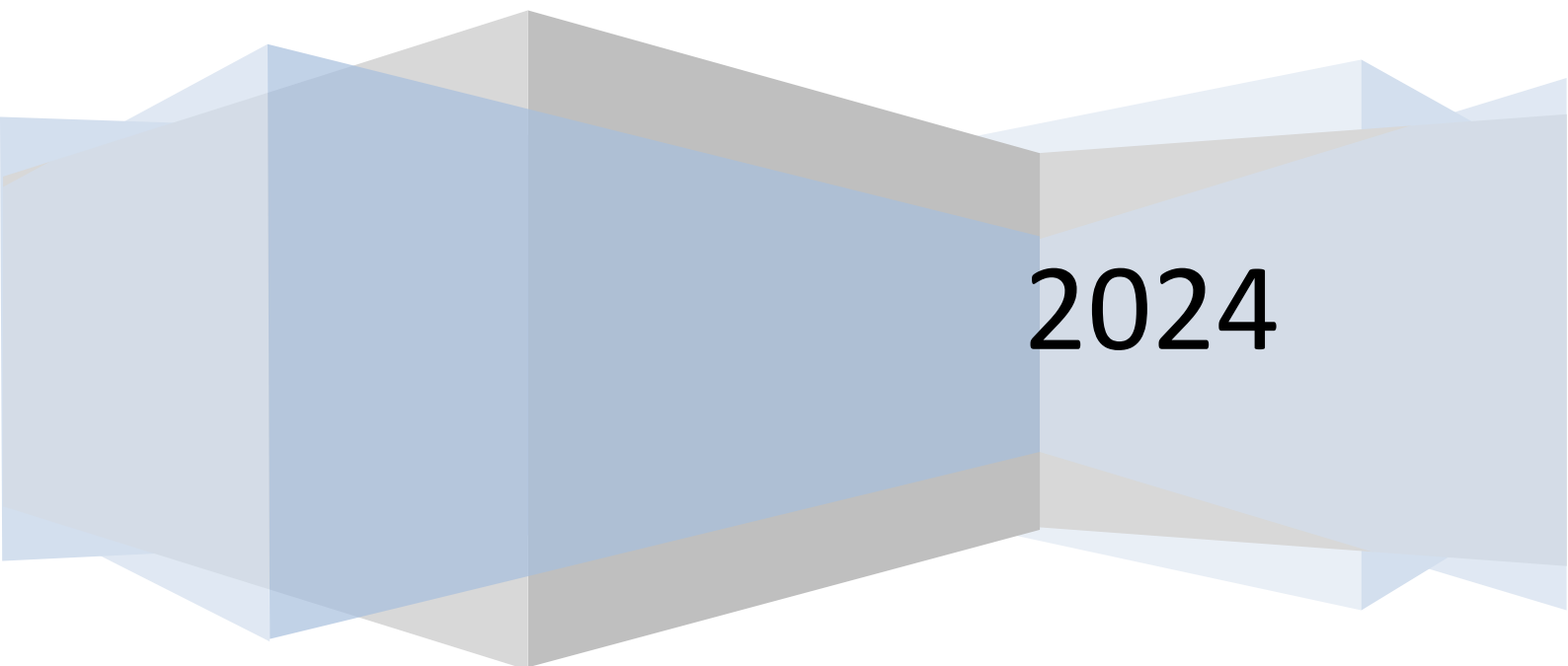


Jaarverslag Klachtencommissie

Ons Middelbaar Onderwijs



2024

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	3
2. JURIDISCH KADER	4
2.1 Wettelijke regeling	4
2.2 Klachtenregeling OMO	4
2.3 Klachtencommissie OMO	4
2.4 Bevoegdheid Klachtencommissie	4
2.5 Klachtprocedure	5
2.6 Schematisch samengevat	5
3. KLACHTBEHANDELING.....	6
3.1 Aantal klachten 2024.....	6
3.2 Aard en afhandeling van ingediende klachten	6
4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.....	7
BIJLAGEN: GEANONIMISEERDE KLACHTEN 2024	9

1. INLEIDING

Het jaarverslag van de Klachtencommissie Ons Middelbaar Onderwijs (verder: de Klachtencommissie) dient ter informatie van zowel al de personen die binnen de verschillende OMO-scholen betrokken zijn bij de afhandeling van klachten, als ter informatie van ouders, leerlingen en personeel die potentieel als klager kunnen optreden. Het jaarverslag geeft daartoe beknopte informatie over de verschillende klachtenregelingen, inzicht in de Klachtprocedure c.q. de werkwijze van de Klachtencommissie.

2. JURIDISCH KADER

2.1 *Wettelijke regeling*

Artikel 3.35 van de Wet Voortgezet Onderwijs 2020 (Wvo2020) verplicht het bevoegd gezag, en dus ook OMO, om een klachtenregeling vast te stellen.

2.2 *Klachtenregeling OMO*

Aldus heeft OMO de Klachtenregeling Ons Middelbaar Onderwijs vastgesteld, die met ingang van 1 september 2022 in werking is getreden.

De Klachtenregeling OMO regelt, kort en zakelijk gezegd, onder meer de instelling van één Klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag, de benoeming van de leden van die Klachtencommissie, alsook de Klachtprocedure en tenslotte de wijze van behandeling van en de beslissing op een klacht.

2.3 *Klachtencommissie OMO*

De Klachtenregeling OMO en dus ook de Klachtprocedure wordt uitgevoerd door de van OMO onafhankelijke 'Klachtencommissie OMO', die wordt ondersteund door een eveneens van OMO onafhankelijk secretariaat.

