

Jaarverslag Klachtencommissie

Ons Middelbaar Onderwijs



2016

INHOUDSOPGAVE

1. VOORWOORD	3
2. ORGANISATIE, WERKWIJZE EN SAMENSTELLING	5
2.1 Wettelijke regeling	5
2.2 OMO-organisatie	5
2.3 Klachtenregelingen en kwaliteit onderwijs	6
2.4 Verschillende procedures.....	7
2.5 Samenstelling Klachtencommissie	8
3. KLACHTENBEHANDELING	9
3.1 Aantal ingediende klachten	9
3.2 Aard en afhandeling van ingediende klachten	9
3.3 Klokkenluidersregeling	12
4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.....	13
BIJLAGE: OVERZICHT GEANONIMISEERDE KLACHTEN 2016	15

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.

De verhouding van het aantal klachten dat bij de Klachtencommissie is ingediend in verhouding tot het aantal leerlingen van de verschillende OMO-scholen is net als in voorgaande jaren gering. De algemene indruk dat de schoolleiding zeer adequaat optreedt als iemand zich bij haar meldt met een probleem of klacht is onveranderd gebleven de afgelopen jaren. Scholen proberen de klachten zoveel mogelijk in onderling overleg op te lossen. In 2016 ligt het aantal klachten net boven het gemiddelde. Het merendeel van de ingediende klachten is net als voorgaande jaren 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. Opvallend is dat in 2016 bij relatief veel klachten onderlinge afspraken zijn gemaakt tijdens de hoorzitting. Vanwege deze afspraken is de klacht tijdens of na de hoorzitting ingetrokken of is geen uitspraak gedaan door de Klachtencommissie. Het ontbreekt partijen meestal niet aan empathisch vermogen om de klachten in onderling overleg op te lossen.

Gelet op het aantal ingediende klachten in verhouding tot het aantal leerlingen op de scholen en op 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 1 augustus 2015 is de Wet sociale veiligheid op school in werking getreden. De wet regelt een zorgplicht sociale veiligheid op school. De verantwoordelijkheid voor een sociaal veilige leeromgeving. De coördinatoren sociale veiligheid en anti-pestcoördinatoren van de scholen zijn betrokken bij de belangrijkste punten uit deze wet:

- a. Het voeren van een beleid met betrekking tot de (sociale, psychische en fysieke) veiligheid van leerlingen op school;
- b. Jaarlijkse monitoring van de veiligheidsbeleving en het welbevinden van leerlingen op school, met een rol van de inspectie van het onderwijs daarbij;
- c. Zorg dragen voor een persoon, die het anti-pestbeleid op school coördineert en zorg dragen voor een persoon die fungeert als aanspreekpunt voor leerlingen en ouders.

Netwerkbijeenkomst 24 november 2016

Op donderdag 24 november 2016 vond in Tilburg een netwerkbijeenkomst voor alle vertrouwenspersonen, coördinatoren sociale veiligheid leerlingen en anti-pestcoördinatoren van de scholen plaats. De doelstelling van deze ontmoeting, getiteld "Vertrouwelijke Ontmoeting, Leedvermaak? (meer leed dan vermaak)" was om kennis te maken en kennis te delen of nieuwe ideeën op te doen. Alle scholen waren vertegenwoordigd en de opkomst was behoorlijk. Er is sprake van een jaarlijkse meeting, waar de (vice)voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie plus de vertrouwenspersoon integriteit van de vereniging bij betrokken zijn.

Dit jaar ging de Vertrouwelijke Ontmoeting onder meer over cyberpesten en sexting. Robert Wijmans, directeur van het Vakcollege Tilburg, heeft een inleiding gehouden over de sexting zaak die begin 2016 op zijn school speelde. Drie inspecteurs van het onderwijs hebben verteld over het werk van de vertrouwensinspecteur (onder meer in het kader van de wettelijke meld-, overleg- en aangifteplicht in geval van een vermoeden van een zedendelict op school). De teamleider van de politie Zeeland-West Brabant, unit zeden van het team bestrijding kinderpornografie en kinderseksstoerisme heeft een interessante workshop verzorgd. Ten slotte heeft de voorzitter van het OMO-kennisnetwerk coördinatoren sociale veiligheid uiteengezet op welke wijze dit netwerk functioneert en hoe hij op zijn school te werk gaat.

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., Klokkeluidersregeling).

