

Jaarverslag Klachtencommissie

**Ons Middelbaar Onderwijs**



2014

## 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 .....	10
4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.....	11

## 1. VOORWOORD

De Klachtencommissie Ons Middelbaar Onderwijs informeert met de publicatie van dit verslag 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 is een trend die de Klachtencommissie ook eerdere jaren heeft geconstateerd. In het algemeen heeft de Klachtencommissie dan ook de indruk dat de schoolleiding zeer adequaat optreedt als iemand zich bij haar meldt met een probleem of klacht. Ook aan empathisch vermogen om klachten zoveel mogelijk in onderling overleg op te kunnen lossen, lijkt het in de meeste gevallen niet te ontbreken.

Van de in 2014 ingediende klachten zijn er door de Klachtencommissie meer niet in behandeling genomen, dan dat er wel behandeld zijn. Dit was alleen in 2010 anders. Opvallend in 2014 is echter dat het aandeel 'niet in behandeling genomen klachten' is verminderd en dat daarnaast de reden waarom de betreffende klachten niet in behandeling zijn genomen, niet zo zeer ligt in een (on)bevoegdheid van de Klachtencommissie, maar dat deze klachten in de meeste gevallen niet in behandeling zijn genomen omdat zij door klagers zijn ingetrokken. Het lijkt alsof klagers beter geïnformeerd zijn over de verschillende klachtmogelijkheden en de voorfase klachtbehandeling op schoolniveau. Wij hopen dat de publicatie van onze jaarverslagen en de daarin opgenomen conclusies en aanbevelingen hier een bijdrage aan hebben kunnen leveren. In ieder geval heeft OMO door een goede informatievoorziening aan potentiële klagers de toegankelijkheid en duidelijkheid van de verschillende klachtmogelijkheden weten te vergroten. Dit is een belangrijke bijdrage aan het kwaliteitsbeleid, daar waar blijkt dat partijen niet tot een onderlinge oplossing kunnen komen.

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 bestaat de Regeling inzake het omgaan met een vermoeden van een misstand Ons Middelbaar Onderwijs ("Klokkenluidersregeling"). Deze regeling wordt eveneens door de onafhankelijke Klachtencommissie (de Commissie Integriteitsvraagstukken) uitgevoerd.

### **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 (Iwoo) 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

	<b>Toepasselijke regeling</b>	<b>Voorfase klachtbehandeling op schoolniveau</b>	<b>Bevoegde instantie</b>
<b>Algemene klachten</b>	Klachtenregeling	Voorfase van toepassing	Klachtencommissie
<b>Persoonlijke integriteit</b>	Regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie	Voorfase niet van toepassing	Klachtencommissie
<b>Leerlingkwesies</b>	Reglement bezwaar en beroep in leerlingenzaken	Voorfase niet van toepassing	Regionale beroepscommissie via directeur van de school
<b>Melding van een misstand</b>	“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 plaatsvervangend voorzitter.

De samenstelling van de Klachtencommissie in 2014 was als volgt:

- De heer F.M.M. van Dijck (lid)
- Mevrouw A.M.C.E. van Drunen-Brandts (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 E. Huijs, werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck.

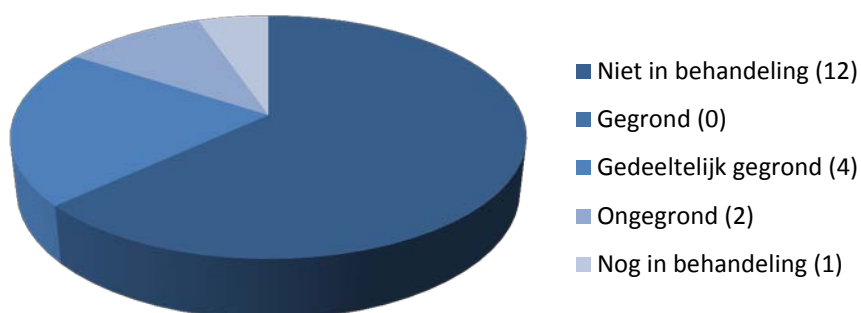
### 3. KLACHTENBEHANDELING

#### 3.1 Aantal ingediende klachten

In 2014 zijn in totaal 16 klachten ingediend bij de Klachtencommissie. In de jaren dat de Klachtencommissie werkzaam is werden gemiddeld 15,3 klachten per jaar ingediend. Het aantal klachten dat in 2014 werd ingediend ligt derhalve dicht bij het gemiddelde.