De Klachtencommissie bestond in 2024 uit:

- De heer P.L.J.M. van Dun, Voorzitter
- De heer P. van der Poel, Vicevoorzitter
- De heer H.M. Claessen (lid)
- Mevrouw Y. Siebelink (lid)
- Mevrouw L. Zariouh (lid per juni 2023)
- Mevrouw C. Van Lent (lid per juli 2023)
- Mevrouw I. Berghuis (lid per 1 januari 2024)

Het secretariaat werd tot 1 oktober 2024 behartigd door de heer mr. N.J. Wessels, werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck en vanaf die datum door mevrouw mr. M.A.M. Arends.

De Klachtencommissie OMO geeft haar oordeel over een Klacht door middel van een gemotiveerd advies aan de Raad van Bestuur van OMO, die vervolgens naar aanleiding van dat advies op de klacht beslist. In de praktijk blijkt dat de Raad van Bestuur het advies van de Klachtencommissie vrijwel steeds overneemt, maar dat neemt niet weg dat de Raad van Bestuur goed gemotiveerd van het advies mag/kan afwijken.

2.4 *Bevoegdheid Klachtencommissie*

Volgens de WVO 2020 en de Klachtenregeling OMO kunnen ouders, leerlingen en personeelsleden een klacht indienen over gedragingen en/of beslissingen c.q. het nalaten daarvan door het bestuur of het personeel van de OMO-scholen.

De Klachtencommissie is op grond van de Klachtenregeling OMO bevoegd om te oordelen over klachten die betrekking hebben op aspecten van het onderwijs, op discriminatie, op bejegening en daarmee vergelijkbare kwesties.

De Klachtencommissie is echter niet bevoegd te oordelen over zuiver juridische geschillen, zoals bijvoorbeeld een aansprakelijkheidskwestie, of zaken die de rechtspositie van het personeel- betreffen.

De Klachtencommissie is ook 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 school- en eindexamen. Dergelijke klachten worden in bezwaar behandeld door de Algemeen Directeur/Rector van de school en in eventueel daaropvolgend beroep door de Regionale beroepscommissie ingevolge het Reglement bezwaar en beroep in leerlingenzaken.

Evenmin kan de Klachtencommissie oordelen over andere specifieke leerlingenzaken, zoals bijvoorbeeld cijfers voor een proefwerk, overhoring etc. en/of de beoordeling van het kennen/kunnen van een leerling.

Tenslotte is de Klachtencommissie ook niet bevoegd te oordelen over klachten die te maken hebben met een vermoeden van een misstand. Dergelijke klachten kunnen, voordat ze eventueel aan de Commissie Integriteitsvraagstukken worden voorgelegd, aanhangig worden gemaakt bij een onafhankelijke Vertrouwenspersoon Integriteit.

2.5 *Klachtprocedure*

Voorop staat dat de behandeling van een klacht als bedoeld in de Klachtenregeling OMO in beginsel op school dient plaats te vinden. Dit is de zogenaamde “voorfase” van de klachtbehandeling.

Een klacht behoort in eerste instantie dus ook op school te worden ingediend en door de Rector/Algemeen Directeur van de school te worden afgehandeld.

Leidt dat niet of niet tijdig tot een bevredigende oplossing van de klacht, dan kan de klacht schriftelijk en goed gemotiveerd bij de Klachtencommissie worden ingediend. Dit impliceert dat de Klachtencommissie een klacht in beginsel pas nádat de voorfase op de school is doorlopen zal kunnen beoordelen. Van dit beginsel kan echter worden afgeweken indien de aard en/of de ernst van een klacht dat naar het -gemotiveerde- oordeel van de Klachtencommissie rechtvaardigt.

2.6. Schematisch samengevat:

	Toepasselijke regeling	Voorfase klachtbehandeling op schoolniveau	Bevoegde instantie
Algemene klachten	Klachtenregeling	Voorfase van toepassing	Klachtencommissie
Melding van een misstand	“Klokkenluidersregeling”	Voorfase niet van toepassing	Klachtencommissie (Commissie Integriteitsvraagstukken)
Leerling kwesties	Reglement bezwaar en beroep in leerlingenzaken	Voorfase conform Reglement bezwaar en beroep in leerlingenzaken	Regionale beroepscommissie via directeur van de school

3. KLACHTBEHANDELING

3.1 Aantal klachten 2024

In 2024 zijn er in totaal 25 klachten ingediend bij de Klachtencommissie OMO. Verder was er op 1 januari 2024 nog 1 voordien ingediende klacht in behandeling.

De Klachtencommissie had in 2024 per saldo dus 26 klachten in behandeling, en dat waren er 3 minder dan in 2023.

3.2 Aard en afhandeling ingediende klachten

De in totaal 26 lopende klachten in 2024 zijn als volgt afgehandeld:

- 3 klachten afgehandeld door middel van een hoorzitting, waarvan:
 - 1 klacht ter zitting minnelijk werd geregeld.
 - 1 klacht deels gegrond en deels ongegrond werd verklaard
 - 1 klachten geheel ongegrond werd verklaard.

De overige 23 dossiers werden als volgt behandeld:

- 1 klacht werd ongegrond verklaard (middels Voorzittersbeschikking).
- 6 klachten werden aangehouden voor voorfase-overleg (overeenkomstig de Klachtregeling), zijn vervolgens opgelost door klager/school en zijn daarmee afgehandeld.
- 6 klachten werden niet in behandeling genomen vanwege onbevoegdheid Klachtencommissie en zijn doorverwezen naar Rector (waarvan 5 middels Voorzittersbeschikking).
- 5 klachten werden niet-ontvankelijk verklaard (waarvan 2 middels Voorzittersbeschikking).
- 1 klacht werd ingetrokken door klager lopende de onderzoeksfase.