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

Het doel van de klachtenregeling, te weten verbetering van de kwaliteit van het onderwijs, brengt met zich mee dat een bij de commissie ingediende klacht in beginsel betrekking zal moeten hebben op kwaliteitsaspecten van het onderwijs als zodanig. De Klachtencommissie wordt niet als juridisch instrument beschouwd om juridische aanspraken zoals de rechtspositie van een werknemer te beoordelen. De personeelsleden hebben derhalve een klachtrecht waaronder eventueel de bejegening van personeelsleden kan vallen, echter indien een klacht voornamelijk een rechtspositioneel geschil is dan wordt de klacht niet in behandeling genomen door 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	“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 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 2016 was als volgt:

- De heer F.J.G.M. de Hommel (lid)
- De heer A.M. van Kalmthout (voorzitter)
- De heer P. de Kroon (vertrouwenspersoon Integriteit OMO)
- Mevrouw M.E.T. van den Muijsenbergh (lid)
- De heer R.C.H.M. van den Nouweland (lid)
- Mevrouw T.J.A.G.M. Raedts-Thomassen (lid)
- De heer S. Sonke (lid)
- De heer A.C.M. Steenbergen (lid)
- De heer P.J.J. Zoontjens (plaatsvervangend voorzitter)

Per 1 januari 2017 zijn de voorzitter Van Kalmthout en de leden Raedts-Thomassen en Steenbergen afgetreden wegens het bereiken van hun maximale zittingstermijn. De heer Van den Nouweland is vrijwillig afgetreden als lid.

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

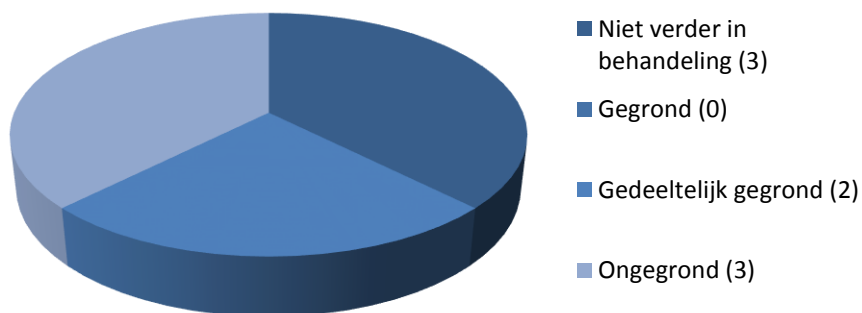
3. KLACHTENBEHANDELING

3.1 *Aantal ingediende klachten*

In 2016 zijn in totaal 17 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 2016 werd ingediend is daarom iets boven gemiddeld.

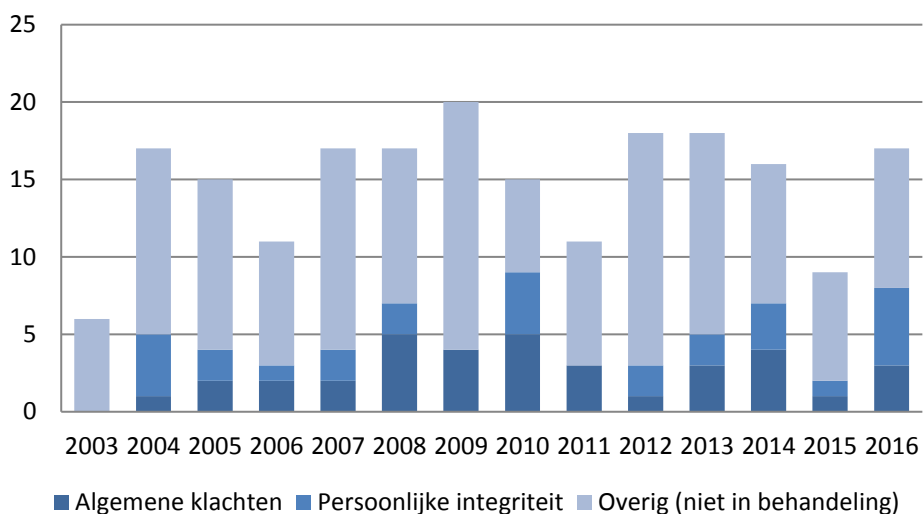
Van de in 2016 in totaal 17 ingediende klachten, zijn acht klachten door middel van een hoorzitting behandeld (de overige negen klachten zijn om uiteenlopende redenen niet verder in behandeling genomen, dit komt later in het verslag aan de orde). Van de acht klachten die door middel van een hoorzitting zijn behandeld zijn drie klachten ongegrond verklaard. Twee klachten zijn deels gegrond verklaard. Hiervan is één klacht deels gegrond verklaard en heeft deels geen oordeel plaatsgevonden. De andere klacht is deels gegrond verklaard, deels ongegrond en er heeft deels geen oordeel plaatsgevonden. Drie klachten zijn na de hoorzitting niet verder in behandeling genomen. Hiervan is bij twee klachten geen uitspraak gedaan gelet op de tijdens de hoorzitting gemaakte afspraken of vanwege een gebrek aan informatie. Eén klacht is na de hoorzitting door klager ingetrokken.

