

Jaarverslag Klachtencommissie

Ons Middelbaar Onderwijs



2013

INHOUDSOPGAVE

| | |
|---|----|
| 1. VOORWOORD | 3 |
| 2. ORGANISATIE, WERKWIJZE EN SAMENSTELLING | 4 |
| 2.1 Wettelijke regeling | 4 |
| 2.2 OMO-organisatie | 4 |
| 2.3 Klachtenregelingen en kwaliteit onderwijs | 5 |
| 2.4 Verschillende procedures..... | 5 |
| 2.5 Samenstelling klachtencommissie | 6 |
| 3. KLACHTENBEHANDELING | 7 |
| 3.1 Aantal ingediende klachten | 7 |
| 3.2 Gebruik regelingen | 7 |
| 3.3 Klokkenluidersregeling | 9 |
| 4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN..... | 10 |

1. VOORWOORD

De Klachtencommissie bestaat sinds 2003 en heeft inmiddels meer dan 10 jaar ervaring opgedaan met de behandeling van klachten. Met de publicatie van dit verslag informeert de Klachtencommissie alle personen die binnen de verschillende scholen betrokken zijn bij de afhandeling van klachten: schoolleiders, vertrouwenspersonen, mentoren en leerkrachten, alsmede alle personen die potentieel als klager kunnen optreden: ouders, leerlingen en personeel. Niet alleen worden deze partijen door kennis te nemen van dit jaarverslag geïnformeerd over de verschillende klachtenregelingen, ook wordt inzicht gegeven over de werkwijze van de Klachtencommissie. Ten slotte wordt OMO inzicht gegeven in het functioneren van de Klachtencommissie.

In verhouding tot het aantal leerlingen van de verschillende OMO scholen lijkt het aantal klachten dat bij de Klachtencommissie wordt ingediend gering. Dit wekt de indruk dat de schoolleiding in het algemeen zeer adequaat optreedt als er sprake is van een klacht of geschil op school. De Klachtencommissie heeft ook de indruk dat schoolleidingen beschikken over empathisch vermogen om klachten zoveel mogelijk in onderling overleg op te kunnen lossen. De klachten die de Klachtencommissie heeft terugverwezen naar de schoolleiding, zijn in de meeste gevallen tussen partijen opgelost. Daar waar blijkt dat partijen niet tot een onderlinge oplossing kunnen komen, draagt een duidelijke klachtenprocedure bij aan het kwaliteitsbeleid. Met de publicatie van dit jaarverslag hoopt de Klachtencommissie eveneens een bijdrage te leveren aan het kwaliteitsbeleid.

Uiteraard houden wij ons graag beschikbaar voor uw opmerkingen en adviezen.

Prof. mr. dr. A.M. van Kalmthout, voorzitter

2. ORGANISATIE, WERKWIJZE EN SAMENSTELLING

2.1 Wettelijke regeling

De Wet op het Voortgezet Onderwijs verplicht Ons Middelbaar Onderwijs (OMO) om een klachtenregeling vast te stellen en een Klachtencommissie in te stellen. Volgens de wet kunnen ouders, leerlingen en personeelsleden klachten indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan door het bestuur of het personeel. OMO heeft als uitvloeisel van de wettelijke verplichting twee klachtenregelingen ingesteld. Eén klachtenregeling is gericht op voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie. Het andere reglement richt zich op klachten die ouders, leerlingen en personeelsleden indienen over gedragingen, beslissingen of het nalaten daarvan door het bestuur of personeel.

De uitvoering van beide klachtenregelingen is door OMO vanaf de vaststelling van beide regelingen opgedragen aan de onafhankelijke Klachtencommissie OMO. De Klachtencommissie wordt ondersteund door een onafhankelijk secretariaat. De Klachtencommissie oordeelt in beginsel na het houden van een hoorzitting over de aan haar voorgelegde klacht en rapporteert over haar bevindingen in de vorm van een advies aan het bevoegd gezag. In de regel neemt het bevoegd gezag het advies van de Klachtencommissie over.