- 1 klacht aangehouden in het jaar 2023, behoefde uiteindelijk geen behandeling meer; van klager werd uiteindelijk niets meer vernomen.
- 3 klachten uit 2024 waren nog in behandeling bij het afsluiten van het jaar 2024 en zijn ‘meegenomen’ naar het jaar 2025.

4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Op basis van de in 2024 ingediende klachten kan de Klachtencommissie de volgende aanbevelingen doen.

In 2024 werden er 6 klachten ingediend die nog niet de voorfase hadden doorlopen. Voorts werden er in 2024 6 klachten ingediend over kwesties waarin de Klachtencommissie niet bevoegd was. Die twaalf klachten werden daarom ter be-/afhandeling op schoolniveau doorverwezen naar de rector.

Het lijkt erop dat het de klagers onvoldoende duidelijk is, (1) dat het uitgangspunt van de Klachtenregeling OMO is dat de klacht éérst tot op het hoogste schoolniveau (door de rector) behandeld/afgehandeld moet worden (de ‘voorfase’) en verder (2) welke soort klachten er bij de Klachtencommissie of elders ingediend kunnen worden. Hierdoor moest de Klachtencommissie in 2024 een substantieel aantal klagers ná het nemen van de (hoge) drempel om een formele klacht bij de Klachtencommissie in te dienen, meteen door-/terugverwezen naar school.

De Klachtencommissie ziet dat dit terug-/doorverwijzen naar school niet alleen verwarrend is voor klagers, maar ook leidt tot frustratie en waardoor klagers niet of minder bereid zijn om (alsnog) met school/Rector in gesprek te gaan.

Daarom en omdat de Klachtencommissie groot belang hecht aan het hanteren van een zo laag mogelijke drempel voor klagers, is het van groot belang dat klagers goed geïnformeerd worden over de Klachtprocedure. Heldere communicatie over te volgen de stappen in de klachtenprocedure en ook sturing/trechteren bij het indienen van de klacht, zullen er aan bijdragen dat de be-/afhandeling van klachten soepeler verloopt en dat klagers zich (meer) serieus genomen voelen door de school en de Klachtencommissie.

De Klachtencommissie geeft daarom als aanbeveling om de website van de OMO-scholen en van OMO op dit punt aan te passen door (meer) nadrukkelijk te wijzen op de vereiste ‘voorfase’ en daarnaast meer specifiek te beschrijven welke soort klachten er waar ingediend kunnen worden.

Bovendien beveelt de Klachtencommissie aan om eventuele klachten meer te sturen/trechteren, voor het indienen van een klacht gebruik te maken van een op de website van de scholen en OMO te downloaden standaard “Klacht-formulier” met (vooral gesloten) vragen. Die vragen zullen klagers moeten invullen/aanvinken alvorens het formulier te kunnen versturen. Daarbij moet dan ook verplicht aangevinkt worden of de voorfase doorlopen is. In het geval dat het vinkje niet gezet

wordt, zou er bijvoorbeeld de automatische melding kunnen volgen dat de voorfase eerst gevolgd zal moeten worden. Ook zou in dat formulier ruimte moeten komen voor de vraag welk soort klacht het betreft, waarbij er beperkte keuzemogelijkheden zijn om aan te vinken. Klachten die niet op het werkterrein van de Klachtencommissie liggen, zoals bijvoorbeeld over schoolbeleid of cijfers, kunnen op deze wijze bij voorbaat gefilterd worden. De automatische melding zou dan kunnen volgen, dat klager zich tot school/rector kan wenden. Over de technische aspecten van een dergelijk formulier zal de afdeling ICT geraadpleegd moeten worden.

De Klachtencommissie concludeert dat veel klagers verwachten dat de commissie hun probleem met de school oplost. De klager geeft aan wat er op school moet gebeuren en eist dat de Klachtencommissie dat aan de school opdraagt. Hoewel de Klachtencommissie in het verleden weleens mediation heeft toegepast tijdens een zitting, is dat feitelijk niet haar rol. De Klachtencommissie komt middels een zitting tot een oordeel over de al of niet (gedeeltelijke) gegrondheid van een klacht. Op basis daarvan adviseert de Klachtencommissie een advies aan de Raad van Bestuur van OMO die vervolgens een uitspraak doet. Veelal is daarmee het probleem op de school niet opgelost en heeft het hooguit een sturende werking op deze wijze waarop klager en school aan een oplossing kunnen werken. Op dit punt moet het verwachtingspatroon van de klager beter gemanaged worden.

Tot slot, hoewel het aantal klachten dat in 2024 werd ingediend licht daalde ten opzichte van 2023, ziet de Klachtencommissie dat klachten naar hun aard/inhoud bewerklijker worden en ook vaker een min of meer spoedeisend karakter hebben. Voor een deel valt dat op te lossen door wellicht sneller een hoorzitting te beleggen of de zaak bij Voorzittersbeschikking af te doen, maar de werkzaamheden van Secretaris en de Voorzitter worden daardoor ook wel (veel) intensiever.

De Klachtencommissie doet daarom niet alleen de aanbeveling om twee Vicevoorzitters te benoemen, maar ook om de vergoeding voor Secretaris, de Voorzitter en Vicevoorzitter te herijken.

