

Klachtnummer 2023/068

Advies aan:

het bestuur van [bestuur] te [vestigingsplaats] (verder: het bestuur)

inzake

de klacht van [klagers] (verder: klagers), ouders van [leerling], parttime leerling van [school] te [vestigingsplaats] (verder: de school).

I. Verloop van de klachtenprocedure

De Landelijke klachtencommissie voor het christelijk onderwijs (verder: de Commissie) heeft op 12 april 2023 de klacht en het ingevulde klachtenformulier ontvangen. De klacht is gericht tegen [bestuurder]. De Commissie heeft op 30 mei 2023 van de bestuurder een verweer ontvangen.

Met instemming van alle partijen is de klacht gevoegd behandeld met de klacht 2023/083. Klagers en verweerders zijn in de gelegenheid gesteld hun standpunten nader toe te lichten tijdens een besloten hoorzitting op 15 juni 2023. Tijdens deze hoorzitting waren aanwezig:

- [klagers], klagers;
- [klaagster klacht 2023/083], klaagster klacht 2023/083;
- [bestuurder], voornoemd;
- [bestuurder], bestuurder;
- Mr. M. de Vita, gemachtigde;
- [lid RvT], lid Raad van Toezicht als toehoorder.

Tijdens de hoorzitting hebben klagers een uitgebreide pleitnotitie naar voren gebracht. Op verzoek van verweerder is de hoorzitting tijdelijk geschorst voor nader overleg. De voorzitter heeft verweerder alsnog de mogelijkheid gegeven een dupliek in te sturen als reactie op de pleitnotitie.

Feiten en omstandigheden

De zoon van klagers, [leerling] is vanaf maart 2022 een leerling van [hoogbegaafdheidsonderwijs]. Hij volgt deeltijd [hoogbegaafdheidsonderwijs] op de [school] is een onderwijsvoorziening voor leerlingen, die vanwege een cognitief talent meer uitdaging nodig hebben en geen passend onderwijs aanbod krijgen binnen het traditionele onderwijs. Het doel is zodanig onderwijs te bieden dat deze leerlingen hun talenten optimaal kunnen ontwikkelen in een veilige omgeving met ontwikkelingsgelijken. Hierbij wordt de gewone lesstof verkort aangeboden zodat er meer ruimte is voor verbreding in de vorm van thematisch onderwijs en het ontwikkelen van andere vaardigheden zoals omgaan met faalangst en leren. [hoogbegaafdheidsonderwijs] deeltijd is er voor (vermoedelijk) hoogbegaafde leerlingen van groep 5 t/m 8 die meer uitdaging en ondersteuning nodig hebben. Hier is geen onderzoek voor nodig en in de middagen gaan de leerlingen terug naar hun eigen klas.

In december 2022 is de vaste [hoogbegaafdheidsonderwijs] leerkracht uitgevallen wegens langdurige ziekte. Dit heeft tot gevolg gehad dat er in de maanden januari tot maart 2023 minder ondersteuning



op [hoogbegaafdheidsonderwijs] niveau voor de kinderen aanwezig was en zij weer voltijd onderwijs hebben gekregen op hun eigen school.

II. Standpunt van klagers

In februari 2022 is de zoon van klager benaderd vanuit zijn basisschool om deel te nemen aan deeltijd hoogbegaafd onderwijs genaamd [hoogbegaafdheidsonderwijs]. Tot en met de kerst van 2022 ging dit perfect. [leerling] bloeide helemaal op en klagers waren de Projectleider [hoogbegaafdheidsonderwijs] en de betreffende leerkracht zeer dankbaar. Op 20 december 2022 kregen klagers bericht van de clusterdirecteur dat de [hoogbegaafdheidsonderwijs] leerkracht haar werkzaamheden niet voort kon zetten gezien het feit dat het jaar, met het opstarten van [hoogbegaafdheidsonderwijs], haar te veel energie had gekost. Aangegeven werd dat de vertrouwde gezichten van de Projectleider [hoogbegaafdheidsonderwijs] en twee leerkrachten [hoogbegaafdheidsonderwijs] a de groep zouden gaan draaien. De projectleider [hoogbegaafdheidsonderwijs] heeft de kinderen ook hierover geïnformeerd. De Projectleider [hoogbegaafdheidsonderwijs] zou de coördinerende taken op zich nemen totdat er een structurele oplossing was.

