



Commissie inzake Leerlingenrechten

Beslissing

**Nr. 2013/05
van 11 maart 2013**

Inzake <ouders> optredend als wettige vertegenwoordiger van <leerling>, wonende <adres>
Verzoekende partij,

Tegen <schoolbestuur>, schoolbestuur van <school>, <adres>
Verwerende partij.

Met een verzoekschrift van 22 februari 2012 hebben <ouders> klacht ingediend tegen de
beslissing van <school>, <adres> om <leerling> te weigeren.

1. Over de gegevens van de zaak

1.1. De school van de verwerende partij deed voor haar inschrijvingen voor schooljaar 2013-2014 beroep op een aanmeldingsprocedure zoals goedgekeurd door de Commissie inzake Leerlingenrechten van 25 oktober 2012, gesteund op de artikelen 110/19 t.e.m. 110/27 van de Codex Secundair Onderwijs.

De aanmeldingsprocedure impliceert dat ouders zich met het oog op een inschrijving in de school van hun keuze, telefonisch moeten aanmelden op het nummer 0800 63600. De aanmeldingen voor een inschrijving voor het schooljaar 2013-2014 met het callcenter N-Allo gingen voor scholen van het gewoon secundair onderwijs van start op 29 januari 2013 om 8 uur voor scholen in cluster 1 (Sint-Jozefscollege, Sint-Pieterscollege, Jan-van-Ruusbroeckcollege, Sint-Jan-Berchmanscollege, Maria-Boodschaplyceum, Mater Dei-Instituut, Maria Assumptalyceum) en om 12u30 voor scholen in cluster 2 (Lyceum Martha Somers, KA Emanuel Hiel, KA Etterbeek, KA Anderlecht, KA Toverfluit, KA Koekelberg, Atheneum Brussel, KA Sint Pieters Woluwe, MS Ukkel).

Op het einde van de aanmeldingsperiode wordt een rangorde opgemaakt op grond van de voorrangsregeling die wordt beschreven in artikel 110/23 van de Codex Secundair Onderwijs en van de ordeningscriteria die door het LOP werden goedgekeurd.

Na de aanmeldingsperiode moeten, conform de afspraken gemaakt in het LOP Brussel, de ouders die voor hun kind een gunstige rangorde hebben verkregen, zelf in de betrokken school de effectieve inschrijving gaan realiseren of een weigeringsdocument afhalen in het geval er geen gunstige rangorde werd bekomen voor een inschrijving.

1.2. Op 29 januari 2013 hebben de <ouders> hun dochter <leerling> aangemeld in de <school> (1e keuze) volgens de procedure afgesproken in het LOP. Door een technisch probleem met de vaste lijn hebben zij de telefonische oproepen met hun gsm gedaan. Bij de <vader> betreft het een gsm van het werk; met dat toestel is het hem niet gelukt om in te bellen. Telkens kreeg hij het volgende bericht "Dit nummer is niet toegelaten" in het Nederlands, Frans, Engels en Duits.

1.3. De verzoekende partij informeerde op 30 januari bij de gsm-operator, Mobistar, die hen schriftelijk liet weten dat er geen reden bestaat waarom het servicenummer 0800 63600 niet bereikbaar zou zijn; er is immers geen beperking voor 0800-nummers.

1.4. Door de in 1.2 beschreven perikelen was de aanmelding te laat om <leerling> gunstig te kunnen rangschikken voor een inschrijving in de school van de verwerende partij. <leerling> staat in <school> op nummer 22 van de wachtlijst in de voorrangsgroep voor niet-gok leerlingen en nummer 21 in de voorrangsgroep voor leerlingen met thuistaal Nederlands. Zij was wel gunstig gerangschikt in een school van 2e keuze, met name <school 2>. Ondertussen heeft de verzoekende partij haar dochter in die school ingeschreven voor schooljaar 2013-2014.

1.5. Met een verzoekschrift van 22 februari 2012 hebben <ouders> klacht ingediend tegen de beslissing van <school>, <adres> om <leerling> te weigeren.

2. Over de ontvankelijkheid van de klacht

Overwegende dat de klacht inzake de weigering tot inschrijving naar de vorm en binnen de termijn regelmatig is ingesteld.

3. Over het procedureverloop

3.1. Er werden geen leden van de Commissie inzake Leerlingenrechten gewraakt.

3.2. De verzoekende partij, de verwerende partij en de deskundige van het Lokaal Overlegplatform werden bij aangetekend schrijven van 28 februari 2013 uitgenodigd voor de zitting van 11 maart 2013 van de Commissie inzake Leerlingenrechten.

3.3. De *verzoekende partij* verschijnt ter zitting en bevestigt het bovenstaande feitenrelaas. Zij stelt dat zij door de ondervonden technische problemen geen eerlijke kans gekregen heeft om haar dochter in de school van eerste keuze, met name <school> in te schrijven.

De *verwerende partij* is op de zitting aanwezig. De directeur van de school van verwerende partij, bevestigt dat de leerling ongunstig gerangschikt is op de lijst die zij van het LOP ontvangen heeft. Hij volgde hierbij de procedure zoals die in het LOP afgesproken is.

