interne klachtencommissie wellicht wat vreemd overkomt. Deze commissie bestaat uit de beide leden van het College van Bestuur, aangevuld met een van de schooldirecteuren. Deze commissie brengt advies uit aan het College van Bestuur. Voor deze werkwijze is met instemming van de Gemeenschappelijke Medezeggenschapsraad en de Raad van Toezicht besloten. A heeft in een gesprek met de interne klachtencommissie gehoord wat de bevindingen en het oordeel van de commissie waren en wat er naar het oordeel van de commissie verder zou moeten gebeuren. A en de klagende ouders zijn afzonderlijk van elkaar gehoord omdat de ouders niet bereid waren tegelijk met hem te worden gehoord. Van het horen van partijen is geen schriftelijk verslag opgesteld. De reden hiervoor is dat dit leidt tot juridisch getouwtrek over de juiste formuleringen met als gevolg dat de waarde van een klacht, lering trekken voor de toekomst, verloren gaat.

4. OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE

Klager heeft aan de Commissie ter beoordeling voorgelegd de wijze waarop verweerder de door de ouders van H en J tegen hem ingediende klacht heeft behandeld. Zoals blijkt uit de formulering van de klachtsamenvatting heeft verweerder daarbij gehandeld als schoolbestuur maar ook in de hoedanigheid van interne klachtencommissie. Voor de LKC is er zeer weinig beoordelingsruimte indien een klacht eerder door een interne onafhankelijke klachtencommissie is behandeld; de LKC fungeert niet als hoger beroepsinstantie met betrekking tot uitspraken die door een dergelijke onafhankelijke commissie zijn gedaan. Van een onafhankelijke interne klachtencommissie is sprake indien is voldaan aan de voorwaarden die artikel 14 Wet op het primair onderwijs (WPO) daaraan stelt (zie ook uitspraak 106222). Wat betreft de samenstelling van de klachtencommissie stelt de WPO als voorwaarde dat deze uit ten minste drie personen bestaat, waaronder een voorzitter die geen deel uitmaakt van het bevoegd gezag en niet werkzaam is voor of bij het bevoegd gezag. Alleen al omdat de voorzitter van het College van Bestuur ook voorzitter is van de interne klachtencommissie is aan deze voorwaarde voor onafhankelijkheid niet voldaan. De Commissie gaat er daarom van uit dat de klacht van ouders tegen A niet is behandeld door een onafhankelijke commissie maar door het bevoegd gezag zelf. De Commissie zal dan ook nagaan of het bevoegd gezag zich in die procedure heeft gehouden aan de eigen klachtenregeling, of de gevolgde procedure



voldoet aan eisen van een deugdelijke klachtbehandeling en of het bevoegd gezag in redelijkheid tot zijn oordeel over de gegrondheid van de klacht van de ouders heeft kunnen komen.

Klager heeft uitdrukkelijk aangegeven te willen bereiken dat de door ouders tegen hem ingediende klacht alsnog ongegrond wordt verklaard, dat de voorgestelde maatregelen worden ingetrokken, dat verweerder hem rehabiliteert en dat de klacht uit zijn personeelsdossier wordt verwijderd. Zoals hierboven al aangegeven fungeert de LKC niet als beroepsinstantie en kan en zal zij geen oordeel uitspreken over de gegrondheid van de klacht die door de ouders tegen A is ingediend. De Commissie voegt daar aan toe dat ook in de onderhavige procedure, waarin A zelf als klager optreedt, zij slechts advies uitbrengt aan het bevoegd gezag en het bevoegd gezag niet kan dwingen maatregelen te nemen of in te trekken dan wel klager te rehabiliteren. Het oordeel in de onderhavige klachtprocedure kan uiteraard wel consequenties hebben voor de maatregelen die in het kader van de eerdere klachtprocedure zijn getroffen, maar het bevoegd gezag zal daarin stappen moeten zetten.