Er zijn tijdens de totstandkoming van het jaarverslag geen klachten uit voorgaande jaren meer in behandeling.



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 2003-2016 in behandeling is genomen varieert van nul tot vijf. In 2016 zijn drie algemene klachten door de Klachtencommissie behandeld. Hiervan is bij één klacht geen oordeel gedaan over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. Eén klacht is deels gegrond verklaard en er is deels geen uitspraak gedaan vanwege een gebrek aan informatie. De derde klacht is deels gegrond verklaard, deels ongegrond en er is deels geen uitspraak gedaan.

Persoonlijke integriteit

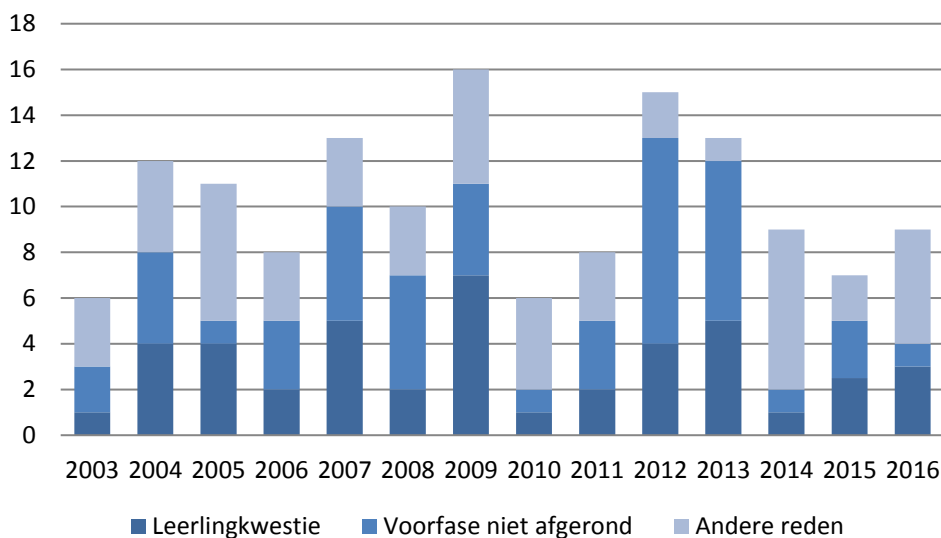
Klachten met betrekking tot de persoonlijke integriteit zijn van zodanige aard dat zij niet afgehandeld worden via de voorfase klachtbehandeling op schoolniveau. Deze klachten gaan, met toepassing van de regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie, rechtstreeks naar de Klachtencommissie. In 2016 heeft de Klachtencommissie vijf klachten waarin de persoonlijke integriteit centraal stond behandeld. Hierbij zijn drie klachten ongegrond verklaard, bij één klacht is geen uitspraak gedaan vanwege de gemaakte afspraken tijdens de hoorzitting en één klacht is na de hoorzitting ingetrokken.

Overig

Het aantal klachten in de categorie "overig" vormt in 2016 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. Er zijn gelet op de voorgaande jaren relatief veel klachten in behandeling genomen. Van de binnengekomen overige klachten zijn in

2016 geen klachten in behandeling genomen.

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 is vermeld in het Reglement bezwaar en beroep in leerlingenzaken. In 2016 zijn drie leerlingkwesties aan de Klachtencommissie voorgelegd. 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 is in 2016 derhalve gemiddeld.

Voorfase niet afgerond

In 2016 heeft de Klachtencommissie één klacht ontvangen waarbij de behandeling op schoolniveau nog niet had plaatsgevonden. De betreffende klager is er 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 2016 derhalve ruim onder het gemiddelde.

Andere reden

Het aantal klachten dat om een andere reden niet in behandeling is genomen, is in 2016 ten opzichte van voorgaande jaren aan de hoge kant. Het gaat om vijf klachten. Hierbij zijn drie klachten onderling opgelost en om die reden ingetrokken.

Eén klacht is aangehouden en is uiteindelijk niet in behandeling genomen. Eén klacht behoorde bij een andere Klachtencommissie en is derhalve niet in behandeling genomen.

