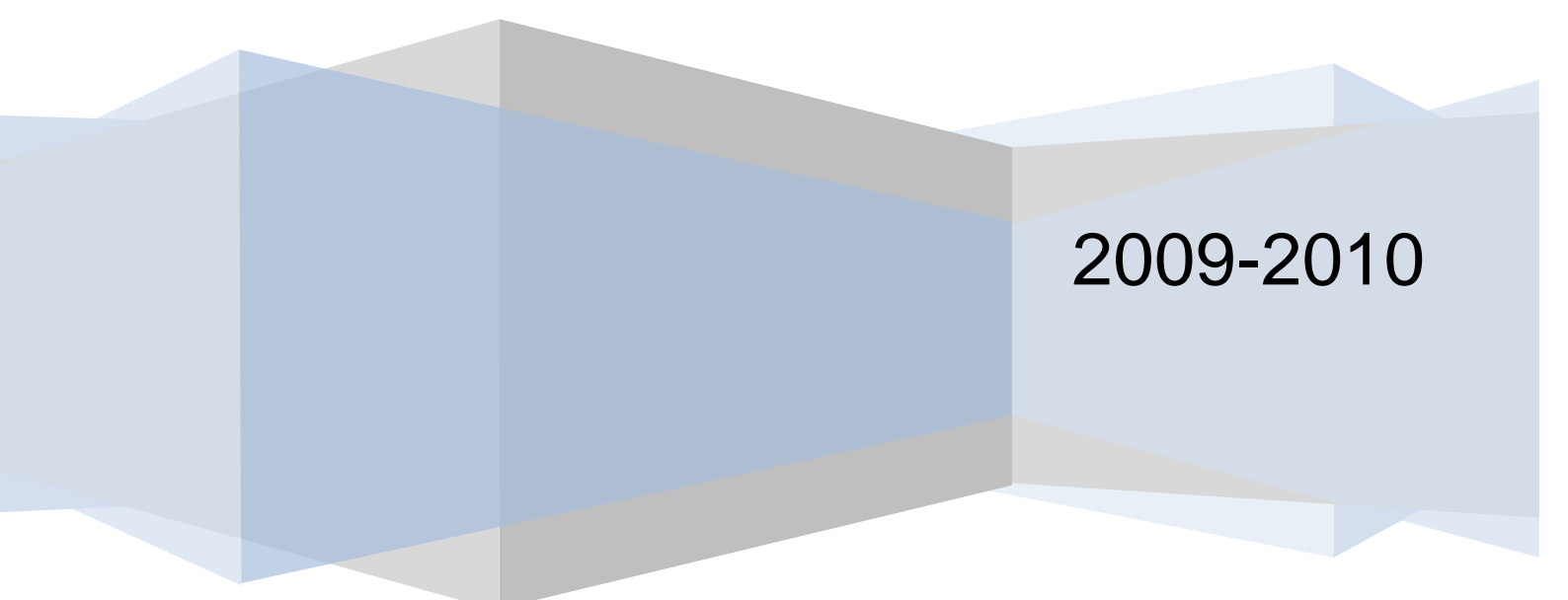


Jaarverslag Klachtencommissie

Ons Middelbaar Onderwijs



2009-2010

Inhoudsopgave:

1. Voorwoord.....	3
2. Organisatie en werkwijze.....	5
2.1 Samenstelling klachtencommissie.....	6
3. Klachtenbehandeling en Klachtencommissie in 2009/2010.....	7
4. Conclusie en aanbevelingen.....	11

1. VOORWOORD

De Wet op het Voortgezet Onderwijs verplicht Ons Middelbaar Onderwijs (OMO) om een klachtregeling 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 daartoe twee klachtregelingen ingesteld. Één klachtregeling 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 klachtregelingen 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 de regel 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.

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

De Klachtencommissie heeft sinds haar instelling veel ervaring opgedaan bij de behandeling van klachten.

Via dit verslag wil zij haar ervaringen graag delen. In de eerste plaats met alle personen die binnen de verschillende scholen betrokken zijn bij de afhandeling van klachten: schoolleiders, vertrouwenspersonen, mentoren, leerkrachten. Daarnaast ook met alle personen die potentieel als klager kunnen optreden: ouders, leerlingen en personeel.