Naast genoemde klachtenregelingen heeft OMO de Regeling inzake het omgaan met een vermoeden van een misstand Ons Middelbaar Onderwijs ("Klokkenluidersregeling") ingesteld. Deze regeling wordt eveneens door de onafhankelijke Klachtencommissie (de Commissie Integriteitsvraagstukken) uitgevoerd. In dit jaarverslag wordt ook aan deze regeling aandacht besteed.

2.2 OMO-organisatie

De Klachtencommissie OMO opereert binnen de context en cultuur van OMO, zoals door OMO zelf in het navolgende omschreven: "De scholen van Ons Middelbaar Onderwijs bieden praktijkonderwijs, vmbo, havo, atheneum en gymnasium. Ook wordt op veel scholen leerwegondersteunend onderwijs (lwoo) aangeboden."

Er zijn brede scholengemeenschappen die het hele aanbod aan voortgezet onderwijs in huis hebben, maar ook scholen met bijvoorbeeld alleen gymnasium of alleen vmbo. OMO vindt zijn levensbeschouwelijke verankering en oriëntatie in de joods-christelijke traditie, hetgeen zich vertaalt in een open katholiek karakter van de scholen. Dit karakter komt tot uitdrukking in normen en waarden, in stijl en omgangsvormen en in maatschappelijke interactie.

Voor OMO staat de menselijke maat centraal. OMO kiest voor een veilige, kleinschalige leer- en leefomgeving en is groot (geworden), mede om en door het

kleine te behouden. Het kleinschalig organiseren van onderwijs in de directe omgeving van het schoolgaande kind sluit aan op wat maatschappelijk gewenst is.

2.3 Klachtenregelingen en kwaliteit onderwijs

De klachtenregelingen die Ons Middelbaar Onderwijs heeft ingevoerd en waarvan de uitvoering is opgedragen aan de onafhankelijke Klachtencommissie, hebben tot doel de kwaliteit van het onderwijs te verbeteren. Het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Door de klachtenregelingen ontvangen het bestuur en de school signalen, die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en een goede gang van zaken op school. Met de klachtenregelingen wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd. Daarmee wordt het belang van de betrokkenen gediend, maar ook het belang van de school.

2.4 Verschillende procedures

Binnen de klachtencommissie wordt met verschillende procedures gewerkt. Voorop staat dat de klachtenbehandeling in beginsel op school dient plaats te vinden (voorfase). Pas wanneer de voorfase die op de school doorlopen wordt niet slaagt, kan een beroep worden gedaan op de onafhankelijke Klachtencommissie OMO. Van deze procedure wordt afgeweken wanneer het gaat om de zaken waarin een beroep wordt gedaan op een inbreuk van de persoonlijke integriteit zoals bij seksuele intimidatie, agressie, geweld, waaronder ook pesten wordt gerekend en discriminatie. De klachten verband houdende met persoonlijke integriteit zijn van dien aard dat zij niet afgehandeld moeten worden via de voorfase klachtbehandeling op schoolniveau. Dergelijke klachten worden direct door de onafhankelijke Klachtencommissie behandeld. Ook voor klachten die te maken hebben met een vermoeden van een misstand bestaat een aparte procedure. Dergelijke klachten kunnen, voordat ze eventueel aan de Commissie Integriteitsvraagstukken worden voorgelegd, aanhangig worden gemaakt bij een onafhankelijke Vertrouwenspersoon.

Dit is schematisch weergegeven in onderstaand figuur

| | Toepasselijke regeling | Voorfase klachtbehandeling op schoolniveau | Bevoegde instantie |
|---------------------------------|--|--|--|
| Algemene klachten | Klachtenregeling | Voorfase van toepassing | Klachtencommissie |
| Persoonlijke integriteit | Regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie | Voorfase niet van toepassing | Klachtencommissie |
| Leerlingkwesties | Reglement bezwaar en beroep in leerlingenzaken | Voorfase niet van toepassing | Directeur van de school |
| Melding van een misstand | “Klokkenluidersregeling” | Voorfase niet van toepassing | Klachtencommissie (Commissie Integriteitsvraagstukken) |

2.5 Samenstelling klachtencommissie

De samenstelling van de Klachtencommissie is gerelateerd aan de aard van haar werkzaamheden: zij bestaat uit twee voormalige schoolleiders, een arts, een psycholoog en vier juristen, onder wie de voorzitter en de vice-voorzitter.