Op 6 januari 2023 kregen de ouders een mail vanuit de clusterdirecteur dat er een tijdelijke nieuwe leerkracht zou zijn. Deze tijdelijke leerkracht kon twee dagen in de week les gaan geven en daarnaast zou één de vaste [hoogbegaafdheidsonderwijs] leerkracht ook een dagdeel voor haar rekening nemen.

Op 8 januari 2023 hebben klagers de clusterdirecteur een mail gestuurd waarin ze hun zorgen hebben geuit. Klagers hebben aangegeven dat [leerling] zich niet veilig voelt op de locatie Dr. De Visserschool en dat minder dagen bij [hoogbegaafdheidsonderwijs] niet goed zou zijn voor zijn welzijn. Tevens hebben klagers gevraagd waarom de projectleider [hoogbegaafdheidsonderwijs] niet meer in beeld was. Dit omdat klagers geen afscheid van haar hebben kunnen nemen en kunnen bedanken. Door de projectleider [hoogbegaafdheidsonderwijs] en de [hoogbegaafdheidsonderwijs] leerkracht bloeide hun kind op. Klagers hebben geen enkele reactie ontvangen van de clusterdirecteur. De locatiedirecteur kon de vragen van klagers niet beantwoorden.

De nieuwe [hoogbegaafdheidsonderwijs] leerkracht bleek alleen de Cito's bij de kinderen te hebben afgenomen en geen les te hebben gegeven. De andere [hoogbegaafdheidsonderwijs] leerkracht gaf ook één dag les. De overige twee dagen zaten de kinderen in hun stamgroep. In de periode van januari tot nu zijn er enkele dagen ook geen les gegeven door de [hoogbegaafdheidsonderwijs] leerkrachten, vanwege ziekte of andere afspraken. Een invaller is nooit geregeld.

Half februari 2023 werd het aan klagers duidelijk dat [leerling] helemaal niet in zijn stamgroep zat, maar dat hij, vanaf januari 2023 tot nu, zonder toezicht in een hok zit op de locatie Dr. De Visserschool. Daar zitten ze zeker 3, maar ook weleens 4 of 5 dagen (i.v.m. afwezigheid [hoogbegaafdheidsonderwijs] leerkracht) in de week, in een hok, aan hun [hoogbegaafdheidsonderwijs] taken te werken.

De ontwikkeling van [leerling] is achteruit gegaan. Cito toetsen bewijzen dit. Tevens wil hij niet meer naar school. Er wordt niet naar hem omgekeken en dan wil hij daar niet meer zijn. Hun zoon krijgt geen onderwijs, geen aandacht, plezier is weg en dat resulteert in geen behoefte om nog aanwezig te zijn op school.

Het is de werkgever goed recht om van een werknemer (Projectleider [hoogbegaafdheidsonderwijs] die het traject gestart is) afscheid te nemen, maar de kinderen zijn de dupe van deze beslissing. Er was een gedegen oplossing. Die had volgens klagers niet veranderd hoeven worden, maar dat is wel gebeurd. Dit ten koste van de kinderen.

Officiële klacht

De bestuurder van [bestuur] is zijn zorgplicht niet nagekomen en heeft een ongewenste situatie laten voortduren. Het belang van de kinderen heeft in de besluitvorming niet voorop gestaan. De bestuurder is tevens, als eindverantwoordelijke, medeplichtig voor de schade die [leerling] heeft opgelopen. De kwaliteit van zijn onderwijs is niet gewaarborgd en er is geen veilige omgeving geborgen.

III. Standpunt van verweerder/verweerders

Het bestuur binnen de stichting staat op afstand van de dagelijkse praktijk in de scholen en stuurt vooral via haar bestuurlijke kaders. De (cluster)directeuren zijn integraal verantwoordelijk voor hun cluster en hebben binnen de bestuurlijke kaders professionele ruimte om te handelen. Het bestuur toetst het handelen van de clusterdirecteuren tijdens zes wekelijkse schoolbezoeken.

Klagers kozen ervoor om het bestuur aan te spreken op het *'niet voldoen aan de zorgplicht'*. Deze lijn past ook het bestuur. Feitelijk is het bestuur immers altijd eindverantwoordelijk. Deze lijn houdt het bestuur ook vast. Zij wil niet de diverse handelingskeuzes, communicatievormen, -frequentie en uitvoeringsafspraken van al de betrokken collega's ter discussie stellen. Zeker, er zijn op meerdere niveaus fouten gemaakt en er is niet altijd goed en tijdig gecommuniceerd over de keuzes. Hiervoor zijn ook al excuses aangeboden aan de betreffende oudergroep.

