

Jaarverslag Klachtencommissie

Ons Middelbaar Onderwijs



2015

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	4
2.4 Verschillende procedures.....	5
2.5 Samenstelling Klachtencommissie	6
3. KLACHTENBEHANDELING	8
3.1 Aantal ingediende klachten	8
3.2 Gebruik regelingen	8
3.3 Klokkenluidersregeling	11
4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.....	12

1. VOORWOORD

De Klachtencommissie Ons Middelbaar Onderwijs (verder: Klachtencommissie) 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 in de werkwijze van de Klachtencommissie. Ten slotte wordt OMO inzicht gegeven in het functioneren van de Klachtencommissie.

In voorgaande jaren is geconstateerd dat de verhouding van het aantal klachten dat bij de Klachtencommissie is ingediend tot het aantal leerlingen van de verschillende OMO-scholen gering is. De algemene indruk gedurende de afgelopen jaren is dat de schoolleiding zeer adequaat optreedt als iemand zich bij haar meldt met een probleem of klacht. Ook proberen scholen de klachten zoveel mogelijk in onderling overleg op te lossen. In 2015 heeft deze trend zich voortgezet. Het aantal klachten is in aantal afgenomen. Ook is het merendeel van de ingediende klachten niet door de Klachtencommissie in behandeling genomen. De klachten die door de Klachtencommissie zijn terugverwezen naar de betrokken schoolleidingen zijn onderling opgelost of ingetrokken. Daar waar blijkt dat partijen niet tot een onderlinge oplossing kunnen komen, draagt een duidelijke klachtprocedure bij aan het kwaliteitsbeleid. Gelet op het aantal ingediende klachten en de goede informatievoorziening aan potentiële klagers kan gesteld worden dat de toegankelijkheid en duidelijkheid van de verschillende klachtmogelijkheden de laatste jaren is vergroot. Ook de mogelijkheid klachten in te dienen via het digitale portaal www.klachtregeling.nl heeft daartoe bijgedragen. Met de publicatie van dit jaarverslag hoopt de Klachtencommissie eveneens een bijdrage te kunnen 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 vastgesteld. 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 door de onafhankelijke Commissie Integriteitsvraagstukken uitgevoerd. Er is sprake van een personele unie met de Klachtencommissie.

2.2 OMO-organisatie

De Klachtencommissie OMO opereert binnen de identiteit van OMO, zoals door OMO zelf in het navolgende omschreven: "De scholen, van gymnasium tot en met praktijkonderwijs, ontwikkelen de talenten van iedere leerling door 'goed onderwijs' te bieden geïnspireerd vanuit de katholieke traditie. Zo verwerven de leerlingen passende startposities voor vervolgonderwijs en voor toetreding tot de maatschappij.

De scholen van de vereniging kennen een grote verscheidenheid. Die verscheidenheid vormt de bron voor kennisdeling en daarmee voor het versterken van de professionaliteit van onze docenten. Door het benutten van schaalvoordelen zijn de scholen bovendien samen sterker en kunnen ze toch kleinschalig blijven. En daar profiteren onze leerlingen van."

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.

Netwerkbijeenkomst voor vertrouwenspersonen

De scholen kennen vertrouwenspersonen, die als functie hebben:

- a. Het verzorgen van de eerste opvang van personen die met seksuele intimidatie, agressie, en/of geweld (waaronder pesten) en discriminatie zijn geconfronteerd.
- b. Eventueel volgend hierop, het bieden van hulp en advies.
- c. Een bijdrage leveren aan de verbetering van de werk- en leefsituatie op de school door middel van beleidsadviezen aan de directeur.

Op dinsdag 13 oktober 2015 vond in Tilburg een netwerkbijeenkomst voor alle vertrouwenspersonen van de scholen plaats. De doelstelling van deze ontmoeting, getiteld "Vertrouwelijke Ontmoeting Horen, zien en zwijgen óf spreken?" was om kennis te maken en kennis te delen of nieuwe ideeën op te doen. Vijftig vertrouwenspersonen hebben aan de uitnodiging gehoor gegeven. Alle scholen waren vertegenwoordigd. De bedoeling is dat er sprake is van een jaarlijkse meeting.