De Klachtencommissie wil haar ervaringen graag delen om verschillende redenen:

- Het komt voor dat klagers zich bij algemene klachten tot de Klachtencommissie wenden, zonder dat de verplichte voorfase op schoolniveau is doorlopen. De Klachtencommissie is dan verplicht klagers terug te verwijzen naar de school, hetgeen zowel voor klagers als de betrokken schoolleider tot teleurstelling en wrevel leidt en tot vertraging;
- De ervaring leert dat veel klachten die op schoolniveau mogelijk opgelost hadden kunnen worden, door gebrekkige communicatie tussen klager en

schoolleiding alsnog uitmonden in een klacht die aan de Klachtencommissie wordt voorgelegd. Meer investeren in de voorfase en in het bijzonder de klager de aandacht geven die hij verdient, kunnen dit voorkomen;

- Het indienen van een klacht tegen de school of een leerkracht kan door klagers als bezwaarlijk worden ervaren. Enerzijds willen klagers niet zeuren, anderzijds willen zij de garantie dat hun klacht serieus en onafhankelijk wordt beoordeeld. Door kennis te nemen van dit jaarverslag worden klagers gesterkt in hun overtuiging dat zij serieus worden genomen en dat het advies van een onafhankelijke en onpartijdige Klachtencommissie voor het bestuur van OMO zeer zwaarwegend is;
- Een klachtenregeling is een middel waarvan je hoopt dat dit beperkt toegepast wordt. De gang naar de Klachtencommissie OMO geldt daarbij als ultimum remedium. Het vormt een onmisbaar element in de bewaking van de kwaliteit van het onderwijs binnen OMO. Met dit jaarverslag beoogt de Klachtencommissie OMO inzicht te geven in haar functioneren.

Prof. Mr. Dr. A.M. Van Kalmthout, voorzitter

2. ORGANISATIE EN WERKWIJZE

De Klachtencommissie OMO opereert binnen de context en cultuur van OMO, zoals door OMO zelf in het navolgende omschreven:

De scholen van Ons Middelbaar Onderwijs bieden praktijkonderwijs, vmbo, havo, atheneum en gymnasium. Ook wordt op veel scholen leerwegondersteunend onderwijs (lwoo) aangeboden.

Er zijn brede scholengemeenschappen die het hele aanbod aan voortgezet onderwijs in huis hebben, maar ook scholen met bijvoorbeeld alleen gymnasium of alleen vmbo. Vrijwel alle OMO-scholen hebben de Rooms-katholieke grondslag; de wijze waarop de scholen het pedagogisch-didactische concept invullen verschilt.

Voor de OMO-scholen staat de menselijke maat centraal. OMO kiest voor een veilige, kleinschalige leer- en leefomgeving en is groot (geworden), mede om en door het kleine te behouden. Het kleinschalig organiseren van onderwijs in de directe omgeving van het schoolgaande kind sluit aan op wat maatschappelijk gewenst is.

Op dit moment geven vierendertig schoolleiders leiding aan de scholen onder het bevoegd gezag van Ons Middelbaar Onderwijs.

Ons Middelbaar Onderwijs heeft een eigen klachtenregeling, waarvan de uitvoering is opgedragen aaneen onafhankelijke klachtencommissie die tot doel heeft de kwaliteit van het onderwijs te verbeteren.

Bij deze commissie kunnen verschillende soorten klachten ingediend worden. Er bestaat een tweetal klachtenregelingen. Één regeling 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 in dienen over gedragingen, beslissingen of het nalaten daarvan door het bestuur of personeel.

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 regeling wordt een zorgvuldige

behandeling van klachten beoogd. Daarmee wordt het belang van de betrokkenen gediend, maar ook het belang van de school.