Er is overigens nooit sprake geweest van ontkenning van de ontstane problemen. Bewijzen hiervan zijn dat de onderwijsinspectie al proactief werd geïnformeerd over de heersende zorgen binnen de afdeling, al voor de klachten feitelijk waren ontvangen.

Klagers bedienen zich hier en daar van feitelijke onjuistheden en, in de ogen van verweerder, oordelend taalgebruik. Het *'hok'* waarin de kinderen les kregen was bijvoorbeeld de zelfstandige werkruimte tussen twee lokalen in. Hierin wordt bijna continu door leerlingen gewerkt. Ook wordt het bestuur in de tijdlijn zaken verweten waar het, ten tijde van het ontvangen van de klacht, nog geen weet van had, gezien de afstand van het bestuur tot de dagelijkse onderwijspraktijk. Klagers halen ook aan dat de kinderen geen onderwijs genoten. Dat is niet juist. De kinderen kregen wel onderwijs in hun stamgroep, ook instructie, maar werden minder onderwezen als [hoogbegaafdheidsonderwijs] klas door het simpele feit dat er geen bevoegde leerkracht was, of deze maar beschikbaar was voor een beperktere periode c.q. minder dagdelen. De tweede leerkracht was gedurende de gehele periode wel beschikbaar, zij nam in die periode ook extra taken op. Het vrijmaken van een leerkracht elders binnen de stichting behoorde ook niet tot de mogelijkheden; ook op de andere scholen hebben we te maken met tekorten. Natuurlijk kregen de kinderen in de periode januari tot april wel gewoon onderwijs en ook instructie. Niet op de manier waarop men dat wilde, maar de kinderen zijn niet één keer naar huis gestuurd. Zouden de kinderen helemaal geen onderwijs hebben genoten, dan zouden de resultaten van de kinderen nu niet zijn zoals ze zijn. Ook leven er onjuiste beelden bij de klagers over het al dan niet inzetten van een externe HB-specialist/zzp'er (de projectleider) als leerkracht. De reden om bestuurlijk in te grijpen bij het, tegen de afspraken in, inzetten van de externe HB-specialist/zzp'er zijn divers en liggen gecompliceerder dan wordt geschetst. Ten eerste is het niet aan de klagers om te besluiten over het al dan niet inzetten van welke werknemer of externe ook. Dat besluit ligt in eerste instantie bij de clusterdirecteur en later bij het bestuur. De genoemde externe HB-specialist/zzp'er heeft binnen de stichting heel veel zaken goed gedaan en zeker is haar bijdrage groot geweest bij het opzetten van met name de deeltijdvarianten binnen [hoogbegaafdheidsonderwijs]. Er was echter ook sprake van

behoorlijke meningsverschillen m.b.t. wie de regie voerde over de projecten. Daarnaast was er sprake van botsende karakters in de samenwerking tussen de externe HB-specialist/zzp'er en meerdere leidinggevend en leerkrachten. Dat zorgde op meerdere plekken voor stevige meningsverschillen en incidenten. Voor het bestuur was het op dat moment zeer de vraag of de inzet van bedoelde externe HB-specialist/zzp'er zou leiden tot een duurzame oplossing, of dat dit de bron zou worden van meer uitval en incidenten.

Daarnaast was er binnen de stichting al veel langer de lijn dat er zo min mogelijk externe deskundigen/zzp'ers moeten worden ingezet als leerkracht. Er wordt immers op grote schaal misbruik gemaakt van de heersende tekorten aan leraren door nogal wat externe deskundigen/zzp'ers, detachings- en bemiddelingsbureaus. Daarnaast is de rijksbekostiging niet gebaseerd op de hoge loonkosten van deze functionarissen en is de lijn van de PO-raad ook dat het onderwijs geen gebruik moet maken van externe deskundigen/zzp'ers en gedetacheerden voor de klas. De stichting probeert deze lijn zoveel als mogelijk te volgen.

Dat de communicatie vanuit de clusters over het al dan niet inzetten van de bedoelde externe niet de schoonheidsprijs verdiende, is volgens verweerder evident. Het is niet goed dat er eerst een 'oplossing' wordt gepresenteerd, die daarna, ook nog eens op een heel ongelukkig moment, te weten in de kerstvakantie, werd teruggedraaid. Hiervoor werden per brief ook al excuses aangeboden.