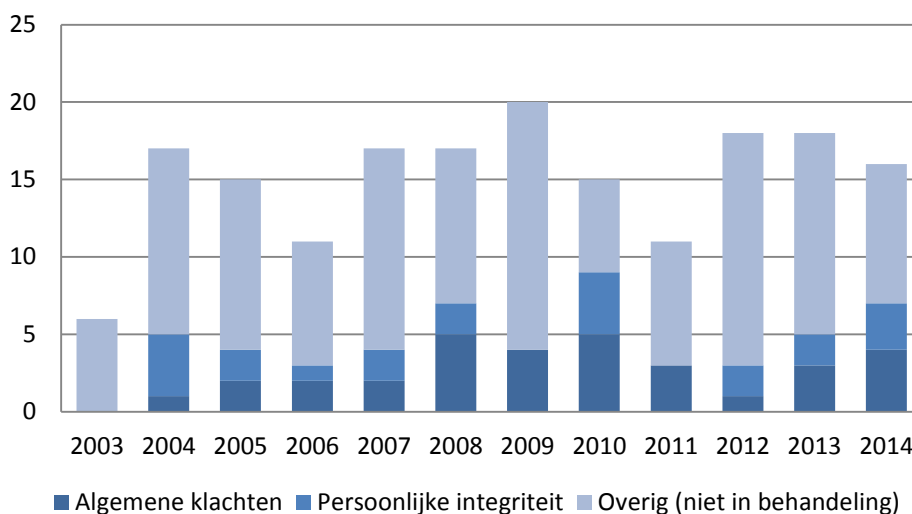
Van de in 2014 in totaal 16 ingediende klachten, zijn zeven klachten door middel van een hoorzitting behandeld. Daarvan zijn vier klachten gedeeltelijk gegrond en twee klachten ongegrond verklaard. Één klacht is ter zitting aangehouden en is tijdens het tot stand komen van het jaarverslag nog in behandeling. Dit betreft de klacht 14.14. Deze klacht wordt in het jaarverslag van 2015 betrokken.

Tijdens de totstandkoming van het jaarverslag van 2013 waren nog drie klachten in behandeling. Twee van deze klachten zijn door klagers ingetrokken. Voor wat betreft de andere klacht was de voorfase op school nog niet afgerond. Nadat klager is terugverwezen naar de school, is de klacht alsnog op schoolniveau weggenomen. In de onderstaande figuur zijn deze drie klachten evenals de klachten die in 2014 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 de figuur op de volgende pagina is weergegeven hoeveel klachten er voor de afzonderlijke regelingen in behandeling zijn genomen, sinds de totstandkoming van de Klachtencommissie in 2003.



### 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 2003-2014 in behandeling is genomen varieert van nul tot vijf. In 2014 zijn vier algemene klachten door de Klachtencommissie behandeld. Deze klachten zijn allen 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 2014 heeft de Klachtencommissie drie klachten waarin de persoonlijke integriteit centraal stond behandeld. Twee van deze klachten zijn ongegrond verklaard. De andere klacht betreft de ter zitting aangehouden klacht 14.14 die in het jaarverslag van 2015 wordt meegenomen.

