



kinderombudsman

het beste besluit:
geef kinderen invloed

Rapport

Klachtencommissie liet onvoldoende zien hoe zij de klachten over een school behandelde

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Kinderombudsman de klacht over de Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs gegrond.

Nummer: KOM003/2025

Datum: 20 mei 2025

Klachtencommissie liet onvoldoende zien hoe zij de klachten over een school behandelde.

© Kinderombudsman, 20 mei 2025.

Kinderombudsvrouw

Margrite Kalverboer

Alle kinderen hebben rechten

Deze zijn onder meer vastgelegd in het Kinderrechtenverdrag. De rechten gelden voor iedereen onder de achttien 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 gezondheidszorg. Daarnaast houdt de Kinderombudsman toezicht op de wijze waarop klachten van kinderen of hun ouders worden behandeld door de daartoe bevoegde instanties.

Onderzoek

De Kinderombudsman doet onderzoek naar onderwerpen die te maken hebben met schending van kinderrechten. Hij kan ook een onderzoek beginnen naar aanleiding van klachten die binnenkomen in 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 kinderen rechten hebben 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 kinderrechten.

Meer informatie over het werk van de Kinderombudsman is te vinden op www.kinderombudsman.nl

INHOUD

Samenvatting.....	5
1 De klacht bij de Kinderombudsman.....	6
1.1 Inleiding.....	6
1.2 De klacht bij de Kinderombudsman	6
1.3 Wat ging er vooraf aan de klacht bij de Kinderombudsman	7
2 Wat zijn de bevindingen: feiten en meningen.....	9
2.1 Inleiding.....	9
2.2 Feiten	9
2.3 Meningen	9
3 Beoordeling	12
3.1 Inleiding.....	12
3.2 Bevoegdheid van de Kinderombudsman.....	12
3.3 De klacht	12
3.4 De beoordeling.....	12
4 Conclusie en aanbeveling.....	14
4.1 Inleiding.....	14
4.2 Conclusie	14
4.3 Aanbeveling	14

Samenvatting

Wat is er gebeurd

De ouders van Katie (niet haar echte naam) waren niet tevreden over de manier waarop de school reageerde nadat Katie aan de zorgcoördinator vertelde dat ze was gedrogeerd en verkracht door een volwassen medeleerling. Daarom dienden de ouders vijf klachten over de school in bij de onafhankelijke klachtencommissie. Die vond hun klachten niet terecht.

De klacht van de ouders

De ouders van Katie namen contact op met de Kinderombudsman omdat zij vonden dat de klachtencommissie hun klachten niet goed had behandeld. Volgens de ouders behandelde de klachtencommissie hun klachten niet volledig en focuste zij zich onterecht op een punt waarover zij niet hadden geklaagd.

Het onderzoek door de Kinderombudsman

De Kinderombudsman besloot onderzoek te doen naar de klacht van de ouders. Dit betekende dat de Kinderombudsman onderzocht of de klachtencommissie de klachten van de ouders op een goede manier had behandeld.

Wat vindt de Kinderombudsman

De Kinderombudsman vindt dat de ouders van Katie gelijk hebben met hun klacht. De klachtencommissie behandelde niet alle klachten van de ouders en maakte niet duidelijk waarom zij dit niet deed. Ook legde de klachtencommissie niet uit waarom zij zich op een punt focuste waarover de ouders niet hadden geklaagd.

Advies van de Kinderombudsman

De Kinderombudsman vindt het belangrijk dat een klachtencommissie open en duidelijk is over wat iemand kan verwachten van het klachtproces. Dit betekent in ieder geval dat een klachtencommissie open is over de keuzes die zij maakt, dat de kern van de klachten wordt behandeld en dat zij uitlegt hoe zij haar beslissing heeft genomen. Dit alles moet gebeuren op een manier die begrijpelijk is voor degene die de klacht heeft ingediend. Dat is in dit geval onvoldoende gebeurd. De Kinderombudsman geeft een advies aan de klachtencommissie zodat zij kan leren van de klacht van de ouders van Katie. Dit advies staat achter in dit rapport.

1 De klacht bij de Kinderombudsman

1.1 Inleiding

De ouders¹ van Katie² waren niet tevreden over de handelwijze van de school nadat Katie aan de zorgcoördinator had verteld dat ze was gedrogeerd en verkracht door een volwassen medeleerling. Daarom dienden zij vijf klachten in bij de Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek- en Protestants Christelijk Onderwijs (hierna: de klachtencommissie). Die vond de klachten ongegrond.