Aanstellen/inhuren van personeel:

Verweerder spreekt het vermoeden uit dat de gepasseerde zzp'er, die ook een eigen belang heeft in deze casus, een belangrijke bron is geweest voor de klagers.

Het al dan niet aanstellen van de zzp'er speelt in de ogen van de klagers een belangrijke rol. Het al dan niet inhuren/aanstellen van personeel is een besluit dat bij het bestuur hoort. Dat hier niet handig over is gecommuniceerd, is bekend, en daar zijn ook al excuses voor aangeboden. Het feit dat deze zzp'er klaarblijkelijk ook de klagers heeft voorzien van informatie, helpt in deze casus niet. Verweerder heeft het vermoeden dat deze zzp'er de klagers ook van *onjuiste en/of incomplete informatie* heeft voorzien.

Zorgplicht:

Passend onderwijs en daarmee ook de zorgplicht is opgebouwd uit meerdere niveaus. We kennen de zogenaamde basisondersteuning, dat is het ondersteuningsniveau waar in principe elke basisschool aan moet voldoen. Basisondersteuning is het wettelijke minimum. Op weg naar inclusiever onderwijs ontwikkelen scholen zich momenteel via lichte ondersteuning (het betreft hier vaak extra hulp in de klas op vooral didactisch niveau of onderliggende gedragsproblematiek) naar het vermogen om zware ondersteuning (complexere vaak samengestelde ondersteuningsvragen op meerdere gebieden) te kunnen bieden. Voor het bieden van zware ondersteuning kan een school ook een beroep doen op begeleiding (begeleiders Passend Onderwijs) vanuit het samenwerkingsverband Passend Onderwijs en kan extra subsidie worden aangevraagd voor een dergelijk initiatief (groepsarrangement). Voor meerdere scholen binnen de stichting zijn dergelijke aanvragen al toegekend. Voor [hoogbegaafdheidsonderwijs], waar de zoon van klagers deel van uitmaakte, is een dergelijke subsidie nog niet aangevraagd.

In de periode januari t/m maart 2023 werd het gewenste niveau van zware ondersteuning onvoldoende bereikt. Dat heeft verweerder ook toegegeven en excuses voor aangeboden. Het basisoniveau en ook het niveau van lichte ondersteuning *en daarmee de zorgplicht* is echter nooit in gevaar geweest.

Klagers spraken ook nog van een opgelopen cognitieve achterstand. Om deze stelling te kunnen weerleggen, is nogmaals gekeken naar de gegevens vanuit het leerling volg- en ontwikkelingssystemen (lovs). Verweerder stelt de geschetste terugval niet vast. Verweerder ziet een stabiele ontwikkeling, Voor [leerling] is te zien dat hij vooruitgang boekte op begrijpend lezen tussen

afname M7 en E7, in dezelfde periode is ook groei te zien op de DMT-technisch leestoets en is groei te zien tussen afname E6 en E7 bij rekenen. Op de woordenschattoets is in de periode M7-E7 wel sprake van mindere groei, waardoor een niveau lager wordt behaald. Het vorenstaande valt niet te rijmen met de uitingen van de klagers over; *'geen les'*, geen instructie.

Op het gebied van de sociaal-emotionele ontwikkeling is bekend geworden dat [leerling] zich minder goed voelt. Recentelijk heeft hij zijn zorgen met de leerkracht gedeeld over het vervroegd uitstromen naar het Voortgezet Onderwijs. Dat is echter een keuze van de ouders en niet die van de school c.q. het bestuur.

Bovenstaand kan naar oordeel van de verweerder niet anders dan leiden tot het ongegrond verklaren van de klachten:

- Het al dan niet aanstellen van personeel is een bestuurszaak, waarbij beide klagers waarschijnlijk ook nog eens op het verkeerde been werden gezet door een teleurgestelde zzp'er
- Op basis van de gegevens uit de leerlingvolgsystemen van de school is niet te concluderen dat er sprake is van een opgelopen onderwijsachterstand, waardoor ook de klacht dat niet is voldaan aan zorgplicht geen basis heeft.
- Hoewel de handelingswijze van beide klagers begrijpelijk is, handelde de Raad van Toezicht van de stichting juist door alleen procedureel op de klacht in te gaan en ouders te verwijzen naar de Klachtencommissie en/of naar het bestuur. Bij het bestuur zelf werd nooit een klacht ingediend.