Het LOP bezorgde een vrij omstandige uiteenzetting over de feiten. De heer <naam>, coördinerend directeur van de <scholengroep>, verleende meer uitleg bij de procedure gevolgd in het callcenter bij de aanmeldingen. Het stelt dat het LOP de klacht van de verzoekende partij ernstig genomen heeft en onmiddellijk contact heeft opgenomen met N-Allo. Onderzoek leerde dat de lijn werd afgebroken bij iedereen wanneer alle 240 wachtlijnen volzet waren. Op dat moment is er sprake van een "disconnect" waarbij een bepaalde code, te weten 21, doorgegeven wordt aan de gsm operator. Elke gsm operator vertaalt die code

op een andere manier naar de klant toe. Zoals de verzoekende partij aangeeft, krijgt de klant bij Mobistar Mobile het volgende te horen, met name "Dit nummer is niet toegelaten". Bij Proximus zou geen boodschap worden aangeboden, bij vaste lijnen krijgt de klant een bezettoon en wordt het gesprek automatisch afgebroken. Het LOP stelt dat het feit dat de <vader> de boodschap "Dit nummer is niet toegelaten" te horen kreeg, te wijten is aan het volledig gesatureerd zijn van de wachtlijnen op het moment waarop hij trachtte in te bellen en geeft toe dat hij van zijn gsm operator Mobistar Mobile een heel ongelukkig geformuleerde foutboodschap te horen kreeg.

4. Over de gegrondheid van de klacht inzake weigering tot inschrijving

4.1. Overwegende dat artikel 110/21 van de Codex Secundair Onderwijs bepaalt dat schoolbesturen voor de inschrijvingen beroep kunnen doen op een aanmeldingsprocedure, indien die bij een dubbele meerderheid goedgekeurd is door het lokaal overlegplatform waarin de betrokken scholen participeren; dat betrokken school gebruik maakt van een dergelijke aanmeldingsprocedure die conform artikelen 110/25 t.e.m. 110/27 werd goedgekeurd door de Commissie inzake Leerlingenrechten op 25 oktober 2012.

Overwegende dat de Commissie inzake Leerlingenrechten bijgevolg van oordeel is dat is voldaan aan de voorwaarden van de Codex Secundair Onderwijs om te werken met de door de school gehanteerde aanmeldingsprocedure voor de inschrijvingen van het schooljaar 2013-2014.

4.2. Overwegende dat artikel 110/25, §2, 7° bepaalt dat het dossier voor goedkeuring van een aanmeldingsprocedure een regeling voor communicatie naar de ouder of de leerlingen moet bevatten; dat de op 25 oktober 2012 door de Commissie inzake Leerlingenrechten goedgekeurde aanmeldingsprocedure de volgende passus bevat: *"Centraal in de communicatiecampagne staat de website waarop alle belanghebbenden alle informatie kunnen terugvinden."*

Overwegende dat de website waarvan sprake in het dossier, de volgende informatie bevat: *"Wat gebeurt er als ik het callcenter bel: Als u het nummer van het callcenter belt, zijn er 3 mogelijkheden:*

- *Er is een operator vrij waarmee u onmiddellijk kunt spreken.*
- *Als er geen operator vrij is, maar er zijn nog lijnen beschikbaar, dan gaat de oproep in de wachtlijst.*
U hoort een boodschap: Alle operatoren zijn momenteel in gesprek. Gelieve aan de lijn te blijven indien u zich wil aanmelden voor -SCHOLEN VAN DE BETREFFENDE CLUSTER- Er wordt doorgeschoven tot er een operator vrij is. Blijf aan de lijn, anders verliest u uw tijdstip. Als u inhaakt terwijl u een wachtlijn hebt, dan bent u uw tijdstip kwijt.
- *Als er geen operator vrij is en alle lijnen zijn bezet, krijgt u een bezettoon en wordt de lijn verbroken. U dient opnieuw in te bellen."*

Overwegende dat die passus geen melding maakt van mogelijke andere foutboodschappen; dat de Commissie inzake Leerlingenrechten derhalve van mening is dat de verzoekende partij door een onduidelijke communicatie op de website van het LOP en de gsm-operatoren niet de juiste acties kon ondernemen om haar kind binnen de nuttige tijd aan te melden voor de school van eerste keuze; dat dergelijke fouten niet het recht op onderwijs in de school van keuze mag beknotten; dat in de onderhavige zaak het recht op inschrijving derhalve is miskend.

4.3. Overwegende dat in de onderhavige zaak er zich geen feiten of handelingen hebben voorgedaan die de Commissie inzake Leerlingenrechten ertoe noopt aan de Vlaamse minister van Onderwijs en Vorming een terugvordering of inhouding van werkingstoelagen te adviseren.

Overwegende dat het niet uitvoeren van deze uitspraak in deze zaak aanleiding kan geven tot een advies aan de Vlaamse minister van Onderwijs en Vorming tot een terugvordering of inhouding van de werkingstoelagen.

BESLISSING

Gelet op de Codex Secundair Onderwijs, inzonderheid artikel 110.

Gelet op het besluit van de Vlaamse regering van 27 september 2002 betreffende de Commissie inzake Leerlingenrechten

Gelet op het ministerieel besluit van 4 maart 2003 houdende de aanstelling van de voorzitter en de leden van de Commissie inzake Leerlingenrechten, zoals gewijzigd

Gelet op het huishoudelijk reglement van de Commissie inzake Leerlingenrechten van 11 juni 2012.

Na beraadslaging

Met eenparigheid van stemmen,

Enig artikel.

De klacht van 22 februari 2012 inzake de weigering van <leerling> door <school>, <adres> is ontvankelijk en gegrond.

Aldus uitgesproken te Brussel op 11 maart 2013.

De Commissie inzake Leerlingenrechten was samengesteld uit:

De heer Ludo Veny, voorzitter,

De heren Eugeen Verhellen en Jean Dujardin en mevrouw Rachida Lamrabet, effectieve leden, mevrouw Alexandra Da Silva Pinto, plaatsvervangende lid,

De secretaris mevrouw Katrien Deman,

Opgemaakt in twee originele exemplaren, waarvan één exemplaar voor elke partij

De secretaris

De voorzitter

K. DEMAN

L. VENY