De samenstelling van de Klachtencommissie in 2013 was als volgt:

- Mevrouw A.M.C.E. van Drunen-Brandts (lid)
- De heer F.M.M. van Dijck (lid)
- De heer A.M. van Kalmthout (voorzitter)
- Mevrouw T.J.A.G.M. Raedts-Thomassen (lid)
- De heer S. Sonke (lid)
- De heer A.C.M. Steenbergen (lid)
- De heer A.J. van Velzen (lid)
- De heer P.J.J. Zoontjes (plaatsvervangend voorzitter)

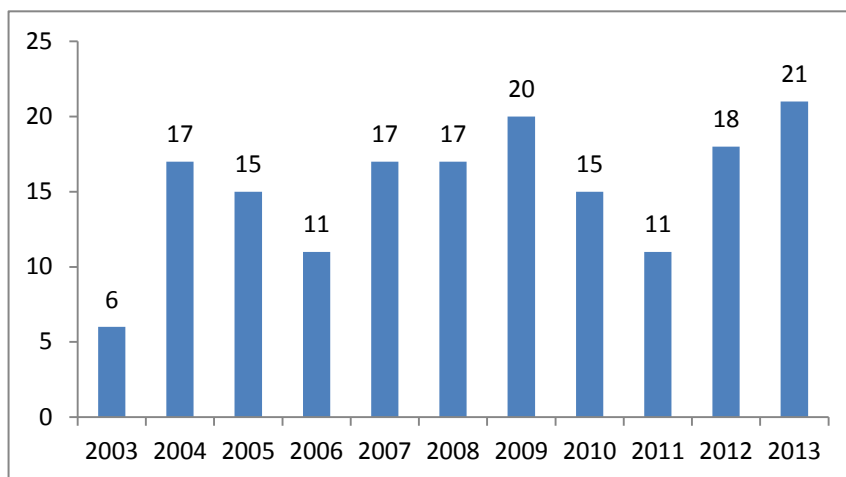
Gedurende de verslagperiode werd het secretariaat van de onafhankelijke Klachtencommissie verzorgd door mevrouw S. Vet en mevrouw E. Huijs, beiden werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck.

3. KLACHTENBEHANDELING

3.1 Aantal ingediende klachten

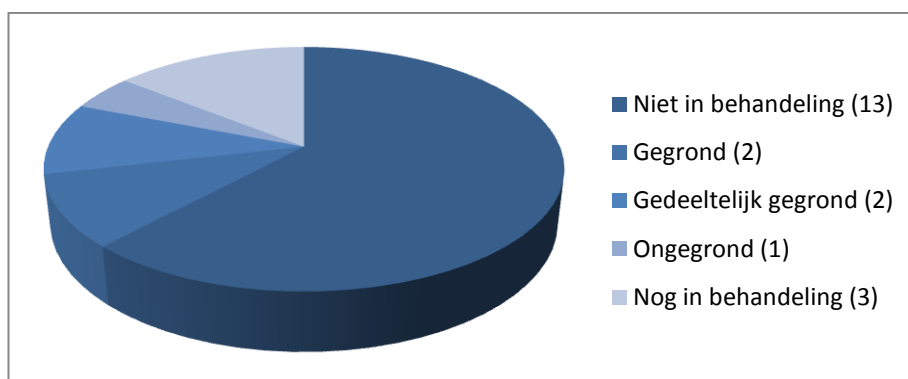
In 2013 zijn in totaal 21 klachten ingediend bij de Klachtencommissie.

Onderstaande grafiek geeft inzicht in het aantal klachten dat sinds het begin van de werkzaamheden van de Klachtencommissie aan haar zijn voorgelegd.



Uit de grafiek blijkt dat het aantal klachten per jaar sterk wisselend is. In 2013 zijn relatief veel klachten ontvangen. De reden van de stijging van het aantal klachten ten opzichte van 2011 en 2012 is uit de gegevens niet af te leiden.