Binnen de klachtencommissie wordt met twee verschillende procedures gewerkt. Voorop staat dat de klachtenbehandeling in beginsel op school dient plaats te vinden. Pas wanneer de voorfase die op de school doorlopen wordt niet slaagt, kan een beroep worden gedaan op de onafhankelijke Klachtencommissie. OMO. Van deze procedure wordt afgeweken wanneer het gaat om de zaken waarin een beroep wordt gedaan op een inbreuk van de persoonlijke integriteit zoals bij seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie. De klachten verband houdende met persoonlijke integriteit zijn van dien aard dat zij niet afgehandeld moeten worden via de voorfase klachtbehandeling op schoolniveau. Dergelijke klachten worden direct door de onafhankelijke Klachtencommissie behandeld.

2.1 Samenstelling klachtencommissie

De samenstelling van de klachtencommissie in 2009/2010 was als volgt:

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

Gedurende de verslagperiode werd het secretariaat van de onafhankelijke Klachtencommissie verzorgd door mr. S. Sonke en mr. P.M. Schikhof, beiden werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck.

3. KLACHTENBEHANDELING EN KLACHTENCOMMISSIE IN 2009 EN 2010

In 2009 en 2010 zijn er in totaal 35 klachten ingediend bij de commissie. Niet alle klachten vallen ook daadwerkelijk onder de bevoegdheid van de commissie.

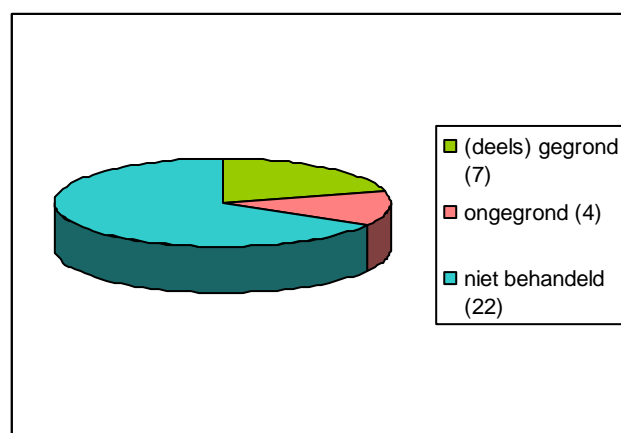
In 2009 zijn er 20 klachten ingediend. Hiervan zijn er 4 behandeld.

In 2010 zijn er 15 klachten ingediend, hiervan zijn op dit moment 7 behandeld en 2 nog in behandeling.

De ingediende klachten zijn in te verdelen in verschillende hoofdcategorieën.

Algemene klachten

Een algemene klacht, is een klacht die zicht 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.



Aantal afgehandelde klachten 2009 en 2010

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.

Leerlingkwestie

De voorfase klachtbehandeling op schoolniveau is evenmin van toepassing indien het gaat om 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 zaken worden ook niet doorverwezen naar de Klachtencommissie, maar in beroep behandeld door de directeur van de school op de wijze zoals vermeld is in het directiestatuut en het algemeen reglement van de OMO-scholen of conform rijksregelingen.

