



Commissie inzake Leerlingenrechten

Beslissing

**Nr. 2013/06
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 26 februari 2013 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 verwerende partij deed voor haar inschrijvingen in schooljaar 2013-2014 beroep op een aanmeldingsprocedure zoals goedgekeurd door de Commissie inzake Leerlingenrechten van 25 oktober 2012, gebaseerd op 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 om 8 uur hebben <ouders> hun dochter <leerling> aangemeld in <school> (1e keuze) en <school 2> (2e keuze) volgens de procedure afgesproken in het LOP. De ouders trachtten met hun gsm met operator Belgacom Mobile het callcenter te bereiken. Een aantal keer was het nummer bezet, maar nadien kregen ze de melding dat het nummer niet meer bereikbaar was op het netwerk. Na verschillende pogingen heeft de verzoekende partij een andere oplossing gezocht. Na 40 minuten lukte het om met een ander toestel het callcenter te bereiken.

1.3. De aanmelding was te laat om zich gunstig te kunnen rangschikken voor een inschrijving in de school van verwerende partij. <leerling> staat in <school> op nummer 42 van de wachtlijst in de voorrangsgroep voor niet-gok leerlingen en nummer 41 in de voorrangsgroep voor leerlingen met thuistaal Nederlands. In de tweede school naar keuze, met name <school 2> is de leerling ook ongunstig gerangschikt met volgnummer 28 voor thuistaal Nederlands en nummer 45 voor niet-gok leerlingen. De betrokken leerling is bijgevolg op dit moment nergens ingeschreven voor schooljaar 2013-2014.

1.4. Met een verzoekschrift van 26 februari 2013 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 alles in het werk gesteld heeft om andere gsm's of telefoons te vinden die wel werkten. Zij is van mening dat er zich een technisch probleem voordeed tussen Belgacom Mobile en het callcenter. Zij stelt dat dit probleem zich buiten haar verantwoordelijkheid voordeed en dat zij daardoor geen eerlijke kans gekregen heeft om haar dochter in te schrijven in de school van verzoekende partij.

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 opnam 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 Belgacom Mobile het volgende te horen, met name "Dit nummer is niet bereikbaar". Bij Mobistar Mobile is dit "Dit nummer is niet toegankelijk", bij vaste lijnen krijgt de klant een bezettoon en wordt het gesprek automatisch afgebroken. Het LOP stelt dat het feit dat de verzoekende partij de boodschap "dit nummer is niet bereikbaar" te horen kreeg, te wijten is aan het volledig gesatureerd zijn van de wachtlijnen op het moment waarop zij trachtte te bellen en geeft toe dat zij van haar gsm operator Belgacom 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 voldaan is 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 wachtlij.*
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 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 26 februari 2013 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 Eugene 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