Wat de klachtenprocedure als zodanig betreft, is het de Commissie opgevallen dat de ingestelde klachten(advies)commissie, waarbij de voorzitter van het CvB tevens optreedt als voorzitter van de klachten(advies)commissie, in de tekst van de klachtenregeling in het geheel niet voorkomt. De toelichting daarentegen spreekt wel van instelling van een klachten(advies)commissie en schrijft ook haar (niet-onafhankelijke) samenstelling voor. Het is de Commissie ook ter zitting niet duidelijk geworden wat de zin is van instelling van een klachten(advies)commissie die qua samenstelling grotendeels gelijk is aan het College van Bestuur waaraan vervolgens advies wordt uitgebracht.

Verweerder heeft ter zitting verklaard dat hij de klachtenprocedure ziet als een middel om het onderwijsproces te verbeteren. Dat is, getuige de opname van het klachtrecht in de Kwaliteitswet, inderdaad een belangrijke functie van het klachtrecht (vooruitkijken). Een andere functie is echter om na te gaan of een klacht ook grond heeft (terugkijken). Dat betekent dat de procedure moet voldoen aan elementaire beginselen van klachtbehandeling, waarbij niet alleen aandacht is voor de positie van de klager, maar ook voor die van de verweerder.

In de uitspraak 107024 heeft de LKC enkele van dergelijke beginselen geformuleerd, aansluitend bij titel 9.1 van de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb). Afd. 9.1.3 AWB geeft nadere regels indien sprake is van een klachtadviesprocedure:

1. partijen moeten gehoord worden
2. er moet sprake zijn van deugdelijke verslaglegging
3. de afhandeling dient binnen een redelijk termijn te geschieden
4. het oordeel over de gegrondheid van de klacht moet vastgelegd worden in een schriftelijke reactie



Daarnaast hanteert de LKC de volgende uitgangspunten voor een ordentelijke klachtbehandeling, ter voorkoming van willekeur:

5. de aangeklaagde moet weten wat de klacht behelst, dus waarover precies wordt geklaagd, zodat deze zich daartegen kan verdedigen
6. de klacht moet vanuit een onpartijdige, onbevooroordeelde grondhouding worden onderzocht
7. de aangeklaagde moet zich kunnen laten bijstaan
8. het onderzoek moet gericht zijn op vaststelling van feiten
9. partijen moeten in staat worden gesteld bewijzen te leveren (bijv. door middel van getuigen of bewijsstukken) waarmee de klacht kan worden ondersteund respectievelijk weerlegd
10. de oordelen moeten hun grondslag vinden in de vastgestelde feiten
11. de maatregelen die worden getroffen moeten voortvloeien uit de oordelen

De Commissie heeft de handelwijze van het bevoegd gezag in het kader van de behandeling van de klacht van de ouders tegens A langs deze meetlat gelegd en komt op grond daarvan tot het volgende.

Op het door de school gehanteerde klachtformulier hebben de ouders in algemene bewoordingen hun klacht beschreven. Zij beschrijven wat, naar hun opvatting, de gevolgen van het optreden van A voor hun kinderen zijn geweest zonder dat optreden van een nadere, feitelijke onderbouwing te voorzien. Voor A was het daardoor niet goed mogelijk zich te verweren tegen de klacht van de ouders. In het kader van de toepassing van het beginsel van hoor en wederhoor is het ook niet goed te begrijpen dat verweerder geen verslagen heeft opgesteld van de gevoerde gesprekken. Daar was in deze situatie extra reden voor omdat de klagende ouders hadden geweigerd om in het bijzijn van A met de interne klachtencommissie te spreken. A heeft om die reden zelf een verslag gemaakt. Het verslag van het gesprek met klagers heeft hij niet kunnen inzien, omdat het niet is opgesteld. Daarmee is niet voldaan aan wat de Commissie onder 1, 2 en 5 heeft geformuleerd als elementaire beginselen van klachtbehandeling.