Bovenstaande is schematisch weergegeven in onderstaand figuur

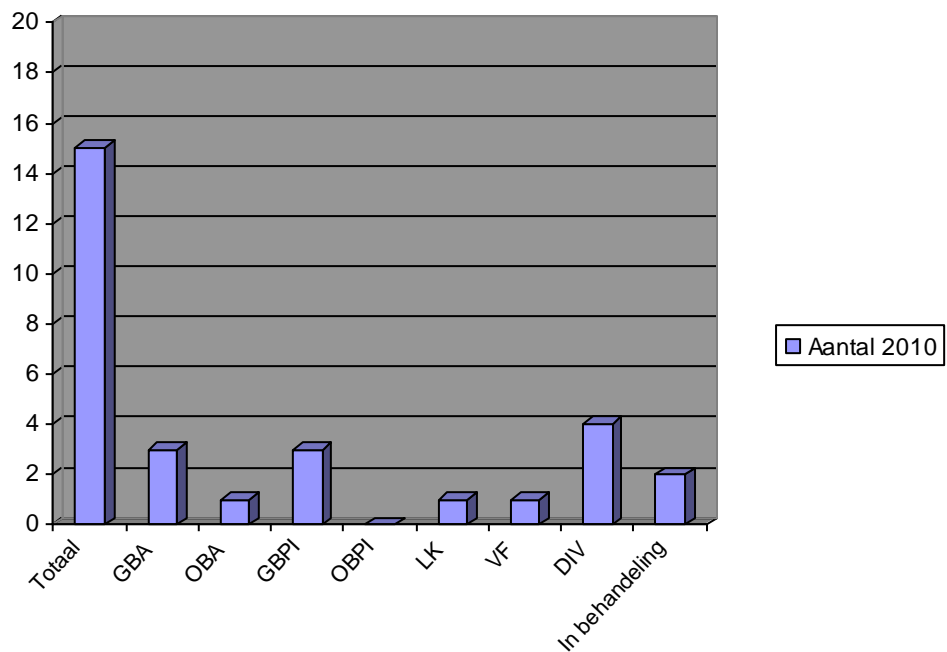
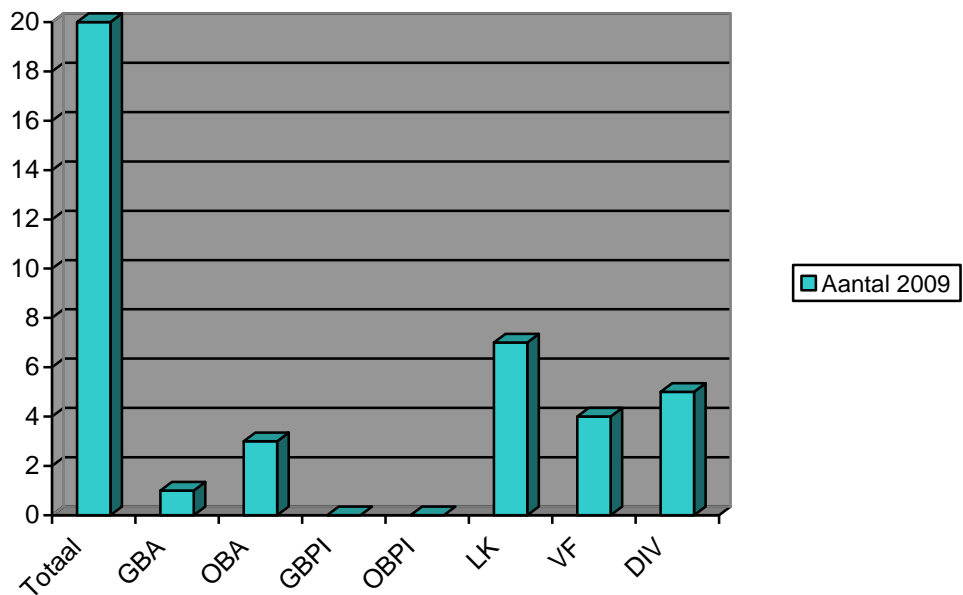
	Toepasselijke regeling	Voorfase klachtbehandeling op schoolniveau	Bevoegde instantie
Algemene klachten	Klachtenregeling	Voorfase van toepassing	Klachtencommissie
Persoonlijke integriteit	Regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie	Voorfase niet van toepassing	Klachtencommissie
Leerlingkwesities	Directiestatuut en algemeen reglement	Voorfase niet van toepassing	Directeur van de school

Met inachtneming van bovenstaande kunnen de aangebrachte klachten in 7 verschillende categorieën ingedeeld worden, te weten:

- (deels)Gegronde behandelde klacht algemeen (GBA)
- Ongegronde behandelde klacht algemeen (OBA)
- Gegronde behandelde klacht persoonlijke integriteit (GBPI)
- Ongegronde behandelde klacht persoonlijke integriteit (OBPI)
- Leerlingkwesitie (LK)
- Terugverwijzing voorfase (VF)
- Anders (o.a. onvolledige klachten, klachten die ter informatie zijn verzonden of waarop de regeling niet van toepassing is). (DIV)
- In behandeling (dit zijn de lopende zaken van 2010 die nog niet afgehandeld zijn)

Het aantal ingediende klachten in 2010 is afgenomen ten opzichte van het aantal ingediende klachten in 2009. Echter zijn er in 2010 meer klachten ingediend die onder de bevoegdheden van de commissie vallen waardoor het aantal daadwerkelijk behandelde klachten is gestegen.