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 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 2016 is er in zes gevallen contact gezocht met de vertrouwenspersoon integriteit. Het betrof vier medewerkers van OMO, een oud-medewerker en een onafhankelijke derde. In alle gevallen heeft de vertrouwenspersoon een of meerdere achtergrondgesprekken met deze personen gevoerd. Er werd een toelichting gegeven op de Regeling inzake het omgaan met een vermoeden van een misstand en op verzoek werden verschillende mogelijkheden besproken voor eventueel te ondernemen actie. In geen van de gevallen heeft dit geleid tot een formele doorzetting van een klacht bij de Commissie Integriteitsvraagstukken. De vertrouwenspersoon Integriteit heeft daarnaast zijn medewerking verleend aan de vertrouwelijke ontmoeting op 24 november 2016 met vertrouwenspersonen OMO.

4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Op basis van een analyse van de in 2016 aan de Klachtencommissie voorgelegde klachten, alsmede van de werkwijze van de Klachtencommissie en het secretariaat, kunnen de volgende conclusies worden getrokken en aanbevelingen worden gedaan.

1. Van de in totaal zeventien ingediende klachten, zijn acht klachten door middel van een hoorzitting behandeld. Het aantal klachten dat in 2016 is binnengekomen ligt net boven 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 2016 zijn drie algemene klachten door de Klachtencommissie behandeld. Hiervan is bij één klacht geen oordeel gedaan over het al dan niet gegrond zijn van de klacht. Eén klacht is deels gegrond verklaard en er is deels geen uitspraak gedaan vanwege een gebrek aan informatie. De derde klacht is deels gegrond verklaard, deels ongegrond en er is deels geen uitspraak gedaan. In 2016 heeft de Klachtencommissie vijf klachten waarin de persoonlijke integriteit centraal stond behandeld. Hiervan zijn drie klachten ongegrond verklaard, is bij één klacht geen uitspraak gedaan vanwege de tijdens de hoorzitting gemaakte afspraken en is één klacht na de hoorzitting ingetrokken.
3. In 2016 is de Vertrouwenspersoon Integriteit zesmaal 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 2016 is dit één keer voorgevallen.
5. Sinds 2012 zijn de gebruikers van de regelingen via de website van OMO beter geïnformeerd over waar zij met klachten terecht kunnen. Hierbij is 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. Hiermee is de toegankelijkheid en de duidelijkheid van de Klachtencommissie destijds vergroot. 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.

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 totale aantal ingediende klachten gering. Er zijn twee klachten niet in behandeling genomen aangezien het een leerlingkwestie betrof, er zijn twee klachten niet in behandeling genomen omdat de voorfase niet was afgerond. In één geval betrof het een combinatie van deze twee punten. Daarnaast zijn er klachten niet in behandeling genomen vanwege het intrekken van de klacht dan wel vanwege het sluiten van een compromis. De aantallen liggen onder het gemiddelde.

In 2016 ligt het aantal klachten weliswaar net boven het gemiddelde aantal klachten, maar er is slechts één klacht niet in behandeling genomen vanwege het niet doorlopen van de voorfase en er zijn slechts drie klachten niet in behandeling genomen aangezien het een leerlingkwestie betrof. Deze aantallen liggen onder het gemiddelde. Ook zijn veel klachten in een vroeg stadium ingetrokken omdat ze onderling zijn opgelost. Bovendien is in een aantal klachten geen uitspraak gedaan omdat partijen tijdens de hoorzitting nadere afspraken hebben gemaakt om met de kwestie om te gaan. Bij slechts vijf klachten is daadwerkelijk een oordeel uitgesproken door de Klachtencommissie. Bij drie klachten is geen uitspraak gedaan gelet op de gemaakte afspraken of vanwege een gebrek aan informatie, hiervan is één klacht na de hoorzitting ingetrokken.

De Klachtencommissie heeft 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, nog steeds een positief effect heeft. Er is daarom geen aanleiding geweest aanbevelingen te doen gezien de aanbevelingen uit het verleden naar tevredenheid in werking zijn getreden. Ten slotte is de Klachtencommissie verheugd te kunnen constateren dat de school en de klager er vaker onderling uit komen, al dan niet naar aanleiding van de hoorzitting.

BIJLAGE: OVERZICHT GEANONIMISEERDE KLACHTEN 2016

Klacht 16.01

De klacht valt onder de Regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie van Ons Middelbaar Onderwijs. De klacht betreft een aantal voorvallen waarbij de docent zich jegens de leerling onbetamelijk zou hebben gedragen. De docent zou zich over de leerling hebben gebogen en zijn hand op haar been hebben gelegd en er zou sprake zijn van door klager als ongepast benoemde aanrakingen van de leerling door de docent.