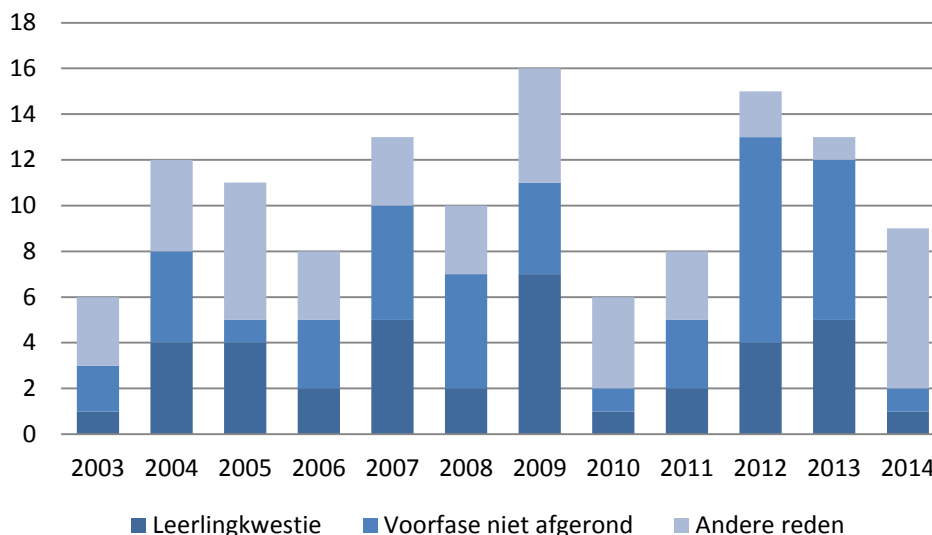
### Overig

Het aantal klachten in de categorie "overig" vormt in 2014 net als in voorgaande jaren het grootste deel van de binnengekomen klachten. Wel is de verhouding tussen in behandeling genomen en niet in behandeling genomen klachten gewijzigd. Van de binnengekomen klachten is in 2014 een relatief groter deel in behandeling genomen dan in de voorgaande jaren<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Alleen in 2010 werden van de binnengekomen klachten meer klachten in behandeling genomen, dan dat er niet behandeld werden.



In onderstaande figuur is opgenomen om welke redenen de 9 klachten uit de categorie “overig” niet in behandeling werden 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 2014 is één leerlingkwestie aan de Klachtencommissie voorgelegd. De Klachtencommissie heeft de betreffende klager terugverwezen naar de school. In de jaren dat de Klachtencommissie werkzaam is werden gemiddeld 3,2 klachten om deze reden niet in behandeling genomen. Dit aantal ligt in 2014 derhalve onder het gemiddelde.

#### *Voorfase niet afgerond*

In 2014 heeft de Klachtencommissie één klacht ontvangen waarbij de behandeling op schoolniveau nog niet had plaatsgevonden. De betreffende klager is door de Klachtencommissie erop gewezen dat hij zich in eerste instantie tot de directie van de school moest richten. In de periode 2003-2014 werden gemiddeld 3,75 klachten om deze reden niet in behandeling genomen. Dit aantal ligt in 2014 derhalve onder het gemiddelde.

#### *Andere reden*

Het aantal klachten dat om een andere reden niet in behandeling is genomen, is in 2014 ten opzichte van voorgaande jaren relatief hoog. Twee klachten zijn niet in behandeling genomen omdat de Klachtencommissie niet bevoegd was om de klacht in behandeling te nemen. Vijf klachten zijn door klagers ingetrokken. Twee van die klachten zijn ingetrokken nadat de betreffende school over die klacht

geïnformeerd was en een hoorzitting gepland stond. In deze zaken hebben de betreffende klagers aangegeven dat de school alsnog actie had ondernomen, waarmee de klachten waren weggenomen.

### **3.3 Klokkeluidersregeling**

OMO kent sinds 2009 de Regeling inzake het omgaan met een vermoeden van een misstand Ons Middelbaar Onderwijs. Deze zogenaamde Klokkeluidersregeling vormt een procedure die gevolgd moet worden wanneer een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden van een misstand bestaat. De regeling biedt betrokkenen bescherming tegen benadeling. De regeling stond sinds 2009 open voor medewerkers van OMO, maar vanaf augustus 2014 kunnen ook ouders en leerlingen gebruik maken van de regeling. Bij een vermoeden van een misstand kan men zich richten tot de Vertrouwenspersoon Integriteit. De Vertrouwenspersoon staat betrokkenen bij en zorgt voor doorgeleiding van de melding naar de Commissie Integriteitsvraagstukken.

In 2014 is de Vertrouwenspersoon in totaal door vier medewerkers benaderd. Met hen zijn persoonlijke gesprekken gevoerd. Geen van deze contacten heeft geleid tot een formele klacht bij de Commissie. In één geval heeft het contact geresulteerd in een bemiddelingsgesprek tussen de medewerker en de school in kwestie, in een ander geval is een achtergrondgesprek tot stand gebracht met de voorzitter van de Commissie. In het derde geval is door de medewerker naar aanleiding van het gesprek met de Vertrouwenspersoon geconcludeerd dat het hier geen misstand betrof, maar een arbeidsrechtelijke aangelegenheid. Met de medewerker zijn vervolgens verschillende mogelijkheden voor nadere actie verkend. Ook het vierde geval heeft niet tot een klacht geleid. Met deze medewerker is een achtergrondgesprek gevoerd, met name rond het onderwerp organisatiecultuur.