Op de volgende pagina is het aantal klachten per jaar onderverdeeld in de verschillende categorieën schematisch weergegeven.



Opvallend is het in verhouding hoge aantal aan leerlingkwesties dat wordt aangebracht bij de Klachtencommissie in 2009. Daar staat tegenover dat in 2010 slechts één leerlingkwestie is aangebracht. Eveneens is opvallend dat er in 2009 geen enkele kwestie is behandeld die verband houdt met de persoonlijke

integriteit, daar waar in 2010 drie klachten zijn ingediend die verband houden met de persoonlijke integriteit die alle gegrond zijn verklaard.

4. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

4.1 Conclusies

Op grond van bovenstaande cijfers kan geconcludeerd worden dat gezien het grote aantal scholen waar de regeling van toepassing is, er relatief weinig klachten ingediend worden. Er zijn 35 OMO-scholen in voornamelijk Noord-Brabant. Gedurende twee jaar zijn er slechts 35 klachten ingediend. Ondanks de afname in het aantal klachten in 2010 ten opzichte van 2009 zijn er in 2010 aanzienlijk meer klachten behandeld dan in 2009. Gezien het gerichte aantal klachten kan de vraag gesteld worden of de regeling wel voldoende bekend is.

Na evaluatie van alle ingediende klachten kan worden geconstateerd dat in veel gevallen klachten escaleren en onder de aandacht van de Klachtencommissie worden gebracht, omdat de klager zich te weinig gehoord voelt door de betreffende school waar de klacht tegen gericht is. Niet zelden voelen ouders zich door een formeel briefje van een schoolleider met een kluitje in het riet gestuurd. Anderzijds blijkt een aanbod van een schoolleider voor een verhelderend gesprek soms juist te leiden tot escalatie, waar dit gesprek juist oplossend en deëscalerend zou moeten zijn.

Daarnaast is er in 2010 een relatief groot aantal klachten ingediend gericht op de persoonlijke integriteit. Hierbij is veelal sprake van een (seksuele) omgang van een leerkracht met een leerling.

Ook worden veel klachten ingediend die niet bij de Klachtencommissie thuis horen. Hieruit kan worden opgemaakt dat voor het geringe aantal klagers dat gebruik maakt van de regeling de reikwijdte van de regeling onvoldoende bekend is.

4.2 Aanbevelingen

Ter verbetering van de toepassing van de klachtenregeling acht de Klachtencommissie het wenselijk om te evalueren wat (potentiële) klagers van de regeling vinden. In deze evaluatie kunnen verschillende aspecten aan bod komen. Van belang voor verbetering van de regeling is, of klachten daadwerkelijk zijn opgelost. Ook kan er, ter verbetering van de procedurele afhandeling gevraagd worden naar de wijze waarop de dossiers behandeld worden.

Voorts acht de Klachtencommissie het wenselijk op de website van OMO nadrukkelijker aandacht te schenken aan de werkzaamheden van de commissie. Voor potentiële klagers is het niet eenvoudig om via de website van OMO informatie over de klachtenprocedure te vinden. De commissie beveelt daartoe aan

het jaarverslag en de reglementen op een klagers meer zichtbare wijze te publiceren.

Daarnaast stelt de commissie het op prijs periodiek te worden geïnformeerd over het vervolg op haar adviezen, opdat zij inzicht krijgt in de wijze waarop haar adviezen door betrokkenen worden beoordeeld en uitgevoerd. Zo is de commissie geïnteresseerd in de mate waarin het bevoegd gezag verdere of verdergaande maatregelen genomen heeft dan het advies van de commissie impliceert.

Indien het bevoegd gezag afwijkt van het advies van de commissie, ontvangt zij daar vanzelfsprekend graag een toelichting op.

Eveneens stelt de commissie het op prijs inzicht te krijgen of klagers respectievelijk aangeklaagden respectievelijk schoolleiders tevreden zijn over de wijze waarop de Klachtencommissie uitvoering geeft aan de regelingen.

Tenslotte beveelt de Klachtencommissie aan dat schoolleiders bij hoorzittingen aanwezig zijn.