Oordeel:

Een deel van de klacht is terug te voeren op het feit dat volgens de leerling de docent zich regelmatig achter de leerling opstelde en zich over haar heen boog om naar haar werk te kijken en aanwijzingen te geven. De docent verklaart dat hij nooit achter leerlingen gaat staan. De commissie acht deze verklaring minder aannemelijk. Dit betekent echter nog niet dat de commissie heeft kunnen vaststellen dat de docent daarmee de grens van het betamelijk zou hebben overschreden.

Wat betreft de andere onderdelen van de klacht, te weten de genoemde aanrakingen, heeft de commissie vastgesteld dat de klacht over de gedragingen van de docent deels is gebaseerd op eigen ervaringen van (de dochter van) klager en deels op verhalen van horen zeggen. In het licht van de stellige ontkenning van de gedragingen door verweerder en op basis van de overgelegde stukken en hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren is gekomen, heeft de commissie moeten concluderen dat de waarheid niet vastgesteld is kunnen worden. De klacht is daardoor niet boven elke twijfel verheven. Om die reden verklaart de commissie de klacht ongegrond.

De commissie heeft vastgesteld dat de school maatregelen heeft getroffen die voortzetting door de docent van zijn werkzaamheden tot aan zijn pensionering in 2016 uitsluiten. De school is daarbij vooruit gelopen op het advies van de commissie en de besluitvorming door de Raad van Bestuur. Het is de commissie daarbij gebleken dat de school het uitgangspunt dat een klacht slechts gegrond kan worden verklaard wanneer deze boven elke twijfel is verheven, onvoldoende heeft nagevolgd. Door de communicatie die door school over de klacht c.q. de klachtafhandeling heeft plaatsgevonden, heeft zo de indruk kunnen ontstaan c.q. is die indruk niet expliciet weggenomen, dat de school de gedragingen van de docent op voorhand ook feitelijk aan hem toerekende. De commissie meent dat de school daardoor niet adequaat is opgetreden tegen de geruchtenstroom die, onvermijdelijk, gepaard gaat met klachten die gebaseerd zijn op de onderhavige regeling.

Ook al mag van de schoolleiding worden verwacht dat alsnog stappen worden ondernomen om de geruchten rond de docent te ontzenuwen, dit neemt niet weg

dat er inmiddels een situatie is ontstaan waardoor het feitelijk onmogelijk is geworden dat de docent, ook met inachtneming van het advies van de commissie, zijn werkzaamheden kan voortzetten. De commissie heeft de Raad van Bestuur geadviseerd hiermee nadrukkelijk rekening te houden bij haar besluit.

Klacht 16.02

De klacht valt onder de Regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie van OMO. De klacht heeft betrekking op een aantal voorvallen waarbij naar het oordeel van de klager de docent zich jegens de leerling onbetamelijk zou hebben gedragen. De docent zou enkele malen de arm om de leerling hebben geslagen, zijn hand op haar been hebben gelegd, haar bij de heupen/taille hebben vastgepakt en tegen zich hebben aangetrokken en de leerling enkele malen tegen haar billen te hebben geslagen toen zij bukte om iets op te rapen.

Oordeel:

Een deel van de klacht is terug te voeren op het feit dat volgens de leerling de docent zich regelmatig achter de leerling opstelde en zich over haar heen boog om naar haar werk te kijken en aanwijzingen te geven. De docent verklaart dat hij nooit achter leerlingen gaat staan. De commissie acht deze verklaring minder aannemelijk. Dit betekent echter nog niet dat de commissie heeft kunnen vaststellen dat de docent daarmee de grens van het betamelijk zou hebben overschreden.

Wat betreft de andere onderdelen van de klacht, te weten de genoemde aanrakingen, heeft de commissie vastgesteld dat de klacht over de gedragingen van de docent deels is gebaseerd op eigen ervaringen van (de dochter van) klager en deels op verhalen van horen zeggen. In het licht van de stellige ontkenning van de gedragingen door verweerder en op basis van de overgelegde stukken en hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren is gekomen, heeft de commissie moeten concluderen dat de waarheid niet vastgesteld is kunnen worden. De klacht is daardoor niet boven elke twijfel verheven. Om die reden verklaart de commissie de klacht ongegrond.

De commissie heeft vastgesteld dat de school maatregelen heeft getroffen die voortzetting door de docent van zijn werkzaamheden tot aan zijn pensionering in 2016 uitsluiten. De school is daarbij vooruit gelopen op het advies van de commissie en de besluitvorming door de Raad van Bestuur. Het is de commissie daarbij gebleken dat de school het uitgangspunt dat een klacht slechts gegrond kan worden verklaard wanneer deze boven elke twijfel is verheven, onvoldoende heeft nagevolgd. Door de communicatie die door school over de klacht c.q. de klachtafhandeling heeft plaatsgevonden, heeft zo de indruk kunnen ontstaan c.q. is die indruk niet expliciet weggenomen, dat de school de gedragen van de docent op voorhand ook feitelijk aan hem toerekende. De commissie meent dat de school daardoor niet adequaat is opgetreden tegen de geruchtenstroom die,

onvermijdelijk, gepaard gaat met klachten die gebaseerd zijn op de onderhavige regeling.