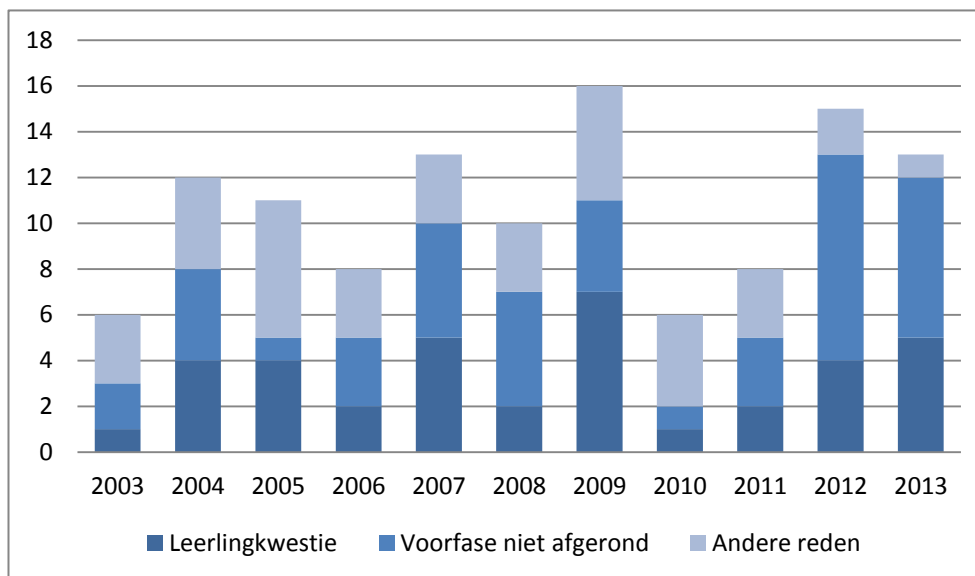
Van de in 2013 in totaal 21 ingediende klachten, zijn vijf klachten door middel van een hoorzitting behandeld. Daarvan zijn twee klachten gegrond, twee klachten gedeeltelijk gegrond en één klacht ongegrond verklaard. Drie klachten zijn tijdens het tot stand komen van het jaarverslag nog in behandeling. Dit betreft de klachten 13.17, 13.18 en 13.21. Deze klachten worden in het jaarverslag van 2014 betrokken. In de onderstaande figuur zijn de klachten die in 2013 zijn ingediend, schematisch weergegeven.



3.2 Gebruik regelingen

De Klachtencommissie OMO is betrokken bij de uitvoering van twee afzonderlijke regelingen. Het betreft een regeling die is gericht op voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie. Het andere

reglement richt zich op klachten die ouders, leerlingen en personeelsleden indienen over gedragingen, beslissingen of het nalaten daarvan door het bestuur of personeel (algemene regeling). In onderstaande figuur is weergegeven hoeveel klachten er voor de afzonderlijke regelingen in behandeling zijn genomen.



Algemene klachten

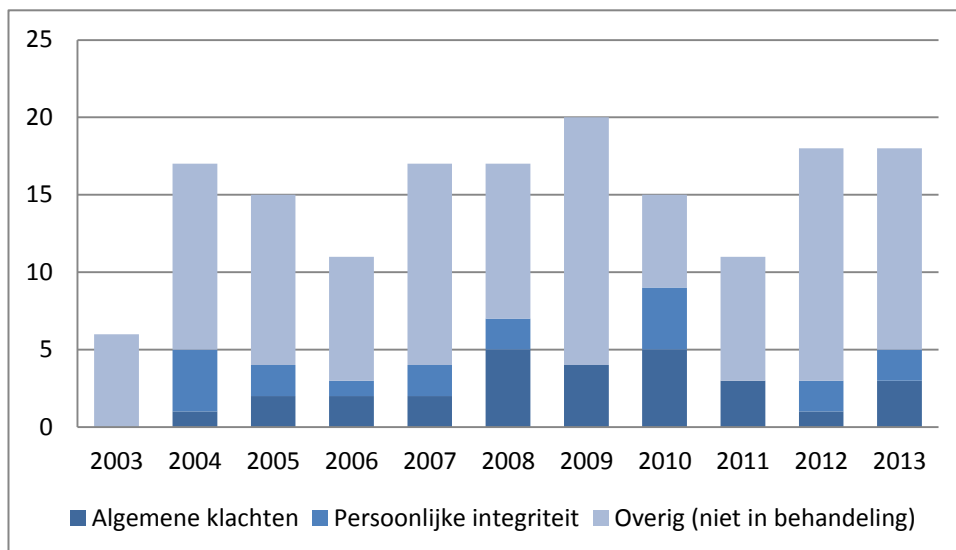
Een algemene klacht, is een klacht die zich richt tegen de algemene gang van zaken op de betreffende school. Klachtafhandeling dient primair op schoolniveau plaats te vinden. Indien het niet lukt om op school de zaak op te lossen, dan kan de klager alsnog besluiten om de Klachtencommissie in te schakelen. De Klachtencommissie neemt een algemene klacht in behandeling nadat de voorfase klachtbehandeling op schoolniveau is doorlopen. Het aantal algemene klachten dat in de periode 2003-2013 in behandeling is genomen varieert van nul tot vijf. In 2013 zijn drie algemene klachten door de Klachtencommissie behandeld. Twee daarvan zijn gegrond verklaard en één daarvan is gedeeltelijk gegrond verklaard.