1.2 De klacht bij de Kinderombudsman

Op 28 augustus 2023 namen de ouders van Katie contact op met de Kinderombudsman omdat zij het niet eens waren met het oordeel van de klachtencommissie over het handelen van de school. Ook vonden zij dat de klachtencommissie hun klachten niet zorgvuldig had behandeld.

De Kinderombudsman besloot zowel onderzoek te doen naar de handelwijze van de school (dat is een apart rapport³) als naar de wijze waarop de klachten van de ouders waren behandeld door de klachtencommissie (dat is dit rapport). De Kinderombudsman heeft op basis van de wet namelijk de taak om te controleren of organisaties (waaronder de school) in lijn handelen met de kinderrechten uit het Kinderrechtenverdrag. Daarnaast heeft de Kinderombudsman de taak om toezicht te houden op de wijze waarop klachten van kinderen of hun ouders worden behandeld door de daartoe bevoegde instanties (waaronder de klachtencommissie). In dit onderzoek staat de volgende klacht centraal:

"De klachtencommissie heeft in haar overwegingen en advies onvoldoende aandacht besteed aan de ingediende klachten die gingen over het bieden van veiligheid, het naleven van het veiligheidsbeleid en het nakomen van afspraken. In plaats hiervan heeft de klachtencommissie zich met name geconcentreerd op de verwijdering van de medeleerling."

Bij de beoordeling van deze klacht onderzoekt de Kinderombudsman of de klachtencommissie in lijn heeft gehandeld met de behoorlijkheidsvereisten.⁴

¹ In dit onderzoek wordt onder ouders verstaan: de moeder, vader en stiefvader van Katie.

² Katie is een door het kind zelf verzonden naam om haar privacy te beschermen.

³ Dit rapport heeft het publicatienummer KOM2025/001 en is via de volgende link te lezen: <https://www.kinderombudsman.nl/publicaties/onderzoek-naar-de-handelwijze-van-een-school-na-een-melding-van-verkrachting>.

⁴ Zie: <https://www.nationaleombudsman.nl/informatie-en-folders/folders-en-brochures/behoorlijkheidswijzer>.

1.3 Wat ging er vooraf aan de klacht bij de Kinderombudsman

Op 1 mei 2023 dienden de ouders van Katie vijf klachten over de school van Katie in bij de klachtencommissie. De klachten luiden als volgt:

1. De school creëerde onveilige situaties voor slachtoffers van verkrachting en ander seksueel grensoverschrijdend gedrag. Daarbij ontmoedigde de school het doen van aangifte bij de politie.
2. De school nam meldingen van verkrachting en/of seksueel grensoverschrijdend gedrag niet serieus (victimblaming/slutshaming). Ook nam de school meldingen van geweld, drugs- en drankmisbruik niet serieus. Dit leidde ertoe dat Katie zichzelf beschadigde en een suïcidepoging deed.
3. De school zette de ouders buiten spel en informeerde hen onjuist over zaken die de veiligheid, zorg en het recht op onderwijs van Katie direct beïnvloedden.
4. De school verzaakte haar zorgplicht richting Katie door de toegang tot onderwijs en schooluitjes te belemmeren.
5. De school kwam afspraken rondom het veiligheidsplan niet na en voerde het veiligheidsplan slecht of onbetrouwbaar uit. Ook zegde de school het veiligheidsplan eenzijdig op. De school greep niet in bij aanranding en dronkenschap tijdens schooluitjes.

De ouders dienden aanvullende documenten in bij de klachtencommissie waarin zij hun klachten verder toelichtten.

Op 23 augustus 2023 verklaarde de klachtencommissie de klachten van de ouders ongegrond. De klachtencommissie was (samengevat) van oordeel dat de school voldoende had gezorgd voor een veilige schoolomgeving. De school had niet verwijtbaar gehandeld of iets nagelaten waardoor de schoolomgeving onveilig was voor Katie.

De klachtencommissie onderbouwde dit oordeel door uit te leggen dat de school de verantwoordelijkheid had om Katie en de medeleerling allebei onderwijs te bieden zolang niet vaststond wat er tussen hen was gebeurd. Volgens de klachtencommissie spande de school zich in om Katie onderwijs te bieden in een veilige schoolomgeving. Dit deed de school door een plan van aanpak op te stellen (door de ouders aangeduid als "veiligheidsplan"). In dit plan van aanpak stond onder meer dat Katie en de medeleerling op verschillende verdiepingen onderwijs moesten volgen en andere begin- en eindtijden hadden zodat zij elkaar niet tegen hoefden te komen. Dat Katie zich, ondanks de afspraken uit het plan van aanpak, dagelijks onveilig voelde vanwege de mogelijke confrontatie met de medeleerling en zij hem uiteindelijk ook tegenkwam, betekende volgens de klachtencommissie niet dat de school zich onvoldoende inspande om een veilige schoolomgeving te bieden.