Ook al mag van de schoolleiding worden verwacht dat alsnog stappen worden ondernomen om de geruchten rond de docent te ontzenuwen, dit neemt niet weg dat er inmiddels een situatie is ontstaan waardoor het feitelijk onmogelijk is geworden dat de docent, ook met inachtneming van het advies van de commissie, zijn werkzaamheden kan voortzetten. De commissie heeft de Raad van Bestuur geadviseerd hiermee nadrukkelijk rekening te houden bij haar besluit.

Klacht 16.03

De klacht valt onder de Regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie van OMO. De klacht heeft betrekking op het aanraken van de schouder resp. het middel van klager door de verweerder.

Oordeel

Verweerder heeft erkend dat zijn hand de schouder van klager heeft geraakt. Dit gebeurde als een in de loop van een gesprek passend amicaal gebaar, zonder kwade bedoelingen. De commissie stelt vast dat dit geen grensoverschrijdend gedrag kan worden genoemd en verklaart dit klachtonderdeel ongegrond.

Verweerder ontkent dat hij zijn hand om het middel van klager heeft geslagen. De commissie heeft moeten concluderen dat de waarheid omtrent dit klachtonderdeel niet vastgesteld is kunnen worden. Dit klachtonderdeel is daardoor niet boven elke twijfel verheven. De commissie verklaart dit klachtonderdeel ongegrond.

De commissie heeft voorts vastgesteld dat verweerder in strijd met de afspraken die kennelijk met hem zijn gemaakt en die ertoe leiden dat hij geen ruimten betreedt waar zich op dat moment andere personen bevinden, de ruimte waar klager zich bevond, heeft betreden. De commissie is van mening dat gezien de gemaakte afspraken grotere terughoudendheid van verweerder verwacht had mogen worden. De commissie acht het verstandig die afspraken na te komen.

Klacht 16.06

De klacht betreft een verzoek om in aanwezigheid van de commissie in gesprek te gaan met de school om nadere afspraken te maken om zo een veilige omgeving en normale omstandigheden voor de leerling op school te creëren. Klager is van mening dat de school te weinig actie heeft ondernomen om de leerling een veilige omgeving te bieden. De klacht valt onder de algemene klachten en derhalve is de Klachtenregeling van Ons Middelbaar Onderwijs van toepassing.

Oordeel

De commissie constateert dat het op basis van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen niet aannemelijk is dat de school zich niet aan de zorgplicht heeft gehouden. Volgens de commissie heeft de school voldoende stappen ondernomen en al het mogelijke gedaan om de leerling

tegemoet te komen. Men heeft gehandeld overeenkomstig hetgeen met in het kader van pestgedrag is gehouden te doen. De commissie betreurt het dat klager niet ter zitting is verschenen en dat er geen gesprek heeft kunnen plaatsvinden tussen klager en de school, zoals klager volgens het klaagschrift heeft beoogd. De school heeft tijdens de hoorzitting uitgesproken er grote waarde aan te hechten om alsnog een bevredigend en afrondend gesprek te kunnen laten plaatsvinden. De commissie acht dit, ondanks het feit dat de leerling momenteel is gedetacheerd naar een andere school, in het belang van alle partijen om de stand van zaken te verhelderen en om een en ander naar tevredenheid van alle partijen af te kunnen ronden. De commissie verzoekt partijen hiernaar te handelen.

Klacht 16.07

De klacht heeft betrekking op de manier en mate van ondersteuning en begeleiding door de school in het kader van de didactische ontwikkeling van de leerling passend bij zijn profiel en de communicatie hieromtrent en op de communicatie omtrent de incidenten van het onbedoeld opsluiten van de leerling in een kleedlokaal en het hardhandig vastpakken van de leerling door een docente. De klacht valt onder de Algemene Klachtenregeling Ons Middelbaar Onderwijs.

Oordeel

Voorafgaand aan de hoorzitting heeft op schoolniveau een gesprek plaatsgevonden tussen de interim-directeur en de klager. Het resultaat van het gesprek is tijdens de hoorzitting naar voren gebracht inhoudende dat de school in de door de klager aangegeven punten met betrekking tot ondersteuning, begeleiding en communicatie hieromtrent tekort is geschoten. Hiervoor heeft de school excuses aangeboden. Er is een traject ingezet door de school waardoor er perspectieven zijn voor de leerling. De commissie acht dit klachtonderdeel gegrond.

