



Inspectie van het Onderwijs  
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en  
Wetenschap

# Klachten over het onderwijs?

*Waar kun je terecht*

---

Inspectie van het Onderwijs

# Onderwerpen in deze brochure:

- Wat te doen bij klachten over het onderwijs?
- Wat te doen bij klachten over seksuele intimidatie en geweld?
- Wat te doen bij klachten over de Inspectie van het Onderwijs?
- Wie kan advies geven bij een klacht over onderwijs?

De Inspectie van het Onderwijs heeft geen specifieke taak bij het behandelen van individuele klachten over het onderwijs. Dit wordt echter vaak gedacht en verwacht. Evenmin houden wij toezicht op de leerplicht. Daarom zetten wij graag in deze brochure uiteen waar men met welke klachten binnen het onderwijs naartoe kan. Wel geven wij advies bij klachten over pesterijen, seksuele intimidatie en geweld.

## Wat te doen bij klachten over het onderwijs?

### Basisonderwijs en voortgezet onderwijs

Het is niet altijd nodig om een officiële klacht in te dienen. Een gesprek met de persoon die direct bij de klacht is betrokken, kan al veel oplossen. Als de klacht niet gericht is tegen de directie van de school, kan de klacht zonodig daaraan worden voorgelegd. Ook de vertrouwenspersoon van de school kan een bijdrage leveren aan een gesprek. Gaat de klacht over de directie, dan kan de klager zich wenden tot het bevoegd gezag van de school (het schoolbestuur). Mocht dit geen oplossing bieden, dan kan een officiële klacht ingediend worden bij de klachtencommissie. In de schoolgids staat vermeld bij welke klachtencommissie de school is aangesloten. Dit kan een landelijke klachtencommissie zijn, een regionale of een door het bevoegd gezag ingestelde commissie. Overigens is het ook mogelijk om direct een klacht in te dienen bij de klachtencommissie.

De schoolgids vermeldt op welke wijze de klacht kan worden ingediend. Bovendien wordt meestal aangegeven hoe de procedure verloopt en welke reactietermijnen er zijn. Ook kan bij de vertrouwenspersoon van de school geïnformeerd worden naar het verloop van de klachtenprocedure.

### Beroepsonderwijs en volwasseneneducatie

De klachtenbehandeling in het beroepsonderwijs en de volwasseneneducatie is nog niet wettelijk geregeld. Op dit moment kennen de meeste

instellingen een onafhankelijke klachtencommissie. De klachtenregeling is meestal terug te vinden op de website van de instelling. Hierin is dan beschreven wie er in deze commissie zitten, hoe de procedure verloopt en welke reactietermijnen er zijn.

Klachten over examens en tentamens kunnen ingediend worden bij de examencommissie of de commissie van beroep voor de examens. Deze laatste oordeelt over beslissingen van de examencommissie of van de examinatoren. De manier van handelen, de wijze waarop de klacht moet worden ingediend en de reactietermijnen staan beschreven in het deelnemersstatuut van de instelling.

## Hoger onderwijs

In de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek (WHW) is geregeld dat studenten in het hoger onderwijs tegen het besluit van de examencommissie van de betreffende opleiding beroep kunnen instellen bij het college van beroep voor de examens van de instelling. Het college van beroep voor de examens oordeelt over beslissingen van de examencommissie of van de examinatoren, en ook over de vaststelling van het aantal behaalde studiepunten en de omvang van vrijstellingen. Het niet-bekostigd onderwijs (maar wel erkend) heeft geen wettelijke verplichting om een college van beroep voor de examens in te stellen. In dat geval kan men in beroep gaan bij de rechter.

Ook genieten de studenten in het hoger onderwijs rechtsbescherming via de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek (WHW) bij de hierna genoemde problemen. Bij de volgende problemen kan beroep worden ingesteld bij het college van beroep voor het hoger onderwijs:

- beslissingen van hoger onderwijsinstellingen betreffende vermindering of vrijstelling van collegegeld of examengeld;
- financiële ondersteuning, als de tempo- of prestatiebeursnorm niet gehaald wordt;
- inschrijving en vooropleidingseisen;
- vrijstelling(en) op grond van andere diploma's;
- decentrale selectie bij numerus-fixusopleidingen;
- de vrijwillige bijdrage;
- overtreding van de huisregels van de instelling.

De hiervoor genoemde rechtsbescherming wordt alleen geboden aan studenten in het bekostigd onderwijs. In soortgelijke gevallen in het niet-bekostigd onderwijs (maar wel erkend) kan men in beroep gaan bij de rechter.

In de WHW is op dit moment niet geregeld dat universiteiten of hogescholen een regeling moeten hebben voor het behandelen van klachten van individuele studenten, bijvoorbeeld over de kwaliteit van het hoger onderwijs. Wel kent de huidige WHW een collectief klachtrecht voor studenten van universiteiten. Een verplichting om individuele klachten van studenten te behandelen is overigens wel in de maak. Dat neemt niet weg dat de meeste instellingen al wel over een klachtenprocedure beschikken. Deze is dan terug te vinden in het studentenstatuut. Dat moet het instellingsbestuur bij de eerste inschrijving voor een opleiding aan iedere student uitreiken.

### Kopie klacht naar inspectie

Zoals gezegd heeft de inspectie geen specifieke taak bij het behandelen van individuele klachten over het onderwijs. Het is wel mogelijk om de inspectie in te lichten over klachten. Zo krijgt de inspectie een beter beeld van de school. Een kopie van de klacht kan gezonden worden aan de inspectie waar het naar het betreffende inspectieteam van de school gaat. Zij lezen het en nemen het zonedig op in het dossier van de school. De kopie van de klacht kan samen met andere informatie worden gebruikt voor het toezicht op een school. Slechts bij hoge uitzondering ontvangt de klager een reactie van de inspectie op de ingezonden klacht.