Gezien het feit dat de wet sociale veiligheid op school op 1 augustus 2015 in werking is getreden heeft een van de ambassadeurs sociale veiligheid van de Stichting School & Veiligheid uit Utrecht een bijdrage aan het programma geleverd. Daarnaast heeft de heer Van Kalmthout, voorzitter van de Klachtencommissie, die dag een inleiding gehouden over de behandeling van klachten door de commissie. Vervolgens heeft de heer De Kroon, vertrouwenspersoon integriteit van de vereniging, vertelt over zijn werk als vertrouwenspersoon. Er vonden in subgroepen discussies aan de hand van cases plaats. Tenslotte sprak een rechter-commissaris van de Rechtbank Den Bosch over de morele dilemma's van zijn functie.

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 zaken waarin een beroep wordt gedaan op een inbreuk op 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 mogen 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 Integriteit (zie paragraaf 3.3., Klokkenuidersregeling).

Tenslotte geldt dat voor zogenaamde leerlingkwesties (zie paragraaf 3.2.) evenmin een beroep kan worden gedaan op de Klachtencommissie.

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	Regionale beroepscommissie via directeur van de school
Melding van een misstand	“Klokkenuidersregeling”	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 juristen, onder wie de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter. De leden van de Klachtencommissie zijn onafhankelijk en onpartijdig en treden zonder last of ruggespraak op.

De samenstelling van de Klachtencommissie in 2015 was als volgt:

- De heer F. 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. Zoontjens (plaatsvervangend voorzitter)

Per 1 januari 2016 zijn de leden Van Dijck, Van Drunen-Brandts en Van Velzen afgetreden wegens het bereiken van hun maximale zittingstermijn.

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

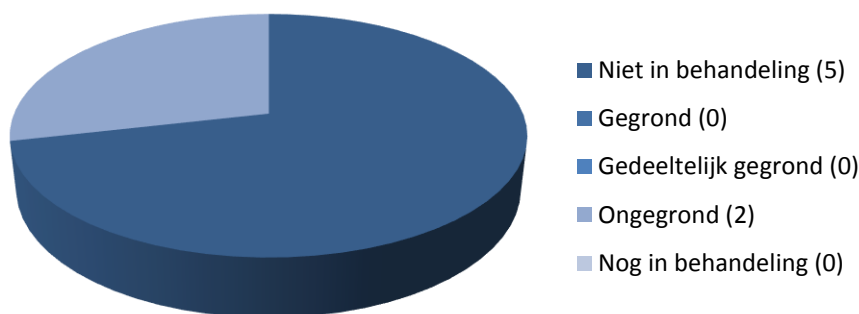
3. KLACHTENBEHANDELING

3.1 Aantal ingediende klachten

In 2015 zijn in totaal 9 klachten ingediend bij de Klachtencommissie. In de jaren dat de Klachtencommissie werkzaam is werden gemiddeld 15 klachten per jaar ingediend. Het aantal klachten dat in 2015 werd ingediend ligt derhalve ruim onder het gemiddelde.

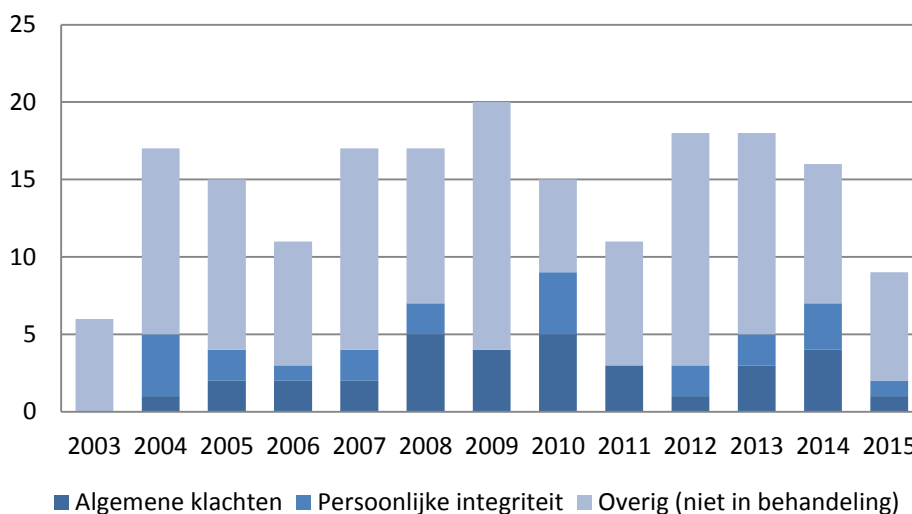
Van de in 2015 in totaal 9 ingediende klachten, zijn vier klachten door middel van een hoorzitting behandeld. Daarvan zijn twee klachten ongegrond verklaard. Twee klachten zijn na de hoorzitting niet verder in behandeling genomen. Hiervan is één klacht na de hoorzitting door de klager ingetrokken zonder verdere motivering en is bij één klacht na de hoorzitting een compromis gesloten.