Met betrekking tot het onbedoeld opsluiten van de leerling in een kleedlokaal stelt de commissie vast dat er geen twijfel bestaat dat het incident zich heeft voorgedaan. Ook concludeert de commissie dat hier niet van enig opzet sprake is geweest. Dat neemt niet weg dat klager erop had mogen vertrouwen dat van de kant van de docent meer begrip getoond had mogen worden. De wens van klager om niet alleen van de schoolleiding maar ook van de docent een woord van excuus te mogen horen, komt de commissie dan ook alleszins redelijk voor. De commissie acht dit klachtonderdeel gegrond.

Voor wat betreft het incident van het hardhandig vastpakken van de leerling door een docente stelt de interim-directeur dat de schoolleiding zich daarover geen helder beeld heeft kunnen vormen. Op basis van deze informatie en gezien het feit dat de betreffende docente niet op de hoorzitting aanwezig was, kan de commissie hieromtrent eveneens geen helder beeld scheppen en kan zij hierover geen uitspraken doen. De commissie kan omtrent dit klachtonderdeel geen oordeel vellen.

Verweerder heeft op verzoek van klager echter toegezegd om hetgeen ter zitting is besproken terug te koppelen aan de betreffende docent. Klager heeft tijdens de hoorzitting ingestemd dat het hiermee is afgedaan. Klager heeft vertrouwen in de rector/ interim-directeur uitgesproken. Klager zoekt een oplossing in het vertrouwen dat deze rector bij haar heeft gewekt en de interventies die hij heeft gepleegd. Het vertrouwen moet verder opgebouwd worden.

De Commissie vertrouwt erop dat de rector zijn toezegging met betrekking tot de incidenten nakomt. Ten slotte vertrouwt de commissie erop dat de rector zijn afspraken omtrent het delen van informatie aan zijn opvolger eveneens nakomt.

Klacht 16.09

De klacht gaat over de beslissing van de school om de leerling niet mee te nemen op de buitenlandse reis alsmede de wijze van totstandkoming van dit besluit en de communicatie hieromtrent, op de procedure omtrent het opvragen en inzien van het leerlingdossier alsook de mogelijkheid om onjuistheden en onvolledigheden hieromtrent te kunnen constateren dan wel corrigeren en op de manier waarop de school is omgegaan met het regelen van een stage en het feit dat er uiteindelijk geen stage is geregeld. De klacht valt onder de Algemene Klachtenregeling Ons Middelbaar Onderwijs.

Oordeel

Voor wat betreft de beslissing van de school om de leerling niet mee te nemen op de buitenlandse reis stelt de commissie vast dat de school dit in redelijkheid heeft kunnen beslissen. De school heeft deze beslissing op goede gronden genomen in het belang van de leerling zelf en heeft daarbij zorgvuldig de risico's afgewogen. Dit neemt niet weg dat de school in de procedure te weinig rekening heeft gehouden met de communicatie richting de leerling en de ouders. Lange tijd verkeerden de ouders en de leerling in de veronderstelling dat met de inschrijving niets mis was. De twijfels omtrent de deelname van de leerling aan de reis en het besluit de leerling definitief niet mee te laten gaan had de school onverwijld moeten en kunnen mededelen. Ook had de school in de brief waarin deze beslissing werd medegedeeld meer begrip kunnen tonen. De commissie acht de klacht met betrekking tot de beslissing om de leerling niet mee te nemen op buitenlandse reis ongegrond. De klacht voor zover deze betrekking heeft op de wijze van besluitvorming en communicatie daarover met de ouders acht de commissie gegrond.

Ten aanzien van de klacht over het inzien de mogelijkheid tot het corrigeren van het leerlingdossier stelt de commissie vast dat ouders van leerlingen tot 16 jaar op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens het recht hebben om een leerlingdossier op te vragen en in te zien. Dezelfde wet geeft hen het recht de school te verzoeken bepaalde gegevens uit het dossier die volgens hen onjuist zijn te verwijderen of te corrigeren. De commissie verkeert echter niet in de mogelijkheid om na te gaan in hoeverre het dossier juist is. Dit is een inhoudelijke

toets welke op schoolniveau dient te worden afgehandeld. De commissie kan dan ook geen uitspraken doen omtrent het al dan niet gegrond zijn van deze klacht. De commissie acht het echter een onwenselijke situatie dat onduidelijk is welke procedure de school hanteert in het geval de juistheid van onderdelen in het leerlingdossier betwist worden en dat er geen procedure bestaat om vanuit school het initiatief te nemen richting ouders indien er ernstige aangelegenheden in het dossier worden aangetekend. De commissie adviseert om de communicatie van de school naar betrokkene toe in het dossier op te nemen, om de ouders in de gelegenheid te stellen om onjuistheden in het dossier te laten corrigeren of verwijderen en dringt erop aan om ingeval van ernstige aangelegenheden in het dossier, hierover op eigen initiatief contact op te nemen met de ouders.