Verweerder heeft, zoals hij ter zitting uitdrukkelijk bevestigde, hetgeen de ouders hem vertelden zonder enige reserve overgenomen en dit ten grondslag gelegd aan zijn oordeel over de gegrondheid van de klacht van de ouders, namelijk dat A niet zou functioneren. Verweerder heeft het feit dat de twee broertjes de school met problemen hebben verlaten zonder meer vertaald naar een gebrek aan professionaliteit en zorgvuldigheid van klager. Daarmee heeft verweerder zich niet onpartijdig getoond, hetgeen hierboven als 6^e beginsel is geformuleerd.

A heeft aangegeven dat hem niet de mogelijkheid werd geboden zich te laten bijstaan. Ter zitting is gebleken dat er geen vertrouwenspersoon beschikbaar was, omdat de één ziek was en de ander verweerder was in de procedure. Voorts heeft verweerder achterwege gelaten om een deugdelijk onderzoek in te stellen naar de gegrondheid van de klacht, terwijl hij zich



over de klacht tegelijkertijd wel een oordeel heeft gevormd met vérstrekkende gevolgen voor klager. Daarmee heeft verweerder de positie van klager in de klachtprocedure ernstig tekortgedaan. Gelet op de aard van de klacht had het voor de hand gelegen dat verweerder verklaringen van derden zou hebben betrokken bij zijn onderzoek naar hetgeen zich feitelijk in de klas van klager heeft afgespeeld. Zo hadden de directeur, de teamleider en de co-teacher die in de periode dat H bij klager in de klas zat, kunnen verklaren hoe de situatie in de klas was: of klager bijvoorbeeld eerder met een dergelijke situatie te maken had gehad en of iemand klager op de situatie en zijn handelen daarin heeft aangesproken. Voor een zorgvuldige oordeelsvorming over de klacht van de ouders zijn dit belangrijke zaken. Een en ander is temeer van belang nu klager zich in het geheel niet herkent in hetgeen de ouders naar voren hebben gebracht en daarbij aangeeft op geen moment daarop aangesproken te zijn vanuit de school. Daarbij acht de Commissie het niet goed te begrijpen dat de voor klager zeer beledigende apps uit de groepsapp van groep 8 bij de behandeling van de over hem ingediende klacht in het geheel niet aan de orde zijn gekomen. De Commissie acht de gang van zaken in strijd met hetgeen hierboven onder 7, 8 en 9 is geformuleerd.

Aangezien de feiten niet zijn onderzocht en vastgesteld, vinden de oordelen over het handelen van klager daarin geen grondslag. Verweerder heeft weliswaar ter zitting verklaard dat er geen sprake is van een oordeel over klager, maar daarin kan de Commissie verweerder niet volgen. In de brief van 16 december 2016 staat immers met zoveel woorden dat de interne klachtencommissie tot een oordeel en een advies is gekomen. Hetgeen in de bevindingen is opgenomen, kan naar het oordeel van de Commissie bezwaarlijk anders worden gezien dan als een oordeel over het handelen van klager: "... dat de leerkracht onvoldoende professioneel en onvoldoende zorgvuldig heeft gehandeld jegens zijn leerling J." en "...dat de leerkracht onvoldoende in staat is gebleken om te reflecteren op zijn gedrag en consequenties daarvan in de dagelijkse praktijk." Daarmee acht de Commissie ook het onder 10 genoemde beginsel geschonden.

Als laatste element van behoorlijke klachtbehandeling noemt de Commissie dat maatregelen die naar aanleiding van een klacht worden getroffen, moeten voortvloeien uit het oordeel van de klachtbehandelaar. Ter zitting heeft verweerder te kennen gegeven dat de voorgestelde maatregelen niet als een sanctie moeten worden beschouwd. Zij zijn er, aldus verweerder, louter op gericht de kwaliteit van het onderwijs en de professionaliteit van A te vergroten. Ook hierin kan de Commissie verweerder niet volgen. Verweerder is voornemens een coachingstraject op te leggen aan A die onweersproken gedurende 35 jaar naar behoren heeft gefunctioneerd. Voorts ontzegt verweerder aan A de mogelijkheid ook over twee jaar, als naar verwachting het jongste kind van de klagende ouders in groep 8 zal komen, in die groep les te geven. Deze maatregelen hebben, zeker voor een leerkracht met deze staat van dienst, een onmiskenbaar sanctionerend karakter. Daarbij is het naar het oordeel van de Commissie in strijd met een behoorlijke klachtbehandeling dat A het oordeel en de naar aanleiding daarvan getroffen maatregelen heeft moeten vernemen uit het aan hem gestuurde afschrift van een brief aan de klagende ouders. Naar het oordeel van de Commissie behoort een rechtspositionele beoordeling van een leerkracht niet op deze wijze kenbaar te worden