Klagers kunnen kopieën van klachten over een school, sturen aan:  
Inspectie van het Onderwijs  
t.a.v. Loket Onderwijsinspectie  
Postbus 2730 | 3500 GS Utrecht  
of  
zenden via het contactformulier op: [www.onderwijsinspectie.nl](http://www.onderwijsinspectie.nl)

## Wat te doen bij klachten over seksuele intimidatie en geweld?

Is een leerling op school lastiggefallen? Misschien is dan de hulp van een vertrouwensinspector gewenst. Bij de Inspectie van het Onderwijs werken vertrouwensinspecteurs bij wie men terecht kan voor het melden van klachten op het gebied van:

- seksuele intimidatie en seksueel misbruik;
- lichamelijk geweld;
- grove pesterijen;
- extremisme en radicalisering.

Een vertrouwensinspecteur is aanspreekpunt voor alle betrokkenen die te maken hebben met de hiervoor genoemde klachten die zich in de school hebben voorgedaan. De vertrouwensinspecteur geeft desgevraagd advies en helpt bij het zoeken naar oplossingen. Ook kan deze op verzoek bijstaan bij het doen van aangifte.

De vertrouwensinspecteur is alleen voor vertrouwenskwesties tijdens kantooruren bereikbaar op het speciale telefoonnummer 0900-111 31 11 (lokaal tarief).

## Wat te doen bij klachten over de Inspectie van het Onderwijs?

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft iedereen het recht een klacht in te dienen over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. De Inspectie van het Onderwijs is zo'n bestuursorgaan.

Klachten kunnen betrekking hebben op alle gedragingen van de inspectie. Ingediende klachten worden in eerste instantie door de inspectie zelf afgehandeld. Wanneer blijkt dat de inspectie niet naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet kan komen, wordt de klacht voorgelegd aan de onafhankelijke klachtadviescommissie die belast is met de behandeling van en advisering over klachten betreffende de inspectie. Klachten over de inspectie worden behandeld volgens de bepalingen in hoofdstuk 9 van de Awb.

De klachtadviescommissie onderzoekt de klacht en stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord. Zij stelt een rapport op met haar bevindingen en stuurt dit met haar advies en eventuele aanbevelingen naar de inspecteur-generaal van het Onderwijs. De inspecteur-generaal stelt de klager ten slotte in kennis van de conclusies.

Klachten over gedragingen van de Inspectie van het Onderwijs kunnen worden gericht aan:

Inspectie van het Onderwijs

t.a.v. Inspecteur-generaal van het Onderwijs

Postbus 2730 | 3500 GS Utrecht

Om een schriftelijke klacht in behandeling te kunnen nemen moet deze voldoen aan de volgende eisen:

1. zijn ondertekend;
2. de naam en het adres van de indiener bevatten;
3. van een dagtekening zijn voorzien;
4. een omschrijving bevatten van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

De inspectie bevestigt de ontvangst van een klacht binnen twee weken. Zij behandelt de klacht binnen tien weken na ontvangst van de schriftelijke klacht. De inspectie kan de afhandeling van de klacht voor ten hoogste vier weken verdagen. De klager ontvangt een schriftelijke mededeling van de verdaging.

Als de klacht niet tot tevredenheid van de klager is afgehandeld, is er de mogelijkheid dat hij een klacht indient bij de Nationale Ombudsman.

## Wie kan advies geven bij een klacht over onderwijs?

Geeft deze folder niet het – volledige – antwoord op uw vraag, dan kunt u ook terecht bij een van de volgende instanties:

- Om (nader) uit te zoeken bij wie een klacht kan worden ingediend, kan contact worden opgenomen met Postbus 51. Postbus 51 beantwoordt vragen voor het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap en voor de Inspectie van het Onderwijs. Er kan contact gezocht worden via [www.postbus51.nl](http://www.postbus51.nl) of via het gratis telefoonnummer 0800-8051.
- Onderwijspersoneel kan advies vragen bij de vakbonden.
- Ouders die advies willen, kunnen terecht bij de informatie- en adviesdienst voor ouders over onderwijs: 5010. Contact kan worden opgenomen via het gratis telefoonnummer 0800-5010 of via [www.50tien.nl](http://www.50tien.nl).
- Leerlingen van het voortgezet onderwijs kunnen terecht bij het Landelijk Actie Komitee Scholieren (LAKS), leerlingen in het middelbaar beroepsonderwijs bij de Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs (JOB), studenten in het hoger onderwijs bij het Interstedelijk Studenten Overleg (ISO) of de Landelijke Studenten Vakbond (LSVb).

## Colofon

Deze brochure is een uitgave van:  
Inspectie van het Onderwijs,  
afdeling Communicatie

Postbus 2730 | 3500 GS Utrecht  
[www.onderwijsinspectie.nl](http://www.onderwijsinspectie.nl)

Exemplaren van deze publicatie zijn te bestellen  
bij Postbus 51. Telefoonnummer 0800 - 8051  
(gratis) of via internet op [www.postbus51.nl](http://www.postbus51.nl)

Inspectierapport: 2009-31  
Postbus 51 nummer: 22BR2009G031  
ISBN: 978-90-8503-167-3

© december 2009 | Inspectie van het Onderwijs

Deze publicatie staat ook op:  
[www.onderwijsinspectie.nl](http://www.onderwijsinspectie.nl)