Ook de beslissing van de school om het plan van aanpak af te bouwen zodat Katie en de medeleerling elkaar weer tegen zouden komen op school, betekende volgens de klachtencommissie niet dat de school zich onvoldoende inspande om de veiligheid van Katie te waarborgen. De school wilde namelijk alle partijen hierbij betrekken.

De klachtencommissie benoemde dat de ouders van Katie maar één oplossing zagen, namelijk het schorsen of verwijderen van de medeleerling van school. Hier kon de school niet aan voldoen.

De klachtencommissie vond dat de school zich, gelet op haar beperkte mogelijkheden, voldoende aan haar taak heeft gehouden om Katie een veilige schoolomgeving te bieden.

De klachtencommissie gaf het advies aan de school om een onafhankelijke gespreksleider aan te stellen om nadere gesprekken met elkaar te voeren. Deze gesprekken zouden gericht moeten zijn op het bouwen aan wederzijds vertrouwen en op het vinden van een manier waarop Katie haar diploma kon behalen.

2 Wat zijn de bevindingen: feiten en meningen

2.1 Inleiding

De Kinderombudsman sprak met Katie, de moeder en stiefvader van Katie en met de bestuurssecretaris en secretaris van de geschillencommissies bijzonder onderwijs (hierna: gcbo). De gcbo is het samenwerkingsverband waar de klachtencommissie onder valt. Verder beschikte de Kinderombudsman over diverse stukken, zowel van de ouders van Katie als van de gcbo. Op basis van alle informatie stelde de Kinderombudsman de bevindingen (de feiten en meningen) op. De mening van Katie wordt niet weergegeven omdat zij zich in het gesprek met de Kinderombudsman alleen uitsprak over de school en niet over de klachtencommissie. De ouders van Katie en de gcbo mochten op de bevindingen reageren. Hun reacties zijn opgenomen in aparte paragrafen voor zover deze informatie relevant was voor de beoordeling van de klacht.

2.2 Feiten

Op 1 mei 2023 dienden de ouders van Katie vijf klachten in bij de klachtencommissie omdat zij niet tevreden waren over de handelwijze van de school nadat Katie aan de zorgcoördinator van de school had verteld dat zij was gedrogeerd en verkracht door een volwassen medeleerling.

Op 22 juni 2023 diende de school haar verweer in bij de klachtencommissie.

Op 17 juli vond er een besloten hoorzitting plaats waarin de ouders van Katie en de school hun standpunten mochten toelichten. De vader en stiefvader van Katie waren hierbij aanwezig. De moeder van Katie kon er niet bij zijn omdat zij Katie op dat moment niet alleen kon laten. Vanuit de school waren de bestuurder en de regiodirecteur aanwezig. Er is geen schriftelijke klachtsamenvatting of verslag van de hoorzitting gemaakt.

Op 23 augustus verklaarde de klachtencommissie de klachten ongegrond.

Toen de klachtenprocedure liep, stond Katie nog ingeschreven op de school maar ging zij hier niet meer naartoe. Zij ging naar een zorginstelling waar ze geen onderwijs ontving.

De ouders van Katie en de school hebben het advies van de klachtencommissie opgevolgd en zijn een mediation traject gestart. Dit heeft er niet toe geleid dat zij nader tot elkaar zijn gekomen en/of dat er een passende onderwijsplek voor Katie is gevonden.

2.3 Meningen

2.3.1 De mening van de ouders

De ouders vinden dat de klachtencommissie hun klachten over de school van Katie niet zorgvuldig heeft behandeld. Zo ging het advies van de klachtencommissie volgens hen voor een groot deel over iets anders dan waarover zij klaagden.