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

Tilburg, 31 maart 2025

Mr. P.L.J.M. van Dun,

Voorzitter Klachtencommissie OMO

Mr. M.A.M. Arends

Secretaris Klachtencommissie OMO

BIJLAGE: GEANONIMISEERDE ADVIEZEN 2024

BIJLAGE

(1)

Klacht 24.07

Advies Klachtenregeling Ons Middelbaar Onderwijs

De Klachtencommissie Ons Middelbaar Onderwijs (hierna: “de Commissie”) geeft ingevolge artikel 4 jo.13 van de Klachtenregeling OMO aan de Raad van Bestuur van de Vereniging Ons Middelbaar Onderwijs over de klacht van:

Mevrouw ‘X’ (hierna: “klager”)

tegen

‘Y’ (hierna: “verweerder”)

het navolgende advies:

1. Verloop van de Klachtprocedure:

Klager heeft bij e-mail van 26 februari 2024 bij de Commissie een klacht ingediend tegen verweerder.

De secretaris van de Commissie heeft klager de ontvangst van die klacht bevestigd bij e-mail van 4 maart 2024;

Klager heeft bij e-mail van 4 maart 2024 aan de Commissie afschrift verstrekt van een door haar op diezelfde datum rechtstreeks aan verweerder gezonden klachtmail; Verweerder heeft vanaf 4 maart bij herhaling aan klager data en tijdstippen voorgesteld om haar klacht te bespreken

De secretaris van de Commissie heeft de Rector van verweerder namens de Commissie verzocht om de klacht in behandeling te nemen en daarop uiterlijk op 19 april 2024 te beslissen;

De Commissie heeft in overleg met partijen een hoorzitting bepaald op 8 juli 2024, waarvoor partijen bij e-mails van 22 juni 2024 zijn opgeroepen;

Verweerder heeft bij e-mail van 27 juni 2024 een verweerschrift met 2 bijlagen ingediend;

Op de hoorzitting op 8 juli 2024 is klager in persoon en met haar zoon, ‘A’, verschenen.

Verweerder werd op de hoorzitting vertegenwoordigd door de Rector, mevrouw ‘B’ en onderwijsmanager mevrouw ‘C’.

Beide partijen hebben tijdens de hoorzitting vragen van de Commissie beantwoord en hun klacht respectievelijk verweer nader toegelicht.

2. Relevante feiten:

De zoon van klager, 'A', volgt sinds oktober 2023 het VMBO -theoretisch kader op 'Y'; Sinds eind 2023 zijn klager en haar zoon van mening dat 'Y' voor 'A' geen goede, althans veilige school is en daarover heeft klager samen met haar zoon op 17 januari 2024 met de Directeur van 'Y', mevrouw 'D' en onderwijsmanager 'E' overleg gehad; Naar aanleiding van dat overleg is er zowel door verweerder als door klager met enkele andere scholen gesproken over een mogelijke overplaatsing, maar tot op de dag van de mondelinge behandeling heeft dat (nog) niet tot overplaatsing geleid 'A' staat dus nog steeds op 'Y' ingeschreven; hij heeft daar echter sinds januari nauwelijks tot geen lessen gevolgd, maar thuis gewerkt aan door de school aangeleverde opdrachten en aldus het eerste leerjaar VMBO-theoretisch kader op 'Y' afgesloten. 'A' geeft nog steeds aan dat hij naar een andere school wil, bij voorkeur school 'P' te Z.

3. De klacht

3.1 Klager heeft in de klachtmail van 26 februari 2024 concreet als klacht geformuleerd:

"Bij deze dien ik een klacht in tegen 'Y'. Ik ben al een tijd op zoek naar een andere school voor mijn zoon ('A') maar krijg geen medewerking van de school",
en in haar rechtsreeks aan verweerder gezonden klachtmail van 4 maart concreet gesteld:
".....wordt (sic) ik door uw medewerkers mevr 'S' en mevr 'T' tegengewerkt om in een veilige school over te stappen!."

3.2 Tijdens de mondelinge behandeling van die klacht(en) heeft klager als toelichting/aanvulling op die klacht(en) voorts nog gesteld, kort samengevat en zakelijk weergegeven, dat de school haar klachten over een groepje leerlingen dat haar zoon stelselmatig pest en mishandelt niet serieus neemt, dat het schooldossier over haar zoon onwaarheden bevat, dat door medewerkers van de school aan scholen waar haar zoon naar toe zou willen onheuse c.q. onjuiste informatie over haar zoon wordt verstrekt en dat er door medewerkers van de school ook tegen haar wordt gelogen.

4. Het verweer

4.1 Verweerder heeft in haar verweerschrift allereerst gemotiveerd en met bewijsstukken gestaafd aangegeven welke activiteiten zij voor een mogelijke overstap van de zoon van klager naar een andere school heeft gedaan en waarom dat niet tot resultaat heeft geleid.

4.2 In aansluiting daarop heeft verweerder vervolgens in haar verweerschrift concluderend gesteld:

"Wij werken op geen enkele wijze de overstap naar een andere school tegen. Integendeel, wij hebben al meerdere scholen aangedragen en het 'M' heeft voor 'A' een plekje vrij. Daarbij hebben we moeder meermaals uitgenodigd voor een gesprek, maar daar is nimmer op ingegaan."

4.3 Tijdens de mondelinge behandeling is door de Rector als toelichting/aanvulling op het verweerschrift en de toelichting van klager nog gesteld, kort en zakelijk weergegeven, dat klager en haar zoon de door de school voorgestelde hulp/begeleiding

ten aanzien van het door klager gestelde pesten en mishandelen van 'A' niet, althans onvoldoende hebben benut, dat het leerling-dossier over 'A' de gebruikelijke gegevens/informatie bevat, dat die informatie ook aan scholen waar 'A' naar toe zou willen moet worden doorgegeven en tenslotte, dat de school er geen énkél belang bij heeft om 'A' op 'Y' te houden en de school een overplaatsing dan ook niet heeft tegengewerkt en ook niet zal tegenwerken.

