



Commissie inzake Leerlingenrechten

Beslissing

**Nr. 2013/07
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 27 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 voor 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 de <ouders> hun zoon <leerling> aangemeld in <school> (1^{ste} keuze) en <school 2> (2^{de} keuze) volgens de procedure afgesproken in het LOP. De school van tweede keuze behoorde tot cluster 1 waarvoor de aanmeldingen startten om 8 uur. Na 61 pogingen lukte het om in de wachtrij te komen om 8:21:51. Om 8:22:27 kreeg verzoekende partij een callcentermedewerker aan de lijn.

De school van eerste keuze, <school> behoorde tot de tweede cluster waarvoor de aanmeldingen startten om 12u30. Opnieuw probeerde men verschillende malen in te bellen. Uiteindelijk is men om 12:51:11 in de wachtrij gezet en om 13:14:37 kreeg men een callcenteroperator aan de lijn.

1.3. De aanmelding was te laat om zich gunstig te kunnen rangschikken voor een inschrijving in de school van verwerende partij. Voor de school van tweede keuze kon verzoekende partij <leerling> wel tijdig aanmelden, waardoor hij gunstig gerangschikt werd voor deze school. Ondertussen heeft verzoekende partij haar zoon ingeschreven in <school 2> voor schooljaar 2013-2014.

1.4. Met een verzoekschrift van 27 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 op de website goed is uitgelegd wat er kan gebeuren. Er echter nergens sprake van dat het nummer niet beschikbaar is als de lijnen allemaal overbelast zijn. Verzoekende partij stelt zich ook vragen bij het moment waarop haar zoon aangemeld is. Daar waar op de website vermeld wordt dat dit het moment is waarop men in de wachtrij komt, is dat in de feiten het moment waarop men een callcenteroperator aan de lijn krijgt. Hoewel het LOP stelt dat dit niks verandert aan de chronologie van aanmelden, stelt de verzoekende partij zich hier toch vragen bij. Zij stelt immers dat zij in de voormiddag niet in een wachtrij terecht kwam en vrijwel onmiddellijk een callcenteroperator aan de lijn kreeg.

De *verwerende partij* is op de zitting aanwezig. De directeur van de school van verwerende partij, stelt dat zijn school altijd heel snel volzet is. Hij meldt dat hij al 18 extra plaatsen creëerde voor leerlingen waarbij men reeds kon aantonen dat er zich problemen hebben voorgedaan bij de aanmelding. De capaciteit van de school is hiermee definitief bereikt.

Het LOP bezorgde een vrij omstandige uiteenzetting over de feiten. De 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.

Het LOP wenste bovendien te benadrukken dat het niet mogelijk is, althans niet op het moment waarop verzoekende partij inbelde, om onmiddellijk een callcenteroperator aan de lijn te krijgen. Er wordt gewerkt met het “first in, first out”-systeem. Van zodra één van de 240 wachtlijnen vrijkomt doordat een callcenteroperator een gesprek aanneemt, kan een nieuwe beller bovenaan in de wachtrij komen. Het is dus niet mogelijk om de wachtrij over te slaan. De chronologie wordt steeds gerespecteerd.

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

Overwegende dat in de huidige stand van het geding de Commissie inzake Leerlingenrechten over onvoldoende en precieze informatie beschikt om over de genomen weigeringsbeslissing te oordelen; dat bijkomende onderzoeksmaatregelen in deze zaak noodzakelijk zijn; dat inzonderheid gevraagd wordt aan de verwerende partij om aan te tonen dat de chronologie van het aanmelden werd gerespecteerd in de procedure.

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.

Er worden bijkomende onderzoeksmaatregelen bevolen.
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, plaatsvervangend lid,

De secretaris mevrouw Katrien Deman,

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

De secretaris

De voorzitter

D. ROMBAUTS
K. DEMAN

L. VENY