De klachtencommissie deed alsof de ouders nog steeds vroegen om schorsing of verwijdering van de medeleerling. Dit was onjuist en was uitdrukkelijk geen onderdeel van de klachten. Het zette de ouders bovendien neer als niet-meewerkend, terwijl zij wel akkoord waren gegaan met het veiligheidsplan van de school. Hierin stond al dat de medeleerling niet van school zou worden verwijderd. De ouders gingen destijds akkoord met het veiligheidsplan omdat de school hen verzekerde dat zij de fysieke, sociale en emotionele veiligheid van Katie kon waarborgen. De klachten bij de klachtencommissie gingen erover dat dit de school niet was gelukt, dat de school belangrijke afspraken niet was nagekomen (bijvoorbeeld over de afbouw van het veiligheidsplan) en dat dit alles ertoe had geleid dat Katie niet meer naar school kon en thuis kwam te zitten.

Doordat de klachtencommissie zich focuste op een eis die de ouders niet hadden ingediend, zijn hun daadwerkelijke klachten ondergesneeuwd geraakt en is de school nergens op aangesproken. Als voorbeeld noemden de ouders dat de klachtencommissie niet is ingegaan op hun klacht over het ontmoedigen van het doen van aangifte bij de politie door de school. Ook ging de klachtencommissie er niet op in dat de school zelf geen aangifte had gedaan. Volgens de ouders had de school dit op basis van haar eigen veiligheidsbeleid wel moeten doen.

2.3.2 De mening van de gcbo

De gcbo gaf aan dat de klachtencommissie de taak had om te toetsen of er sprake was van klachtwaardig handelen en/of nalaten van de school. Dit kon de klachtencommissie niet vaststellen. Het enkele feit dat Katie zich niet veilig voelde wilde niet zeggen dat de school tekort schoot in het bieden van veiligheid. De gcbo merkte ook op dat de klachtencommissie niet aan waarheidsvinding kon doen of vergoedingen kon toekennen. Dat is door de wetgever voorbehouden aan andere instanties dan de klachtencommissie.

De klachtencommissie maakte geen klachtsamenvatting van de klacht van de ouders van Katie. Volgens de gcbo kan er een klachtsamenvatting gemaakt worden, bijvoorbeeld als de klachtformulering onvoldoende duidelijk is of voor meerdere interpretaties vatbaar is. Ook kan er een klachtsamenvatting gemaakt worden in het geval de klager de taal niet of onvoldoende machtig is of als het de klager niet lukt de klacht zelf op schrift te stellen. Hiervan was in de situatie van de ouders van Katie geen sprake. Het is wel gebruikelijk dat de voorzitter van de klachtencommissie bij aanvang van een hoorzitting op basis van de stukken een weergave geeft van de standpunten van de partijen. In dat opzicht kan volgens de gcbo gesteld worden dat er wel een mondelinge klachtsamenvatting plaatsvindt. Dit gebeurde ook bij de klacht van de ouders van Katie.

De gcbo is het niet eens met de ouders van Katie dat hun klachten onzorgvuldig zijn behandeld. Tijdens de hoorzitting kwam aan de orde hoe de ouders van Katie meenden dat de school moest zorgen voor de veiligheid van Katie, waarop de vader en stiefvader steeds aangaven dat zij alleen mogelijkheid zagen in de verwijdering van de medeleerling. Het niet bieden van veiligheid was daarmee dusdanig verweven met het feit dat de medeleerling nog op school rondliep dat de klachtencommissie meende aan de ouders uit te moeten leggen dat dit voor de school een onmogelijke opgave was.

De gcbo stelde dat het de taak van de klachtencommissie was om te beoordelen of de

maatregelen van de school voor het bieden van een veilige schoolomgeving redelijk en billijk waren binnen de ruimte en bevoegdheden die de school daarvoor had. Volgens de gcbo heeft de klachtencommissie ook gekeken naar de vraag of de school het belang van Katie voldoende had meegewogen. De klachtencommissie gaf daarbij aan dat zij de wens van de ouders om de medeleerling te schorsen of te verwijderen begreep, maar dat het de verantwoordelijkheid van de school was om een belangenafweging te maken voor beide leerlingen. De klachtencommissie oordeelde daarbij dat, zolang er geen strafbaar feit was vastgesteld (er was geen aangifte gedaan bij de politie), het belang van de ene leerling niet prevaleerde boven het belang van de andere leerling.