Tijdens de totstandkoming van het jaarverslag van 2014 was er nog één klacht in behandeling. Deze klacht was aangehouden omdat er nog een traject liep tussen de partijen. Partijen is gevraagd om de Klachtencommissie op de hoogte te houden over de uitkomsten van het traject. Er is geen contact meer opgenomen door de partijen. Er heeft derhalve geen advies van de Klachtencommissie meer plaatsgevonden. In de onderstaande figuur zijn deze klacht alsook de klachten die in 2015 zijn ingediend schematisch weergegeven.



3.2 Aard en afhandeling van ingediende klachten

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 2003-2015 in behandeling is genomen varieert van nul tot vijf. In 2015 is één algemene klacht door de Klachtencommissie behandeld. Deze klacht is ongegrond verklaard.

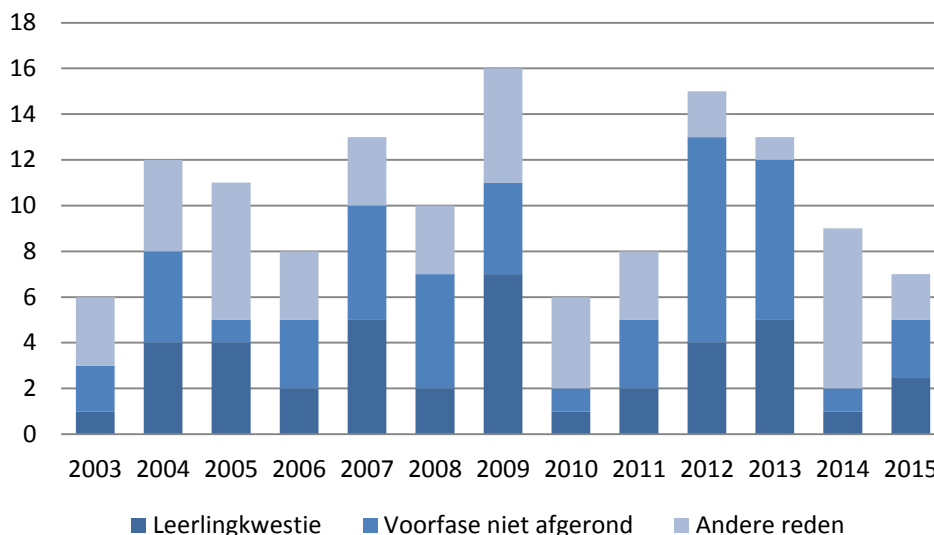
Persoonlijke integriteit

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 2015 heeft de Klachtencommissie één klacht waarin de persoonlijke integriteit centraal stond behandeld. Deze klacht is ongegrond verklaard.

Overig

Het aantal klachten in de categorie “overig” vormt in 2015 net als in voorgaande jaren het grootste deel van de binnengekomen klachten. De verhouding tussen in behandeling genomen en niet in behandeling genomen klachten is gelet op het voorgaande jaar gewijzigd. Dit is weer meer in lijn met de jaren hiervoor. Van de binnengekomen overige klachten is in 2015 één klacht in behandeling genomen. Deze is vervolgens na de hoorzitting ingetrokken door de klager.