gemaakt aan ouders. Daarnaast mocht A aanspraak maken op een gedegen onderbouwing van het oordeel van verweerder: welke feiten waren er vastgesteld en hoe zijn de belangen van de betrokkenen afgewogen. De handelwijze van het bevoegd gezag staat op dit punt op gespannen voet met het onder 4 genoemde beginsel.

Voorts wenst de Commissie enkele opvallende, maar buiten het bereik van de behandeling van de klacht over de klachtafhandeling vallende zaken niet ongenoemd laten.

Het CvB laat in het midden of de maatregelen die in het advies van de klachtencommissie zijn aangekondigd ook daadwerkelijk getroffen zullen worden. Ter zitting heeft verweerder verklaard er geen meerwaarde in te zien om de maatregelen, die het CvB overigens wel noodzakelijk vindt, in de vorm van schriftelijke besluiten te nemen omdat ze immers al in het advies van de klachtencommissie zijn geformuleerd. Uit een oogpunt van rechtsbescherming van de werknemer acht de Commissie dat niet aanvaardbaar.

Ter zitting heeft verweerder naar voren gebracht dat er op de school regelmatig met A is gesproken naar aanleiding van wat er met H gebeurd was. Verweerder heeft deze bewering niet nader onderbouwd, bijvoorbeeld met gespreksverslagen, en A heeft stellig weersproken dat dit met hem is besproken. Voorts is niet gebleken dat iemand van de school voorafgaand aan het schooljaar, waarin J bij hem in de klas zou komen, met A heeft gesproken over de kennelijk in de ogen van verweerder toen al bekende problematische relatie met de ouders van J. Uit niets is daarbij gebleken of en hoe verweerder heeft vastgesteld dat A J anders heeft behandeld dan andere leerlingen of dat hij een voor J onveilige situatie in het leven heeft geroepen. Voorts is niet gebleken dat vanuit de school pogingen zijn ondernomen om het blijkbaar door de ouders verloren vertrouwen te herwinnen.

Tot slot begrijpt de Commissie dat verweerder in het streven naar kwaliteitsverbetering een coachingstraject inzet als vast is komen te staan dat een werknemer onvoldoende professioneel handelt. Zoals uit bovenstaande overwegingen blijkt, is de Commissie van oordeel dat uit de klachtbehandeling door verweerder niet de conclusie kan worden getrokken dat A onprofessioneel te werk is gegaan bij de begeleiding van (H en) J. De Commissie kan in dat licht niet begrijpen waarom op voorhand aan de ouders is toegezegd dat hun derde zoon niet bij A in de klas zal komen.

5. OORDEEL VAN DE COMMISSIE

De Commissie komt op grond van bovenstaande overwegingen tot het oordeel dat de klacht gegrond is.

6. AANBEVELINGEN VAN DE COMMISSIE

De Commissie beveelt het bevoegd gezag aan:

- de gehanteerde klachtenprocedure zeer grondig te evalueren en aan te passen aan de eisen die aan een dergelijke procedure worden gesteld;
- op grond van die herbezinning recht te doen aan de heer A, klager in deze procedure.



Onderwijsgeschillen

**Landelijke
Klachtencommissie
Onderwijs**

Aldus vastgesteld te Utrecht op 22 juni 2017 door mr. dr. H.G. Warmelink, voorzitter,
drs. W.D. Hajonides van der Meulen en drs. L.F.P. Niessen, leden, in aanwezigheid van
mr. M. Smulders, secretaris.

mr. dr. H.G. Warmelink
voorzitter

mr. M. Smulders
secretaris