IV. Overwegingen van de Commissie

1. Het belang van de kinderen is niet vooropgesteld bij de besluitvorming door het bestuur.

Zoals het bestuur in haar verweer heeft aangegeven, is het aanstellen van personeel een bevoegdheid van het bestuur waar individuele ouders geen invloed op hebben.

De Commissie kan echter wel oordelen of de belangen van alle partijen voldoende afgewogen zijn bij het tot stand komen van dit besluit.

De Commissie stelt vast dat de berichtgeving van de schooldirectie van 18 december uitging van de inzet van de projectleider/zzp'er. De berichtgeving hieromtrent is in de kerstvakantie gewijzigd. De zzp'er zou toch niet langer betrokken blijven. Verweerder heeft ter zitting aangegeven dat het besluit om de zzp'er niet langer in te zetten al op een eerder moment was genomen. De overweging die hieraan ten grondslag lag, had meerdere gronden, waaronder zeggenschap en financiën en botsing met andere werknemers binnen [hoogbegaafdheidsonderwijs]. Het was voor het bestuur de vraag of de inzet van de externe HB-specialist/zzp'er zou leiden tot een duurzame oplossing of dat dit de bron zou worden van meer uitval en incidenten. Klagers trekken dit argument in twijfel.

De Commissie overweegt dat de door verweerder aangedragen argumenten over het tekort aan personeel en invalkrachten al bekend waren op het moment dat verweerder het besluit nam om de zzp'er niet ter overbrugging in te zetten. Verder is onweersproken is dat de kwaliteit van het Onderwijs binnen [hoogbegaafdheidsonderwijs] een aantal maanden niet op het niveau is geweest, dat ouders en kinderen van dit project hadden mogen verwachten. In zoverre zou gesteld kunnen worden dat de belangenafweging niet volledig is geweest.

Dit vaststellende, is het voor de Commissie alsnog niet mogelijk in de besluitvorming van verweerder te treden. Het is tevens voor de Commissie niet mogelijk vast te stellen welk besluit het beste geweest zou zijn, zij heeft ook geen aanknopingspunten gevonden om het gestelde van verweerder in twijfel te trekken.

Derhalve oordeelt de Commissie nogmaals dat dergelijke afwegingen een eigenstandige bevoegdheid van de bestuurder betreffen en dat de Commissie niet heeft kunnen vaststellen dat de belangafweging zo is geweest dat deze als klachtwaardig bestempeld kan worden.

Voor zover is dit klachtonderdeel ongegrond.

2. Gedurende een periode van 3 maanden de kinderen nauwelijks normaal onderwijs hebben genoten.

Onweersproken is dat de kwaliteit van het Onderwijs binnen [hoogbegaafdheidsonderwijs] een aantal maanden niet op het niveau is geweest, dat ouders en kinderen van dit project hadden mogen verwachten.

Of de kinderen hierdoor schade hebben opgelopen, is wellicht niet vastgesteld. Wel valt in te zien dat deze kwetsbare groep kinderen met een ondersteuningsbehoefte (in het bijzonder de zoon van klaagster) zich gedurende de drie maanden dat zij meer dan gewoonlijk zelfstandig hun opdrachten moesten uitvoeren, minder veilig op school hebben gevoeld.

Naar aanleiding van het verhandelde ter zitting komt het de Commissie voor dat er niet voldoende is ingezien wat de kwetsbaarheden van deze doelgroep zijn en wat de impact is van wisselingen, uitval en onduidelijkheid op het algehele en schoolse welbevinden. Het is dan ook een vorm van passend onderwijs waaraan zij op grond van hun specifieke onderwijsbehoeften rechten konden ontlenen. Het tijdelijk verminderen van dat passend Onderwijs is niet of onvoldoende aan klagers gecommuniceerd en de kinderen hebben daar last van gehad.