In onderstaande figuur is opgenomen om welke redenen de 7 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 is vermeld in het Reglement bezwaar en beroep in leerlingenzaken. In 2015 zijn drie leerlingkwesties aan de Klachtencommissie voorgelegd. Hierbij was er bij één klacht deels sprake van een leerlingkwestie en deels van een terugverwijzing naar school omdat de voorfase nog niet was afgerond. De Klachtencommissie heeft de betreffende klagers in deze leerlingkwesties terugverwezen naar de school. In de jaren dat de Klachtencommissie werkzaam is werden gemiddeld drie klachten om deze reden niet in behandeling genomen. Dit aantal ligt in 2015 derhalve net onder het gemiddelde.

Voorfase niet afgerond

In 2015 heeft de Klachtencommissie drie klachten ontvangen waarbij de behandeling op schoolniveau nog niet had plaatsgevonden. Dit betreft tevens de klacht waarbij deels sprake was van een leerlingkwestie en deels van een terugverwijzing naar school omdat de voorfase nog niet was afgerond. De betreffende klagers zijn er allen door de Klachtencommissie op gewezen dat zij zich in eerste instantie tot de directie van de school moesten richten. In de periode 2003-2015 werden gemiddeld 4 klachten om deze reden niet in behandeling genomen. Dit aantal ligt in 2015 derhalve onder het gemiddelde.

Andere reden

Het aantal klachten dat om een andere reden niet in behandeling is genomen, is in 2015 ten opzichte van voorgaande jaren relatief laag. Het gaat om twee klachten. Eén klacht is niet in behandeling genomen omdat de klager de klacht heeft ingetrokken. Eén klacht is niet in behandeling genomen omdat er een compromis is gesloten tussen de partijen.

3.3 Klokkenuidersregeling

OMO kent sinds 2009 de Regeling inzake het omgaan met een vermoeden van een misstand Ons Middelbaar Onderwijs. Deze zogenaamde Klokkenuidersregeling 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 2015 is de Vertrouwenspersoon door één medewerker benaderd. Met deze medewerker zijn persoonlijke gesprekken gevoerd. Het heeft niet geleid tot een formele klacht bij de Commissie.

4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Op basis van een analyse van de in 2015 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 negen ingediende klachten, zijn vier klachten door middel van een hoorzitting behandeld. Het aantal klachten dat in 2015 is binnengekomen ligt ruim onder 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 2015 is één algemene klacht door de Klachtencommissie behandeld. Deze klacht is ongegrond verklaard. In 2015 heeft de Klachtencommissie één klacht waarin de persoonlijke integriteit centraal stond behandeld. Deze klacht is eveneens ongegrond verklaard.
3. In 2015 is de Vertrouwenspersoon Integriteit eenmaal benaderd. Dit heeft niet 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 2015 is dit twee keer voorgevallen. Deze klachten zijn alsnog tussen partijen 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 Klachtencommissie, 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 waren de redenen voor niet in behandeling nemen van klachten voor een belangrijk deel gelegen in 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 (voorfase) nogmaals onder de aandacht van de schoolleiding te brengen.

Dit lijkt er in 2014 toe hebben geleid dat er in verhouding minder klachten zijn ingediend, die niet voor behandeling in aanmerking kwamen. Bovendien heeft een verschuiving plaatsgevonden in de verhouding tussen de verschillende redenen waarom een klacht niet in behandeling is genomen.

In 2015 is het aantal ingediende klachten gering. Alleen in 2003 zijn er minder klachten ingediend dan in 2015. In 2015 zijn er twee klachten niet in behandeling genomen aangezien het een leerlingkwestie betrof, zijn er twee klachten niet in behandeling genomen omdat de behandeling van de klacht nog niet op schoolniveau had plaatsgevonden. In één geval betrof het een combinatie van deze twee punten. Deze aantallen liggen onder het gemiddelde van de afgelopen jaren. Gelet op het feit dat de partijen geen beroep meer hebben gedaan op de Klachtencommissie kan geconstateerd worden dat zij er in deze gevallen in onderling overleg zijn uitgekomen. Daarnaast zijn er klachten niet in behandeling genomen vanwege het intrekken van de klacht dan wel vanwege het sluiten van een compromis.

Gelet op het geringe aantal klachten in 2015 heeft de Klachtencommissie de indruk dat goede voorlichting over de verschillende klachtenregelingen 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, de afgelopen jaren een positief effect hebben gehad.