Persoonlijke integriteit

Klachten met betrekking tot de persoonlijke integriteit zijn van zodanige aard dat zij niet afgehandeld worden via de voorfase klachtbehandeling op schoolniveau. Deze klachten gaan, met toepassing van de regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie, rechtstreeks naar de Klachtencommissie. In 2013 heeft de Klachtencommissie twee klachten waarin de persoonlijke integriteit centraal stond behandeld. Eén klacht is gedeeltelijk gegrond verklaard. Eén klacht is ongegrond verklaard.

Overig

Het aantal klachten in de categorie “overig” vormt ook in 2013 het grootste deel van de klachten. In de navolgende figuur is weergegeven om welke reden de klachten niet door de Klachtencommissie in behandeling zijn genomen.



Leerlingkwestie

De Klachtencommissie is niet bevoegd te oordelen over kwesties met betrekking tot de toelating, bevordering/afwijzing tot een volgend leerjaar, schorsing, definitieve verwijdering van leerlingen en onregelmatigheden bij het eindexamen, de zogenaamde leerlingkwesties. Deze klachten worden in bezwaar behandeld door de directeur van de school en in beroep door de Regionale beroepscommissie op de wijze zoals vermeld is in het Reglement bezwaar en beroep in leerlingenzaken. In 2013 zijn vijf van dergelijke kwesties aan de Klachtencommissie voorgelegd. De Klachtencommissie heeft klagers terugverwezen naar de school.

Voorfase niet afgerond

De meeste klachten die wel bij de Klachtencommissie zijn ingediend, maar niet door de Klachtencommissie zijn behandeld, zijn afgewezen omdat de voorfase op de school nog niet was afgerond. In zulke gevallen zijn klagers door de Klachtencommissie erop gewezen dat zij zich in eerste instantie tot de directie van de school moesten richten. In 2013 heeft de Klachtencommissie zeven klachten ontvangen waarbij de behandeling op schoolniveau nog niet had plaatsgevonden.

3.3 Klokkenluidersregeling

OMO kent sinds 2009 de Regeling inzake het omgaan met een vermoeden van een misstand Ons Middelbaar Onderwijs. Deze zogenaamde Klokkenluidersregeling vormt een procedure die gevolgd moet worden wanneer een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden van een misstand bestaat. De regeling staat open voor medewerkers van OMO en biedt betrokkenen bescherming tegen benadeling. De regeling kent een Vertrouwenspersoon Integriteit tot wie medewerkers zich kunnen richten bij een vermoeden van een misstand. De Vertrouwenspersoon staat betrokkenen bij en zorgt voor doorgeleiding van de melding naar de Commissie Integriteitsvraagstukken. In 2013 is geen beroep gedaan op deze regeling. De Vertrouwenspersoon heeft in 2013 wel contact gehad met één persoon die mogelijk een beroep zou willen doen op de regeling, dit heeft niet geresulteerd in een procedure conform de Klokkenluidersregeling.