Hoewel geconstateerd kan worden - zoals hiervoor aangegeven - dat de bestuurder binnen zijn bevoegdheden heeft gehandeld, blijft het naar oordeel van de Commissie dat de belangen van de kinderen in de knel zijn gekomen. En dan kan het zo zijn dat er allerlei redenen zijn waarom de bestuurder handelde zoals hij heeft gehandeld, maar deze technische en bestuurlijk gezien verantwoorde afweging ontslaat hem niet van de plicht om het belang dat de kinderen hadden bij passend onderwijs van voldoende kwaliteit in kwalitatieve zin en voldoende omvang in kwantitatieve zin te borgen. Daar is hij niet in geslaagd en dat valt naar het oordeel van de Commissie te betreuren.

3. Vervolgens is de klacht daarover onzorgvuldig en niet volgens de klachtenprocedure afgehandeld.

Tijdens de hoorzitting heeft de Commissie al aan de betrokken partijen laten weten dat de handelwijze van de RvT op zichzelf genomen niet als onderwerp voor een klacht werd beschouwd. Het is namelijk niet primair de taak van de RvT om de inhoudelijke behandeling van ouderklachten op zich te nemen. De gekozen aanpak lijkt passend volgens de inschatting van de Commissie. Niettemin is deze aanpak niet correct opgenomen in de klachtenregeling. De klachtenregeling stelt duidelijk dat klachten gericht tegen een van de bestuurders moeten worden ingediend bij de RvT. Klagers hadden dan ook alle reden om dit aan te nemen. Het is belangrijk om op te merken dat de RvT klagers ook op de hoogte heeft gesteld van het afwijkende beleid. Tot zover is de handelwijze zorgvuldig.

Volgens de Commissie zou het echter zorgvuldiger zijn geweest als de RvT, voordat zij de klacht aan de bestuurder had doorgegeven, daarvoor eerst toestemming had gevraagd aan klagers. Dit is met name belangrijk gezien de vertrouwelijk gelabelde klacht. Daarnaast was het, naar het oordeel van de Commissie, passender geweest als het bestuur (of de bestuurder) na ontvangst van de klachtbrief via de RvT persoonlijk contact had opgenomen met klagers, in plaats van een algemene brief te sturen naar alle ouders van [hoogbegaafdheidsonderwijs]. De visie van verweerder dat klagers verzuimd hebben het gesprek met de bestuurder aan te gaan en daardoor in gebreke zijn gebleven deelt de Commissie dan ook niet. Het had naar oordeel van de Commissie op de weg van het bestuur gelegen om contact op te nemen met de klagers, zodra zij de klacht via de RvT had ontvangen. De Commissie beschouwt de algemene brief als een afstandelijke en formeel opgezette reactie.

De Commissie zal hierover advies uitbrengen met betrekking tot de klachtenregeling

Ten overvloede:

Tijdens de zitting heeft verweerder de vraag gesteld of er vanuit klagers nog wel voldoende vertrouwen zou zijn om de kinderen op school te houden.

Deze vraag is slechts door de ouders zelf te beantwoorden. De Commissie heeft geconstateerd dat de ontevredenheid van klagers is gericht op het handelen van de bestuurder en niet op het handelen van de leerkrachten of de locatiedirectie.

Aangezien het bestuur binnen de stichting op afstand van deze dagelijkse praktijk staat, ziet de Commissie geen enkele aanleiding om een vertrouwenskwestie aanhangig te maken, zolang ouders aangeven vertrouwen in de school te hebben en daar ook naar handelen.

Een klachtenprocedure kan naar oordeel van de Commissie een instrument zijn om de kwaliteit van het onderwijs te verbeteren en partijen nader tot elkaar te brengen.

Het mag in de basis geen aanleiding zijn om een klacht te interpreteren als een *“motie van wantrouwen”* jegens de bestuurder.

V. Het oordeel van de Commissie

1. Belang van de kinderen niet vooropgesteld: Ongegrond
2. Gedurende een periode geen Passend Onderwijs genoten: reeds door bestuur zelf gegrond verklaard en excuses voor aangeboden. Commissie bevestigt dit oordeel.
3. Klacht onzorgvuldig afgehandeld. Deels ongegrond

VI. Aanbeveling aan het bevoegd gezag

Adviseert de klachtenregeling aan te passen ten aanzien van de route van klachtafhandeling ten aanzien van klachten die de bestuurder betreffen.

Met klagers persoonlijk het gesprek aan te gaan op het moment dat er sprake is van een klacht.

Aldus vastgesteld op 9 augustus 2023 door Joh. C. Westmaas, voorzitter, K. de Kleuver en G. Tissink, leden, in tegenwoordigheid van mr. A.C. Gröllers als secretaris.