



Jaarverslag 2025 Klachtadviescommissie Inspectie van het Onderwijs

Met dit jaarverslag informeert de onafhankelijke Klachtadviescommissie van de Inspectie van het Onderwijs (hierna: de commissie) over haar advisering aan de Inspecteur-generaal van het Onderwijs (hierna: de inspecteur-generaal) in 2025. Het verslag bevat tevens een beknopte weergave van het jaarlijks overleg tussen de commissie en de inspecteur-generaal. Daarnaast gaat de commissie nader in op het door de Inspectie van het Onderwijs (hierna: de inspectie) opgestelde overzicht en de analyse van de klachten in 2025. Aan het eind van dit jaarverslag is de samenstelling van de commissie in het verslagjaar opgenomen.

1. Algemeen

De inspectie streeft ernaar klachten in eerste instantie zelf, informeel en in overleg met de klager, op te lossen. Lukt dat niet, dan vraagt de inspecteur-generaal de commissie om advies alvorens een formeel besluit te nemen.

De commissie adviseert over klachten van burgers en instellingen over het handelen van de inspectie. Daarbij toetst zij of de inspectie zorgvuldig en behoorlijk heeft gehandeld. Dit gebeurt op basis van het klaagschrift, de schriftelijke reactie van de inspectie en een hoorzitting waarin beide partijen worden gehoord.

2. Behandelde klachten in 2025

In 2025 heeft de commissie over vier schriftelijke klachten advies uitgebracht aan de inspecteur-generaal. Hieronder volgt een inhoudelijk overzicht van deze klachten.

2.1. Klacht 1a (20 januari 2025)

De eerste klacht had betrekking op het standpunt van klager dat het onderzoek van de inspectie naar de naleving van wet- en regelgeving door de instelling (mede) naar aanleiding van zijn melding bij de Klachtencommissie Ongewenst Gedrag is ingesteld. Volgens de klager heeft de inspectie zich jegens hem onheus opgesteld door deze aanleiding in de rapportage niet te erkennen en door het onderzoek te richten op sociale (on)veiligheid van medewerkers, hetgeen voor hem verstrekende gevolgen heeft gehad.

De commissie heeft de inspecteur-generaal geadviseerd deze klacht in zijn geheel ongegrond te verklaren. Daartoe heeft de commissie het volgende overwogen. De commissie volgt klager niet in zijn stelling dat het onderzoek (mede) naar aanleiding van zijn melding is gestart. Uit het onderzoeksrapport van de inspectie blijkt dat het onderzoek is gestart naar aanleiding van meldingen van medewerkers. Daarbij is expliciet vermeld dat de signalen die aanleiding waren voor het onderzoek, geen betrekking hadden op meldingen van studenten. Nu klager student en geen medewerker was, kan zijn melding niet als aanleiding voor het onderzoek worden aangemerkt.

Voorts volgt de commissie de inspectie ook in haar keuze om het reeds lopende onderzoek niet uit te breiden naar sociale (on)veiligheid van studenten. De melding van klager gaf daartoe onvoldoende aanleiding en de inspectie had ook overigens geen andere signalen die een dergelijke uitbreiding van de aanvankelijke onderzoeksopzet op dat moment rechtvaardigen.

Ten slotte volgt de commissie klager niet in zijn stelling dat de inspectie in dit geval niet bevoegd was om het onderzoek uit te voeren. Dat het onderzoek niet door de Nederlandse Arbeidsinspectie is verricht, doet niet af aan de eigen bevoegdheid van de inspectie om onderzoek te doen naar signalen over de sociale veiligheid van medewerkers en mogelijk financieel wanbeheer.

De commissie concludeert dat de klacht berust op onjuiste aannames en ongegrond is.

De inspecteur-generaal heeft het advies van de commissie overgenomen en de klacht ongegrond verklaard.

2.2. Klacht 1b (7 februari 2025)

Deze klacht richtte zich tegen een van de medewerkers van de inspectie die klachten behandelt, naar aanleiding van de eerdere klacht van de klager (klacht 1a.). Klager stelde dat de klachtbehandeling niet onafhankelijk was omdat de medewerker in dienst is van de inspectie. Daarnaast voerde klager aan dat hij ten onrechte was beperkt in de klachtonderdelen die hij aan de commissie wilde voorleggen.

De commissie heeft de inspecteur-generaal geadviseerd de klacht, voor zover deze betrekking heeft op de organisatorische inbedding van de klachtbehandeling, niet-ontvankelijk te verklaren. Voor zover de klacht ziet op het handelen van de medewerker, heeft de commissie geadviseerd deze ongegrond te verklaren. De commissie overweegt dat de klacht over de positie en het dienstverband van de medewerker geen betrekking heeft op haar gedragingen, maar op de inrichting van de organisatie. Dergelijke aspecten vallen buiten het bereik van de klachtenprocedure. Bovendien is het enkele feit dat de medewerker in dienst is van de inspectie niet in strijd is met de geldende regelgeving en geen belemmering vormt voor een evenwichtige klachtbehandeling.