4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Op basis van een analyse van de in 2013 aan de Klachtencommissie voorgelegde klachten, alsmede van de werkwijze van commissie en secretariaat, kunnen de volgende conclusies worden getrokken en aanbevelingen gedaan.

1. Van de in totaal 21 ingediende klachten, zijn vijf klachten door middel van een hoorzitting behandeld. Drie zaken zijn op het moment van tot stand komen van het jaarverslag nog in behandeling. In verhouding tot het aantal leerlingen van de verschillende OMO scholen lijkt het aantal klachten dat bij de Klachtencommissie wordt ingediend gering. Het aantal klachten in 2013 is echter wel toegenomen, maar het is onduidelijk aan welke oorzaak deze stijging van het aantal klachten is toe te schrijven.
2. In 2013 zijn drie algemene klachten door de Klachtencommissie behandeld. Twee daarvan zijn gegrond verklaard en één daarvan is gedeeltelijk gegrond verklaard. In 2013 heeft de Klachtencommissie twee klachten waarin de persoonlijke integriteit centraal stond behandeld. Eén klacht is gedeeltelijk gegrond verklaard. Eén klacht is ongegrond verklaard.
3. In 2013 is geen beroep gedaan op de Klokkeluidersregeling.
4. De Klachtencommissie hecht er waarde aan dat partijen onderling tot overeenstemming kunnen komen. In de regel wordt terugverwezen naar de directie van de school indien de behandeling op schoolniveau nog niet is afgerond. De klachten die door de Klachtencommissie zijn doorverwezen naar de schoolleiding zijn, net als in 2012, in de meeste gevallen tussen partijen opgelost.
5. Naar aanleiding van het jaarverslag van 2012 zijn de gebruikers van de regelingen via de website van OMO beter geïnformeerd over waar zij met de klachten terecht kunnen. Hierbij is ook aangegeven dat klagers indien nodig vóór het indienen van een klacht bij het secretariaat kunnen informeren welke instantie bevoegd is en of de eventuele voorfase afdoende is doorlopen. Dit vergroot niet alleen de toegankelijkheid van de verschillende Klachtencommissies, maar ook de duidelijkheid, omdat het grootste deel van de aan de Klachtencommissie gerichte klachten niet onder de bevoegdheid van de Klachtencommissie valt, of wordt ingediend nog voordat de directie zich over de klachten heeft gebogen. In 2013 is één klacht die niet onder de bevoegdheid van de Klachtencommissie valt, meer ingediend dan in 2012. Het aantal ingediende klachten waarvan de behandeling op schoolniveau nog niet is afgerond, is in 2013 ten opzichte van 2012 wel licht gedaald. Hoewel OMO stappen heeft ondernomen om de gebruikers beter te informeren over waar zij met de klachten terecht kunnen, wordt het grootste deel van de klachten dat niet in behandeling wordt genomen, nog steeds niet in behandeling genomen met de reden dat die klachten niet onder de

bevoegdheid van de Klachtencommissie vallen of de behandeling op schoolniveau nog niet is afgerond.

De conclusie blijft dan ook dat de interne procedure binnen de scholen ofwel onvoldoende bekend is onder leraren en/of mentoren of dat de procedure niet correct wordt doorlopen. De Klachtencommissie adviseert dan ook om de interne klachtenprocedure nogmaals onder de aandacht van de schoolleiding te brengen. Het juist volgen van de procedure kan voorkomen dat ouders en leerlingen zich niet gehoord voelen of zich vastlopen in de organisatie.

6. De Klachtencommissie stuurt in beginsel alle stukken die zij van een partij in een klacht ontvangt, aan de wederpartij. Het komt wel eens voor dat het hierbij gaat om privacygevoelige stukken, zoals stukken uit een personeelsdossier. Dat brengt de Klachtencommissie in een lastige positie. De Klachtencommissie adviseert de scholen te waarborgen dat privacygevoelige stukken niet in de procedure worden ingebracht. Uiteraard kan de school wel een aanbod doen tot inzage in de stukken, zodat de Klachtencommissie per casus kan beoordelen of inzage in de stukken voor de klachtafhandeling noodzakelijk is.