5. Beoordeling

5.1 Op grond van de overgelegde stukken constateert de Commissie allereerst, dat er naar aanleiding van een klacht van klager op 17 januari 2024 tussen klager en haar zoon enerzijds en de directeur en een onderwijsmanager van 'Y' anderzijds een gesprek is gevoerd over de -kortgezegd- problematiek die klagers' zoon ervaart op 'Y'.

5.2 Daarna, zo blijkt uit de overgelegde stukken, hebben partijen enkel nog per e-mail met elkaar contact met gehad. Overleg tussen partijen is er echter niet meer geweest, ook al werd klager daarvoor wel uitdrukkelijk uitgenodigd, met name en meermaals herhaald door de Rector.

5.3 De commissie stelt voorop dat het wellicht, ook al vindt klager dat dat *“toch niets uit zou halen”*- naar de mening van de Commissie heel zinvol zou kunnen zijn geweest, wanneer klager op de meermaals herhaalde uitnodigingen aan haar tot mondeling overleg zou zijn ingegaan. Goed mondeling overleg tussen partijen kan immers niet alleen heel nuttig zijn voor verduidelijking van elkaars standpunten, maar kan óók tot wederzijds begrip en zelfs tot een voor álle betrokken partijen -waaronder uiteraard in dit geval 'A'- bevredigende oplossing van een klacht leiden.

5.4 Niet voor niets kent de Klachtenregeling OMO (hierna: KR) dan ook als uitgangspunt dat vóórdat de Commissie een klacht behandelt/beoordeelt die klacht eerst op schoolniveau moet zijn behandeld.

5.5 De omstandigheid dat klager geweigerd heeft op de herhaalde uitnodiging tot overleg in te gaan impliceert echter niet per definitie dat klager, zoals uit de tekst van artikel 7 lid 2 KR lijkt te volgen, niet-ontvankelijk zou zijn in haar klacht. Dergelijk oordeel verdraagt zich immers niet met artikel 3.35 lid 3 jo 3.36 lid 1 sub a. Wet Voortgezet Onderwijs 2020.

5.6 Het vorenstaande impliceert, dat indien verweerder met haar op de weigering van klager om in te gaan op de uitnodiging voor overleg bij e-mail van 6 mei 2024 aan klager gegeven reactie “....dat de klacht is *afgehandeld*”, heeft bedoeld te zeggen dat de klacht daarmee *geheel* is afgedaan dus (ook) niet juist is.

5.7 Het feit dat klager uitgenodigd wordt om een klacht op schoolniveau te bespreken en weigert daarop in te gaan, leidt er dan ook slechts toe dat verweerder i.) ofwel zonder klager verder daarover te spreken een schriftelijke beslissing op de klacht kan nemen;
ii.) ofwel zich op het standpunt kan stellen dat door de weigering van klager behandeling van de klacht op schoolniveau is afgerond.

Naar het oordeel van de Commissie móet verweerder -maar de Commissie begrijpt dat dat gegeven de toelichting in de KR wellicht niet geheel duidelijk is- in dergelijk geval om een inhoudelijke be-/afhandeling van de klacht niet te frustreren of vertragen zelfs één van die opties benutten.

5.8 De Commissie heeft in elk geval geconcludeerd dat de behandeling van de klacht op schoolniveau, enerzijds door de weigering van klager, en anderzijds door het binnen door de Commissie bij e-mail van 5 april 2024 aan verweerder gestelde termijn uitblijven van een op schoolniveau gegeven schriftelijke beslissing op de klacht, alsmede de mededeling van verweerder in de onder 5.6 genoemde mail van 6 mei 2024 *is* afgerond.

5.9 Dus is de Commissie overgegaan tot inhoudelijke behandeling en beoordeling van de klacht, waartoe de Commissie op grond van alle overgelegde stukken -waaronder ook diverse mailwisseling- en de door partijen tijdens de mondelinge behandeling van de klacht gegeven antwoorden op vragen van de Commissie, alsook de toelichting van partijen op de klacht c.q. het verweer daartegen allereerst het navolgende heeft vastgesteld:

a. blijkens een door mevrouw 'S', ondersteuningscoördinator bij 'Y', aan klager gezonden e-mail van 1 maart 2024 (08.39 uur, subject: "school voor 'A' ") is er door verweerder contact gelegd met de scholen 'P' en 'M'. De ondersteunings-coördinator heeft klager in diezelfde e-mail voorts aangegeven met wie van die twee scholen klager contact zou kunnen leggen en haar uitdrukkelijk geadviseerd om dat ook met beide scholen te doen;

b. 'M' heeft op 4 maart 2024 klager bij aan haar gezonden Whats-app laten weten dat de aanmelding van 'A' op 4 maart werd besproken maar afgewezen, onder meer omdat het een overstap gaande het schooljaar betrof;

c. 'P' heeft klager vervolgens bij aan haar gezonden e-mail van 7 maart 2024 ook laten weten dat een tussentijdse overstap niet gebruikelijk en ook niet wenselijk is, waarbij 'P' tevens heeft aangegeven dat 'A' eventueel door klager kan worden aangemeld voor het volgende schooljaar;

d. Tijdens de mondelinge behandeling heeft de Rector van 'Y' uitdrukkelijk aangeboden om 'A' met ingang van het nieuwe schooljaar te detacheren op 'M' zodat 'A' kan ervaren of dat een geschikte school voor hem is. Klager heeft dat aanbod aanstonds afgewezen.

e. Klager heeft bij herhaling en in wisselende bewoordingen gesteld dat de (over)plaatsing van haar zoon naar een (ook een van de hiervoor genoemde) andere school door verweerder wordt *tegen*gewerkt, met name doordat er volgens haar door verweerder aan andere scholen onjuiste, onheuse en voor de overplaatsing irrelevante informatie over haar zoon zou zijn en/of worden verstrekt. Die stelling(en) heeft klager naar het oordeel van de Commissie echter op geen enkele manier aannemelijk gemaakt, laat staan dat zij die stelling(en) op basis van objectief verifieerbare stukken, feiten en/of omstandigheden heeft bewezen.