Met betrekking tot hetgeen heeft plaatsgevonden in het kader van de stage van de leerling stelt de commissie vast dat de school volledig erkent dat dit is misgelopen. Deze klacht is gegrond.

De commissie is verheugd dat ter zitting werd geconstateerd dat vanuit de school en vanuit de ouders stappen zijn gezet om de onderlinge contacten te verbeteren. De directie wordt aanbevolen in dit proces mee te gaan en om hier een actieve bijdrage aan te leveren.

Klacht 16.11

De klacht heeft betrekking op het schenden van de zorgplicht door de school/ het gebrek aan ondersteuning, het opvragen van gegevens door een leraar bij de praktijk die een dyscalculieverklaring heeft afgegeven, de veranderde houding van leraren tegenover de leerling met onder andere onterechte aantekeningen, de reden van de schorsing en de gevolgen hiervan voor de (voorbereiding van) de proefwerkweek en het hardhandig vastpakken van de leerling door een leraar. De klacht valt onder de Regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie Ons Middelbaar Onderwijs.

Oordeel

Voor wat betreft het vermeende hardhandig vastpakken van de leerling door een leraar stelt de commissie vast dat deze kwestie bij de politie is neergelegd. De commissie zal derhalve geen uitspraak doen omtrent het al dan niet gegrond zijn van de klacht op dit punt.

Voorts stelt de commissie vast niet bevoegd te zijn de klacht voor zover deze betrekking heeft op de schorsing dan wel de verwijdering van de leerling van school, te behandelen.

Ten aanzien van de overige klachtonderdelen constateert de commissie dat de rector van de school tijdens de zitting zijn begrip heeft uitgesproken over het feit dat de leerling zich door de schorsing niet optimaal heeft kunnen voorbereiden op de proefwerkweek. De rector zegde daarop toe dat mocht dit voor de leerling tot

gevolg hebben dat ze daardoor niet zou kunnen worden bevorderd naar de volgende klas hij bij een eventuele beroepsprocedure het belang van de leerling en de gevolgen van de schorsing voor de voorbereiding op de proefwerkweek zwaar zal laten meewegen in de beslissing die hij op grond van zijn bevoegdheid met betrekking tot de overgang naar de volgende klas kan nemen. Wel herhaalt hij dat de beslissing tot verwijdering niet ongedaan zal worden gemaakt.

Klager heeft tijdens de zitting aangegeven eveneens geen toekomst meer te zien in de samenwerking. Met het overgangsbewijs zal klager op zoek gaan naar een andere school voor de leerling. Hierbij merkt klager op dat zij een nette overdracht vanuit de school wenst. Indien aan voornoemde punten wordt voldaan is klager bereid de rest van de klacht in te trekken.

De commissie heeft vernomen dat een en ander inderdaad op voornoemde manier is gelopen en dat een positief advies is afgegeven waardoor de leerling alsnog wordt toegelaten tot havo 3. Bovendien heeft de school tijdens de zitting beaamt mee te zullen werken aan een nette overdracht. Zoals ter zitting besproken betekent dit dat klager de rest van de klacht intrekt. De commissie heeft daarom geen verdere uitspraken gedaan omtrent het al dan niet gegrond zijn van deze klachtonderdelen. De commissie dringt er bij de school op aan zorg te dragen voor een nette overdracht.

Klacht 16.17

De klacht betreft het handelen van de school rondom een incident dat heeft plaatsgevonden. Klager is van mening dat de situatie wordt gebagatelliseerd en de leerling voelt zich niet meer veilig op school en voelt zich niet serieus genomen. Dit heeft invloed op de schoolprestaties. De klacht valt onder de Regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie.

Oordeel

De commissie constateert gedurende de hoorzitting dat klager de bedoeling heeft om naar een oplossing te zoeken. Afgesproken is dat klager en de school nadere afspraken maken om zo gezamenlijk een zo goed mogelijke benadering te kiezen om de problemen op te lossen. Op grond van deze afspraak heeft klager de klacht ingetrokken. De commissie dringt er bij de school op aan om klager op eigen initiatief te betrekken in alle communicatie en besluitvorming rondom de problemen.