

## **Afscheidsinterview Henk Naves: 'Blijf waken voor juridisering'**

**Na ruim 25 jaar en zo'n 400 zittingen neemt Henk Naves afscheid als voorzitter van de Landelijke klachtencommissie voor het christelijk onderwijs. Een gesprek over het nut van klachtrecht, zijn rol als voorzitter en wat hij wil meegeven. 'De verbeterheid waarmee ouders in een klacht zitten is toegenomen, met het risico op juridisering van de klachtbehandeling. Hiervoor moeten we waken.'**

Niet lang na de invoering van het klachtrecht in het onderwijs werd Henk Naves voorzitter van de Landelijke klachtencommissie voor het christelijk onderwijs. Veel klachten gingen toen over, zoals we het nu zouden noemen, grensoverschrijdend gedrag. 'Ik denk dat het inhaalslag was. Van zaken die al langer onder de oppervlakte broeiden en waar men eindelijk iets mee kon. Best een heftige tijd omdat het vaak ging over de vraag om al dan niet naar het strafrecht te verwijzen. Opvallend genoeg heb ik dergelijke klachten daarna niet meer voorgelegd gekregen, ook niet in de #Metoo periode.'

### **Klachtbehandeling is ook een kwaliteitsinstrument**

Met het doel 'leren van een klacht en daarmee de kwaliteit van het onderwijs verbeteren' is destijds het klachtrecht opgericht. Een doel waar Naves pal achter staat. 'Natuurlijk kijk je als commissie of de klacht al dan niet gegrond is en geef je hierover advies. Blijkt daarnaast dat de school iets beter kan organiseren, dan geef je hierover eveneens advies.'

Zo herinnert hij zich een periode waarin heel veel klachten van ouders over pesten gingen. Dit kreeg landelijk aandacht, wat op dit punt tot professionalisering van scholen heeft geleid. Zo werden er pestprotocollen ingevoerd en gingen leerkrachten cursussen volgen hoe met pesten op te gaan. 'Het nut van het klachtrecht spreekt hierin door. Klagen hoort bij het vak van onderwijsprofessional, die moet hiermee om kunnen gaan. Het is fijn om via het klachtrecht een punt te kunnen zetten achter een geschil waar geen eind aan lijkt te komen, al kunnen scholen er doorgaans - zeker op het gebied van communicatie - ook wat van leren.'

### **Graag iets meer relativeringsvermogen**

Naves benadrukt dat klachtrecht geen rechtspraak is. Er hangen geen grote financiële belangen aan de klacht van ouders. 'Ik ben er niet rouwig om dat we als commissie geen schadevergoeding mogen uitkeren. Zodra het om geld gaat, neemt de juridisering toe terwijl je het klachtrecht juist laagdrempelig wilt houden.' Bij deze lage drempel ziet hij wel graag een iets meer relativeringsvermogen. 'Al loopt het niet perfect, mensen doen vaak hun uiterste best. Daar zou meer oog voor mogen zijn. In plaats daarvan zie je in toenemende mate – mede door de polariserende samenleving - dat mensen hun gelijk willen halen en bereid zijn hiervoor tot het gaatje te gaan. Ook dit verhoogt de kans op juridisering van de klachtbehandeling, wat we juist willen voorkomen.'

### **Heel groot emotioneel leed maakte indruk**

Die verbeterheid van ouders maakt dat je als voorzitter soms piketpalen moet slaan tijdens de hoorzitting. 'Dat je laat weten dat jij als voorzitter de regie hebt. Zodat beide partijen hun verhaal kunnen doen en er tijd overblijft voor de commissie om vragen te stellen en expertise in te brengen.' Empathie tonen is hierbij heel belangrijk volgens Naves. 'Al zijn de emoties niet jouw emoties, je probeert wel zoveel mogelijk begrip te tonen.'

Zaken met heel groot emotioneel leed maakten indruk op Naves. 'Als het om de veiligheid van een kind ging bijvoorbeeld. Maar ook die ene keer dat een vader tijdens de hoorzitting totaal onverwacht een klap uitdeelde aan de gymdocent, die aan zijn dochter zou hebben gezeten. Al speelde schaamte en eergevoel hierbij wellicht een rol, we hebben hiervan aangifte gedaan bij de politie.'

### **Dankwoord aan collega's**

Als voorzitter van de klachtencommissie heeft Naves altijd gehamerd op professionaliteit, maar zeker ook op collegialiteit en gezelligheid. 'Als voorzitter ben je verantwoordelijk voor de mensen in je commissie, je doet het immers samen. Ik heb altijd een goede band met ze gehad en fijn met ze gewerkt, net als met de dames op het secretariaat van GCBO. Aan ieder wil ik meegeven: houd de informatie aan ouders en scholen begrijpelijk en waak voor vakjargon.'