#### 4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Op basis van een analyse van de in 2014 aan de Klachtencommissie voorgelegde klachten, alsmede van de werkwijze van de Klachtencommissie en het secretariaat, kunnen de volgende conclusies worden getrokken en aanbevelingen gedaan.

1. Van de in totaal 16 ingediende klachten, zijn zeven klachten door middel van een hoorzitting behandeld. Het aantal klachten dat in 2014 is binnengekomen ligt rond het gemiddelde. In verhouding tot het aantal leerlingen van de verschillende OMO scholen lijkt het aantal klachten dat bij de Klachtencommissie wordt ingediend gering.
2. In 2014 zijn vier algemene klachten door de Klachtencommissie behandeld. Deze klachten zijn allen gedeeltelijk gegrond verklaard. In 2014 heeft de Klachtencommissie drie klachten waarin de persoonlijke integriteit centraal stond behandeld. Twee van deze klachten zijn ongegrond verklaard. De andere klacht is ter zitting aangehouden en nog in behandeling op het moment van het tot stand komen van dit jaarverslag.
3. In 2014 is de Vertrouwenspersoon Integriteit door vier medewerkers benaderd. Met hen zijn persoonlijke gesprekken gevoerd. Geen van deze contacten heeft geleid tot een formele klacht bij de Commissie.
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. In 2014 is dat slechts één keer voorgevallen. Die klacht is tussen partijen alsnog onderling 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 klachten terecht kunnen. Hierbij is ook aangegeven dat men indien nodig vóór het indienen van een klacht bij het secretariaat kan 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. Dit was gewenst omdat het grootste deel van de aan de Klachtencommissie gerichte klachten niet onder de bevoegdheid van de Klachtencommissie viel, of werd ingediend nog voordat de directie zich over de klachten had gebogen. Ook in 2013 werden de klachten die niet in behandeling genomen werden, echter weer voor het grootste deel niet in behandeling genomen in verband met de (on)bevoegdheid van de Klachtencommissie en het (niet) doorlopen van de voorfase behandeling op schoolniveau. In het jaarverslag van 2013 werd de conclusie dan ook overeind gehouden dat de interne procedure binnen de scholen ofwel (nog) onvoldoende bekend was onder leraren en/of mentoren of dat de procedure

(nog) niet correct werd doorlopen. De Klachtencommissie heeft geadviseerd om de interne klachtenprocedure nogmaals onder de aandacht van de schoolleiding te brengen.

Dit lijkt er in 2014 toe hebben geleid dat er naar verhouding minder klachten zijn ingediend, die niet voor behandeling in aanmerking kwamen. Nog steeds zijn er meer ingediende klachten niet in behandeling genomen, dan dat er wel in behandeling genomen zijn, maar de verhouding is wel gewijzigd. Van de binnengekomen klachten is in 2014 een relatief groter deel in behandeling genomen dan in voorgaande jaren.

Bovendien heeft ook een verschuiving plaatsgevonden in de verhouding tussen de verschillende redenen waarom een klacht niet in behandeling is genomen. In 2014 is slechts één klacht niet in behandeling genomen omdat het een leerlingkwestie betrof en er is ook maar één klacht niet in behandeling genomen omdat behandeling van de klacht op schoolniveau nog niet had plaatsgevonden. Dit terwijl dat in de jaren 2003-2014 gemiddeld 3,2 respectievelijk 3,75 klachten waren. De meeste klachten die in 2014 niet in behandeling zijn genomen, zijn dat met de reden dat die klachten door klagers waren ingetrokken. Deze aantallen doen vermoeden dat goede voorlichting over de verschillende Klachtregelingen en het aanbod om bij het secretariaat voor het indienen van een klacht te kunnen informeren over de bevoegde instantie en of de eventuele voorfase voldoende is doorlopen, heeft geresulteerd in een kleiner percentage niet behandelde klachten in verband met onbevoegdheid van de Klachtencommissie of het niet doorlopen van de voorfase klachtbehandeling op schoolniveau.