Ten aanzien van het verwijt dat de klager is beperkt in de klachtonderdelen, heeft de medewerker ter zitting toegelicht dat het volledige klachtdossier, inclusief de oorspronkelijke brief van klager, integraal aan de commissie is doorgezonden. De commissie heeft deze stukken ontvangen en bij haar beoordeling betrokken. Van enige

beperking is derhalve niet gebleken. Klager is niet verschenen ter hoorzitting.

De inspecteur-generaal heeft de adviezen van de commissie in zijn geheel overgenomen. De klacht is ongegrond verklaard, met uitzondering van het onderdeel dat ziet op de inbedding van de medewerker binnen de organisatie, dat niet-ontvankelijk is verklaard.

2.3. Klacht 2 (11 juni 2025)

Deze klacht had betrekking op meldingen die klager bij de inspectie had gedaan. Klager was van mening dat de inspectie deze meldingen onvoldoende serieus had genomen en daarnaast niet kritisch genoeg was in haar toezicht.

Om tot een zorgvuldig besluit te komen heeft de inspecteur-generaal de commissie verzocht om advies. Klager heeft echter aangegeven een behandeling van haar klacht door de commissie niet noodzakelijk te achten en heeft de vraag opgeworpen of haar klacht voldeed aan de voorwaarden voor behandeling. Deze ontvankelijkheidsvraag is met de commissie besproken.

De commissie heeft geoordeeld dat de klacht geen betrekking heeft op een gedraging van de inspectie in de zin van artikel 9:1 van de Algemene wet bestuursrecht, maar ziet op het toezicht in algemene zin. Daarmee valt de klacht buiten de reikwijdte van de formele klachtenregeling. De commissie heeft tevens vastgesteld dat klager uitdrukkelijk heeft aangegeven geen behandeling door de commissie te wensen en de voorkeur gaf aan een inhoudelijk reactie van de inspectie zelf.

Gelet hierop heeft de commissie de klacht niet in behandeling genomen en niet-ontvankelijk verklaard. De commissie heeft aan de inspecteur-generaal geadviseerd de adviesaanvraag in te trekken, waarna de verdere afhandeling bij de inspectie ligt.

De inspecteur-generaal heeft dit advies overgenomen, de klacht niet-ontvankelijk verklaard en de adviesaanvraag bij de commissie ingetrokken.

2.4. Klacht 3 (18 juni 2025)

Deze klacht had betrekking op gedragingen en bejegening van een inspecteur. Klager stelde dat hij zich tijdens een gesprek met de inspecteur niet serieus genomen voelde. Hij ervoer de toon en de wijze van communiceren als betuttelend en autoritair. Ook meende klager dat hij onvoldoende gelegenheid had gekregen om de inhoud van zijn handhavingsverzoek volledig toe te lichten.

De commissie heeft de inspecteur-generaal geadviseerd het klachtonderdeel dat ziet op het handelen van de inspecteur ongegrond te verklaren. Voor zover de klacht betrekking had op de onderwerpen waarover de commissie niet bevoegd is te oordelen, heeft de commissie geadviseerd deze niet-ontvankelijk te verklaren.

Tijdens de hoorzitting heeft klager meerdere malen onderwerpen naar voren gebracht die buiten de formele bevoegdheid van de commissie liggen. Deze zijn daarom niet bij de beoordeling betrokken. De commissie heeft vastgesteld dat klager geen concrete of verifieerbare gedragingen heeft aangevoerd die kunnen duiden op onheuse, niet-respectvolle of onprofessionele bejegening door de inspecteur.

Klager heeft in dit verband meerdere malen verwezen naar een geluidsopname. De opname is echter zonder toestemming van de betrokken medewerkers gemaakt en is daarom buiten beschouwing gelaten. Nu de opname niet kan worden meegewogen en andere objectieve aanwijzingen of feiten beschikbaar zijn die het verwijt van onheuse bejegening ondersteunen ontbreken, is er geen feitelijke grondslag voor het oordeel dat sprake is van onheuse bejegening.

De commissie merkt op dat het ontstaan van het gevoel bij de klager dat hij niet serieus is genomen, betreurenswaardig is, maar op zichzelf geen grond vormt voor het aannemen van verwijtbaar handelen door de inspecteur. Wel heeft de commissie de inspectie geadviseerd in toekomstige gevallen vooraf explicieter verwachtingen over en weer te verduidelijken, teneinde misverstanden en teleurstelling te voorkomen.

De inspecteur-generaal heeft het advies van de commissie in zijn geheel overgenomen en de klacht gedeeltelijk ongegrond en gedeeltelijk niet-ontvankelijk verklaard.