5.10 Op grond van vorenstaande vaststellingen, zowel op zich als in hun onderling verband bezien, blijkt naar het oordeel van de Commissie om te beginnen dat, ánders dan klager stelt, door verweerder wel degelijk is en nog steeds wordt meegewerkt aan een overplaatsing van 'A'. In elk geval blijkt uit géén van die vaststellingen, dat de

overplaatsing van 'A', inderdaad, zoals klager stelt, door verweerder wordt tegengewerkt. Dat laatste is ook helemaal niet aannemelijk, omdat verweerder, zoals door haar terecht is opgemerkt, er geen énkél belang bij heeft om dat te doen.

5.11 Ook uit een door klager bij de mondelinge behandeling door haar voorgelezen en vervolgens door haar aan de Commissie en verweerder korte tijd ter inzage gegeven, recent door klager van 'W' ontvangen brief valt naar het oordeel van de Commissie niet af te leiden dat er sprake is of is geweest van tegenwerking door verweerder bij een mogelijke overplaatsing van 'A' naar 'W'. Daarbij merkt de Commissie voor alle duidelijkheid nog op dat het uiteraard geheel aan 'W' is om te beslissen of een leerling al dan niet -en dat geldt zowel tussentijds, als aan het begin van een schooljaar- op 'W' wordt toegelaten.

5.12 De Commissie komt dan ook tot de slotsom dat niet geconcludeerd kan worden dat de in 3.1 omschreven klacht doel treft.

6. Conclusie en Advies

6.1 De Commissie beoordeelt de in 3.1 omschreven klacht ontvankelijk, maar in zijn geheel ongegrond.

6.2 De Commissie adviseert het bevoegd gezag om dienovereenkomstig op de klacht te beslissen.

6.3 De Commissie ziet geen reden om het bevoegd gezag te adviseren om ten aanzien van verweerder enige maatregel te treffen.

Aldus vastgesteld te Tilburg op 8 juli 2024 door de Klachtencommissie OMO en verder schriftelijk uitgewerkt en ondertekend te Tilburg op 15 juli 2024.

(2)

Klacht 24.22

Advies Klachtenregeling Ons Middelbaar Onderwijs

De Klachtencommissie Ons Middelbaar Onderwijs (hierna: “de Commissie”) geeft ingevolge artikel 4 jo.13 van de Klachtenregeling OMO aan de Raad van Bestuur van de Vereniging Ons Middelbaar Onderwijs over de klacht van:

mevrouw en de heer ‘X’ (hierna: “klagers”)

tegen

‘Y’ (hierna: “verweerder”)

het navolgende advies:

1. Verloop van de Klachtprocedure:

Klagers hebben bij e-mail van 15 januari 2024 met 1 bijlage een klacht ingediend bij de Commissie.

De secretaris van de Commissie heeft een afschrift van de klacht bij e-mail van 18 januari 2024 doorgezonden aan verweerder, waarop verweerder klagers tot tweemaal toe heeft uitgenodigd voor een gesprek.

Verweerder heeft, omdat klagers niet wensten in te gaan op de (2) uitnodigingen voor een gesprek, de Commissie bij e-mail van 23 januari 2024 bericht de in de Klachtregeling genoemde “voorfase” van de klachtbehandeling als afgerond te beschouwen.

Verweerder heeft op 9 februari 2024 een verweerschrift met 18 bijlagen ingediend.

De Commissie heeft de klacht tijdens een hoorzitting op 22 februari 2024 mondeling behandeld. Op die hoorzitting zijn klagers in persoon verschenen. Verweerder werd op de hoorzitting vertegenwoordigd door de rector, een directielid en de zorgcoördinator van verweerder. Beide partijen hebben tijdens de hoorzitting vragen van de Commissie beantwoord en hun klacht respectievelijk verweer nader toegelicht.

2. Relevante feiten:

Klagers hebben hun dochter (hierna “de dochter”) op 30 november 2023 na een woordenwisseling uit huis gezet zonder dat klagers, volgens hen “in de stellige

overtuiging dat zij bij een (school)vriendin zou kunnen overnachten” een verblijfplaats voor de nacht voor hun dochter hadden geregeld;

De dochter heeft op 30 november 2023 zelf een verblijfplaats voor de nacht gevonden.

De dochter heeft zich op 1 december 2023 gewend tot Mevrouw ‘A’, die als coördinator werkzaam is bij verweerder, en twee keer met haar de ontstane situatie besproken. In het eerste gesprek – tijdens het 5^e uur- is Mevrouw ‘A’ kort gebeld door de moeder van de dochter. In het (tweede) gesprek later op de dag heeft Mevrouw ‘A’ de moeder van de dochter twee keer gebeld.

3. De klacht

3.1 Blijkens de klachtmail en de daarbij gevoegde bijlage gaat de klacht niet alleen over de situatie die zich op of kort na 1 december 2023 voordeed, maar hebben klagers tijdens de hoorzitting uitdrukkelijk aangegeven dat er over de door hen in hun mail aangeduide *“leer- en gedragsproblemen met onze dochter”* contact met de school bestaat en dat onderwerp wat hen betreft daarom géén onderdeel van de klacht(behandeling) uitmaakt.