2.3.3 De reactie van de ouders op de bevindingen

In reactie op het concept van de bevindingen wilden de ouders benadrukken dat hun klachten bij de klachtencommissie gingen over het handelen van de school. Het ging hen uitdrukkelijk niet om het schorsen of verwijderen van de medeleerling. Volgens de ouders was dit geen doel omdat Katie al niet meer naar school ging toen zij de klachtencommissie benaderden. De ouders gaven aan dat zij tijdens de hoorzitting ook hebben aangegeven dat het hen niet te doen was om het schorsen of verwijderen van de medeleerling. De ouders herkenden zich niet in de weergave van de klachtencommissie (en de reactie van de gcbo aan de Kinderombudsman) waaruit zou volgen dat zij nog steeds wilden dat de medeleerling zou worden geschorst of verwijderd.

Daarbij gaven de ouders aan dat, mocht het tijdens de hoorzitting wel over het schorsen of verwijderen van de medeleerling zijn gegaan, de klachtencommissie alsnog een oordeel had moeten geven over al hun klachten. Dat is niet gebeurd.

Tot slot merkten de ouders op dat er geen mondelinge klachtsamenvatting is gemaakt tijdens de hoorzitting, zoals de gcbo in haar reactie aan de Kinderombudsman aangeeft. Volgens de ouders begon de klachtencommissie direct met het stellen van vragen tijdens de hoorzitting.

2.3.4 De reactie van de gcbo op het concept van de bevindingen

De gcbo gaf aan dat het onderzoek van de Kinderombudsman een hoger beroep tegen de uitspraak van de klachtencommissie lijkt te zijn. Volgens de gcbo moet de Kinderombudsman wegblijven van een inhoudelijk oordeel over de inhoud van het advies. Een klachtprocedure is een laagdrempelige adviesprocedure, waar geen inhoudelijk bezwaar of beroep tegen open staat. De wetgever heeft daar uitdrukkelijk niet voor gekozen. De Kinderombudsman zou volgens de gcbo alleen kunnen en moeten oordelen over het feit dat zij Katie niet heeft uitgenodigd of procedureel dingen anders had moeten doen in het belang van het kind.

3 Beoordeling

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beoordeelt de Kinderombudsman de klacht van de ouders van Katie. Voordat de Kinderombudsman hiertoe overgaat, gaat hij eerst in op zijn bevoegdheid om onderzoek te doen naar deze klacht aangezien de gcbo dit in haar reactie op de bevindingen in twijfel trok.

3.2 Bevoegdheid van de Kinderombudsman

De Kinderombudsman heeft op basis van de wet de taak om toezicht te houden op wijze waarop klachten van kinderen of hun ouders worden behandeld door de daartoe bevoegde instanties.⁵ Gelet op deze wettelijke taak is de Kinderombudsman bevoegd over de klachtencommissie en besloot hij onderzoek te doen naar de klacht van de ouders van Katie.

3.3 De klacht

De klacht die in dit onderzoek centraal staat, luidt als volgt:

"De klachtencommissie heeft in haar overwegingen en advies onvoldoende aandacht besteed aan de ingediende klachten die gingen over het bieden van veiligheid, het naleven van het veiligheidsbeleid en het nakomen van afspraken. In plaats hiervan heeft de klachtencommissie zich met name geconcentreerd op de verwijdering van de medeleerling."

3.4 De beoordeling

De Kinderombudsman vindt het belangrijk dat een klachtencommissie open en duidelijk is over wat een klager kan verwachten van het klachtproces. Dit betekent in ieder geval dat een klachtencommissie transparant is over de keuzes die zij maakt tijdens het klachtproces, dat zij de kern van de klachten behandelt en dat zij uitlegt hoe zij haar beslissing heeft genomen. Dit alles moet gebeuren op een manier die begrijpelijk is voor degene die de klacht heeft ingediend.

De Kinderombudsman constateert dat de ouders van Katie vijf klachten indienden die niet afzonderlijk zijn beoordeeld door de klachtencommissie. Dat hoeft niet bezwaarlijk te zijn zolang de kern van de klachten wordt beoordeeld. De Kinderombudsman vindt dat daar onvoldoende sprake van is. Meerdere (onderdelen van) klachten zijn niet behandeld. Dit betreft onder meer de klachten over het ontmoedigen van het doen van aangifte bij de politie, het niet serieus nemen van meldingen van geweld-, drugs- en drankmisbruik, het onjuist informeren van de ouders, het belemmeren van de toegang tot onderwijs en schooluitjes en het niet ingrijpen bij aanranding en dronkenschap tijdens schooluitjes. De Kinderombudsman vindt dat de klachtencommissie onvoldoende liet zien waarom zij de klachten van de ouders niet volledig behandelde. Dit heeft de klachtencommissie niet uitgelegd in haar klachtuitspraak.