3. Jaarlijks overleg met de inspecteur-generaal

Op 21 mei 2025 vond het jaarlijkse overleg plaats tussen de inspecteur-generaal, de commissie, de klachtfunctionaris en het secretariaat van de commissie. Aangezien de benoeming van de toenmalige voorzitter op dat moment al was geëindigd, vervulde mevrouw Beckers-Streefland de rol van waarnemend voorzitter. Zij heeft deze rol bekleed tot de benoeming van de huidige voorzitter per 1 november 2025.

Tijdens het overleg kwam het jaarverslag over 2024 aan de orde. De commissie had dit vooraf nog niet kunnen beoordelen, omdat de conceptversie niet tijdig door het secretariaat was aangeleverd. Naar aanleiding hiervan zijn afspraken gemaakt over de tijdige aanlevering van stukken. Ook heeft de commissie kennisgenomen van het overzicht en de analyse van klachten in 2024, die door de klachtfunctionaris zijn toegelicht.

Daarnaast is stilgestaan bij de stand van zaken rond de benoeming van twee nieuwe leden en de werving van een nieuwe voorzitter. Ook de ondersteuning van nieuwe leden is besproken; het secretariaat zal hiervoor een introductiebijeenkomst organiseren en een handboek voor de commissie opstellen. Deze informatiebijeenkomst heeft op 15 september 2025 plaatsgevonden en het handboek is inmiddels opgesteld.

Verder is afgesproken dat alle commissieleden worden geïnformeerd over de uitgebrachte adviezen en de afdoening daarvan door de inspecteur-generaal, ook wanneer zij niet betrokken waren bij de behandeling van een klacht. Tevens is aandacht besteed aan de doorlooptijden van de klachtenbehandeling.

4. Reactie van de commissie op het klachtenbeeld en de analyse van klachten in 2025

De commissie heeft kennisgenomen van de analyse van de klachten in 2025 en constateert dat deze, in samenhang met de behandelde klachten, inzicht biedt in de beleving van het functioneren van de inspectie. Hoewel het aantal klachten dat aan de commissie is voorgelegd beperkt bleef, is het totaal aantal officiële klachten de afgelopen jaren toegenomen. Tegelijkertijd wordt het merendeel van de klachten informeel afgehandeld: dit benadrukt het belang van een laagdrempelige en oplossingsgerichte benadering.

Het grootste deel van de klachten heeft betrekking op de behandeling van meldingen en signalen door de inspectie. Daarbij blijkt regelmatig sprake van een verschil tussen de verwachtingen van melders en de rol die de inspectie binnen het geldende toezichtskader kan vervullen. Waar melders vaak uitgaan van een concrete interventie, handelt de inspectie vanuit een bredere toezichthoudende verantwoordelijkheid. Ook klachten over bejegening, communicatie en zorgvuldigheid hangen geregeld samen met verschillen tussen de beleving van klagers en de gehanteerde beoordelingskaders. Gevoelens van onvoldoende gehoord worden betekenen niet zonder meer dat sprake is van onzorgvuldig handelen, maar benadrukken wel het belang van heldere communicatie en transparante toelichting op gemaakte afwegingen.

De commissie stelt vast dat informele klachtbehandeling vaak effectief is, maar minder resultaat oplevert wanneer sprake is van een fundamenteel verschil van inzicht over de rol van de inspectie. In dergelijke gevallen is het van belang tijdig duidelijkheid te bieden over het vervolg van de klachtbehandeling. Daarnaast blijkt dat een aanzienlijk deel van de klachten niet-ontvankelijk wordt verklaard op grond van wettelijke kaders, hetgeen voor klagers niet altijd begrijpelijk is. Een heldere en consistente motivering blijft daarom essentieel.

De commissie concludeert dat de klachten geen beeld geven van structurele tekortkomingen in de klachtbehandeling door de inspectie. Wel maken zij duidelijk dat verschillen tussen verwachtingen van burgers en de rol van de toezichthouder blijvend aandacht vragen voor heldere communicatie, transparantie en zorgvuldige uitleg van rollen, bevoegdheden en procedures.

5. Samenstelling commissie

De commissie had eind 2025 de volgende samenstelling:

- De heer B. van Meurs, voorzitter (benoemd tot 1 november 2029);
- Mevrouw R.M.H. Beckers – Streefland, lid (herbenoemd tot 1 augustus 2027);
- De heer dr. G. Çelik, lid (benoemd tot 1 augustus 2027);
- Mevrouw J. Ferrero, lid (benoemd tot 1 mei 2029);
- De heer N.J. van Voskuilen, lid (benoemd tot 1 mei 2029).

Einde benoeming lid

Per 1 mei 2025 is de (her)benoemingstermijn van mevrouw F.E. Deug geëindigd.

Per 7 mei 2025 is de (her)benoemingstermijn van de heer J.F.M. Wasser geëindigd.

Per 1 augustus 2025 is de (her)benoemingstermijn van mevrouw P.L.M. Ehren geëindigd.