3.2 Aldus heeft de Commissie op grond van de klachtmail en de tijdens de hoorzitting van klagers verkregen toelichting vastgesteld dat de klacht, kort en zakelijk samengevat, inhoudt:

- a. dat Mevrouw ‘A’ in het telefoongesprek op 1 december 2023 heeft gelogen dat zij niet wist waar hun dochter op dat moment was;
- b. dat Mevrouw ‘A’ een verblijfplaats voor de dochter zou hebben geregeld, zonder klagers daarover te informeren;
- c. dat door verweerder weliswaar namens Mevrouw ‘A’, maar niet door haar persoonlijk excuses zijn aangeboden, terwijl de aangeboden excuses bovendien énkél het telefoongesprek op 1 december 2023 betroffen en voor het overige geen excuses zijn aangeboden;
- d. dat klagers door verweerder niet geïnformeerd zijn over de disciplinaire maatregelen die verweerder tegen Mevrouw ‘A’ heeft genomen en over wat/hoe verweerder gaat doen om te voorkomen dat soortgelijke situaties zich opnieuw voordoen.

4. Het verweer

4.1 Verweerder heeft in haar verweerschrift met bijlagen het verloop van de gebeurtenissen op c.q. kort na 1 december 2023 geschetst en aangegeven dat Mevrouw ‘A’ tijdens het telefoongesprek op 1 december 2023 de dochter in bescherming wilde nemen door de vraag van haar moeder (waar hun dochter momenteel was) te ontwijken. Verweerder heeft daarvoor reeds excuses aangeboden.

4.2 Verweerder benadrukt dat Mevrouw 'A', conform de adviezen van de zorgcoördinator, met de beste intenties gehandeld heeft en hierbij het belang van de dochter en klager bij haar afweging zou hebben meegenomen.

4.3 Verweerder communiceert niet naar ouders over disciplinaire maatregelen die tegen werknemers van verweerder worden genomen. Dergelijke situaties worden intern geëvalueerd en er worden – zo nodig – passende maatregelen genomen. Dit alles om in de toekomst op de best mogelijke manier te handelen.

4.4 Tijdens de hoorzitting heeft verweerder er mee ingestemd dat de klacht(behandeling) zich beperkt tot hetgeen zich op of kort na 1 december 2023 heeft voorgedaan.

5. Beoordeling

5.1 Verweerder heeft zowel in het verweerschrift als op de hoorzitting nadrukkelijk als verweer tegen de klacht aangevoerd dat Mevrouw 'A' steeds met het belang van de dochter van klagers voor ogen en met de juiste bedoelingen heeft gehandeld.

5.2 De Commissie ziet om te beginnen geen enkele reden/aanleiding om aan de juistheid van dat verweer te twijfelen. Bovendien vindt de Commissie het heel begrijpelijk dat er, toen Mevrouw 'A' op 1 december 2023 ter ore kwam dat klagers hun -minderjarige- dochter de avond daarvoor uit huis zetten zónder een verblijfplaats voor de nacht voor haar te regelen, bij haar de nodige "alarmbellen" zijn gaan rinkelen en dat zij vanaf dat moment met de beste bedoelingen in het belang en ter bescherming van de dochter van klagers heeft gehandeld.

5.3 Daarmee staat naar het oordeel van de Commissie echter nog niet vast, dat er door mevrouw Maas c.q. door verweerder in casu ook adequaat en (voldoende) professioneel is gehandeld en ter beoordeling van de klacht is dat dan ook de centrale vraag.

5.4 Ter beantwoording van die vraag stelt de Commissie allereerst vast dat uit de stukken en toelichting daarop genoegzaam blijkt, dat de dochter bij al de telefoongesprekken die Mevrouw 'A' op 1 december 2023 met de moeder van de dochter voerde aanwezig was en dat Mevrouw 'A' ook wist waar de dochter was c.q. zou verblijven. Op de vraag van de moeder waar haar dochter was, had Mevrouw 'A' dus een correct antwoord kunnen -en gelet op de verantwoordelijkheid van ouders in beginsel ook moeten- geven.

Echter, uit de stukken en toelichting blijkt óók dat toen de dochter op 1 december 2023 met Mevrouw 'A' sprak voor haar nog niet meteen duidelijk was, althans duidelijk kon of moest zijn dat er zonder meer sprake was van een voor de dochter

veilige thuissituatie. Dat rechtvaardigde op dat moment naar het oordeel van de Commissie dan ook dat Mevrouw 'A' op de door de moeder van de dochter gestelde vraag een, zoals gesteld in haar feitenverslag (bijlage 2 bij verweer), "ontwijkend" antwoord heeft gegeven.

Dus kan volgens de Commissie wat dit aspect van de klacht betreft niet geconcludeerd worden dat Mevrouw 'A' niet adequaat of niet (voldoende) professioneel zou hebben gehandeld en is het in 3.1 onder a. jo b. omschreven klachtonderdeel in zoverre ongegrond.

5.5 Ter beantwoording van de in 5.3 gestelde vraag stelt de Commissie voorts vast dat uit de stukken en toelichting daarop blijkt, dat de dochter nadat zij door haar ouders uit huis werd gezet zélf bij een schoolvriendin voor de nacht van 30 november op 1 december 2023 en daaruit voortvloeiend ook voor enkele dagen daarna onderdak heeft gevonden, zodat de klacht dat Mevrouw 'A', zoals klagers stellen, onderdak heeft "*geregeld bij familie van de schoolvriendin*" feitelijke grondslag mist. Dus kan volgens de Commissie ook wat dit aspect van de klacht betreft niet geconcludeerd worden dat Mevrouw 'A' niet adequaat of niet (voldoende) professioneel zou hebben gehandeld en is het in 3.1 onder a. jo b. omschreven klachtonderdeel in zoverre ongegrond.