⁵ Artikel 11b tweede lid sub d Wet Nationale ombudsman.

Omdat er ook geen klachtsamenvatting of verslag van de hoorzitting is gemaakt, is ook op basis van die documenten niet na te gaan wat de overwegingen van de klachtencommissie waren.⁶

In de klachtuitspraak ging de klachtencommissie wel in op het schorsen of verwijderen van de medeleerling. Dit was geen onderdeel van de klachten van de ouders. Volgens de klachtencommissie en de gcbo gaven de vader en stiefvader tijdens de hoorzitting aan dat dit de enige mogelijkheid was waarop de school de veiligheid van Katie kon waarborgen. Omdat dit punt zo nauw samenhangt met de klachten van de ouders, besloot de klachtencommissie hier aandacht aan te besteden, aldus de gcbo. De ouders gaven in hun reactie aan de Kinderombudsman aan dat het schorsen of verwijderen van de medeleerling geen onderdeel was van hun klachten. Zij herkenden zich niet in de weergave van de klachtencommissie en de gcbo. Doordat de ouders en de gcbo een andere lezing hebben van wat er tijdens de hoorzitting is besproken en er geen klachtsamenvatting of verslag van de hoorzitting is gemaakt, kan de Kinderombudsman niet vaststellen hoe de hoorzitting is verlopen. Als het zo zou zijn dat de vader en stiefvader zich tijdens de hoorzitting zo duidelijk hadden uitgesproken over het schorsen of verwijderen van de medeleerling en dit voor de klachtencommissie reden was om de kern van de klachten te verleggen, vindt de Kinderombudsman dat de klachtencommissie dit in haar klachtuitspraak had moeten opnemen. Op die manier was het navolgbaar waarom de klachtencommissie zich focuste op een punt dat geen onderdeel was van de klachten van de ouders. Dat is niet gebeurd.

Alles overziend vindt de Kinderombudsman dat de klachtencommissie de kern van de klachten van de ouders niet heeft behandeld, zonder dat zij inzicht gaf in de reden waarom zij dit niet deed. Daarnaast gaf de klachtencommissie onvoldoende inzicht in de reden waarom zij zich uitsprak over een punt waarover de ouders niet hadden geklaagd. Hierdoor is het onvoldoende begrijpelijk hoe de klachtencommissie tot haar oordeel is gekomen. De Kinderombudsman is daarom van oordeel dat de klachtencommissie niet in lijn handelde met de behoorlijkheidsvereisten van transparantie en goede motivering.

⁶ Op basis van het klachtenreglement dat de Kinderombudsman van de gcbo ontving, constateert de Kinderombudsman dat de klachtencommissie in deze zaak niet verplicht was om een klachtsamenvatting te maken. De klachtencommissie kon dit wel doen. In het klachtenreglement is niets vastgelegd over het maken van een verslag van een hoorzitting.

4 Conclusie en aanbeveling

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk geeft de Kinderombudsman de conclusie van het onderzoek en doet de Kinderombudsman aanbevelingen aan de gcbo.

4.2 Conclusie

De Kinderombudsman vindt de klacht van de ouders van Katie over de klachtencommissie gegrond. De manier waarop de klachtencommissie de klachten behandelde is niet in lijn met de behoorlijkheidsvereisten van transparantie en goede motivering. De Kinderombudsman vindt het belangrijk dat een klachtencommissie transparant is over de keuzes die zij maakt tijdens het klachtproces, dat zij klachten volledig behandelt en dat zij motiveert hoe zij tot haar oordeel is gekomen.

4.3 Aanbeveling

De Kinderombudsman doet de volgende aanbevelingen aan de klachtencommissie:

1. Zorg ervoor dat de kern van klachten wordt behandeld.
2. Als tijdens een hoorzitting blijkt dat de kern van de klachten anders is, leg dit dan vast in de klachtuitspraak zodat navolgbaar is hoe de klachtencommissie tot haar oordeel is gekomen. Leg deze werkwijze bijvoorbeeld vast in het klachtenreglement.
3. Maak een verslag van de hoorzitting zodat ook achteraf duidelijk is wat er tijdens een hoorzitting is besproken. Leg deze werkwijze bijvoorbeeld vast in het klachtenreglement.

Met vriendelijke groet,

Margrite Kalverboer
Kinderombudsvrouw



**kinder
ombudsman**

Dit is een publicatie van de Kinderombudsman

Mei 2025

www.kinderombudsman.nl