5.6 Tenslotte staat volgens de Commissie vast dat Mevrouw 'A' over de problematiek waar zij op 1 december 2023 door de dochter mee werd geconfronteerd, overleg heeft gehad met en advies heeft gevraagd aan de zorgcoördinator van de school, Mevrouw 'B'. Daarmee heeft zij naar het oordeel van de Commissie op zichzelf prima gehandeld.

Niettemin concludeert de Commissie op grond van de stukken en toelichting óók dat Mevrouw 'A' in haar -tweede- gesprek op 1 december met de dochter van klagers meteen, althans vrij snel duidelijk moet zijn geweest/geworden, dat zich op de avond van 30 november 2023 bij klagers thuis een incident voordeed, waardoor de dochter van klagers en haar ouders -klagers in casu- ten opzichte van elkaar in een heel bijzondere situatie kwamen te verkeren. Gelet op de aard en de ernst van die, toch bepaald niet alledaagse situatie had het naar het oordeel van de Commissie dan ook op de weg van Mevrouw 'A' gelegen om de bij verweerder werkzame zorgcoördinator, Mevrouw 'B' niet slechts om haar advies "*hoe te handelen*" te vragen, maar haar, gelet op haar specifieke taak en kunde te vragen om het gesprek met c.q. de zorg voor de dochter verder op zich te nemen.

Dat zij dat niet deed omdat er voor dit soort situaties op de school geen beleid of protocol geldt, maakt haar handelen weliswaar begrijpelijk, maar rechtvaardigt dat niet; het is/blijft immers steeds haar eigen verantwoordelijkheid om de aard, ernst en mogelijke gevolgen van een aan haar als coördinator voorgelegde situatie c.q. problematiek en de manier waarop die moet worden opgelost goed in te schatten en daar adequaat naar te handelen.

Dus kan volgens de Commissie wat dit, overigens door klager niet specifiek gesteld maar naar het oordeel van de Commissie impliciet in het in 3.1 onder a. jo b. begrepen aspect van de klacht betreft, niet geconcludeerd worden dat Mevrouw 'A'

adequaat en (voldoende) professioneel heeft gehandeld en is het in 3.1 onder a. jo b. omschreven klachtonderdeel in zoverre dus gegrond.

5.7 Op grond van al het vorenstaande, een en ander op zich en in onderling verband gezien komt de Commissie tot de slotsom dat de in 3.1 onder a. en b. omschreven klachtonderdelen gedeeltelijk doel treffen.

5.8 De Commissie stelt ten aanzien van het in overweging 3.1 onder c. omschreven klacht-onderdeel vast dat verweerder namens Mevrouw 'A' excuses heeft aangeboden. Weliswaar waren die excuses toegespitst op het telefonisch contact op 1 december 2023, maar -gehoord ook de toelichting van verweerder- gelden die mutatis mutandis ook voor het overige. De Commissie ziet dan ook niet in waarom met die excuses niet kon/kan worden volstaan. Het in overweging 3.1 onder c. omschreven klachtonderdeel treft dus geen doel.

5.9 De Commissie volgt ten aanzien van het in overweging 3.1 onder d. omschreven klacht-onderdeel de stelling c.q. het verweer dat de vraag of er al dan niet, en zo ja welke disciplinaire maatregelen jegens Mevrouw 'A' en/of enig andere medewerker zijn of zullen worden genomen een zuiver interne, arbeidsrechtelijke en bovendien privacygevoelige aangelegenheid is. Verweerder is naar het oordeel van de Commissie dan ook niet gehouden daarover enige mededeling aan derden, waaronder klagers te doen. Dit geldt mutatis mutandis in wezen ook ten aanzien van de door klagers gestelde vraag hoe verweerder in de toekomst ervoor zorgt dat een dergelijke situatie zich niet meer zal (kunnen) voordoen. Afgezien daarvan is door verweerder zowel in het verweerschrift als op de hoorzitting aangegeven dat hetgeen gebeurd is, intern terdege zal worden geëvalueerd en dat er adequate maatregelen zullen worden getroffen om herhaling daarvan te voorkomen. De Commissie ziet geen reden/aanleiding dat te moeten betwijfelen. Ook het in overweging 3.1 onder d. omschreven klachtonderdeel treft dus geen doel.

6. Conclusie en Advies

6.1 Op grond van al het vorenstaande verklaart de Commissie de in 3.1 onder a. jo b. omschreven klachtonderdelen gedeeltelijk **gegrond** en voor het overige **ongegrond** en adviseert de Commissie het bevoegd gezag om dienovereenkomstig op de klacht te beslissen.

6.2 Zowel in het verweerschrift als op de hoorzitting heeft verweerder gesteld dat hetgeen gebeurd is, intern terdege zal worden geëvalueerd en dat er adequate maatregelen om herhaling daarvan te voorkomen zullen worden getroffen. Ervan uitgaande dat dat ook daadwerkelijk zal gebeuren en dat er door verweerder tot de maatregelen om een situatie als die zich voordeed te voorkómen inderdaad een

beleid/protocol zal worden vastgesteld, ziet de Commissie geen reden/aanleiding om het bevoegd gezag te adviseren om meer en/of andere maatregelen te treffen.

Aldus vastgesteld te Tilburg op 22 februari 2024 door de Klachtencommissie OMO en verder schriftelijk uitgewerkt en ondertekend op 4 april 2024.