

Jaarverslag Klachtencommissie

Ons Middelbaar Onderwijs



2011

INHOUDSOPGAVE

1. VOORWOORD	3
2. ORGANISATIE, WERKWIJZE EN SAMENSTELLING	5
Omo-organisatie.....	5
Klachtenregelingen en kwaliteit onderwijs	5
Verschillende procedures.....	5
Samenstelling klachtencommissie	6
3. KLACHTENBEHANDELING IN 2011	7
Algemene klachten.....	7
Persoonlijke integriteit	7
Leerlingkwestie	7
Klokkenluidersregeling	9
4. KLACHTENBEHANDELING 2003-2011	10
5. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN.....	14

1. VOORWOORD

Wettelijke verplichting

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.

Verschillende regelingen, één onafhankelijke klachtencommissie

OMO heeft als uitvloeisel van de wettelijke verplichting 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.

Naast genoemde klachtregelingen heeft OMO de Regeling inzake het omgaan met een vermoeden van een misstand Ons Middelbaar Onderwijs ("Klokkenluidersregeling") ingesteld. Deze regeling wordt eveneens door eerdergenoemde onafhankelijke Klachtencommissie uitgevoerd. In dit jaarverslag wordt ook aan deze regeling aandacht besteed.

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

Jaarverslag, delen van ervaringen

De Klachtencommissie heeft sinds haar instelling in 2003 veel ervaring opgedaan bij de behandeling van klachten.

Met de publicatie van dit verslag informeert de Klachtencommissie alle personen die binnen de verschillende scholen betrokken zijn bij de afhandeling van klachten: schoolleiders, vertrouwenspersonen, mentoren en leerkrachten. Daarnaast informeert zij via dit jaarverslag ook 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 bij 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, werkwijze EN SAMENSTELLING

OMO-organisatie

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

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

OMO vindt zijn levensbeschouwelijke verankering en oriëntatie in de joods-christelijke traditie, hetgeen zich vertaalt in een open katholiek karakter van de scholen. Dit karakter komt tot uitdrukking in normen en waarden, in stijl en omgangsvormen en in maatschappelijke interactie.

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

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

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.

Verschillende procedures

Binnen de klachtencommissie wordt met verschillende procedures gewerkt. Voorop staat dat de klachtenbehandeling in beginsel op school dient plaats te

vinden (voorfase). Pas wanneer de voorfase die op de school doorlopen wordt niet slaagt, kan een beroep worden gedaan op de onafhankelijke Klachtencommissie. OMO.

Van deze procedure wordt afgeweken wanneer het gaat om de zaken waarin een beroep wordt gedaan op een inbreuk van de persoonlijke integriteit zoals bij seksuele intimidatie, agressie, geweld, waaronder ook pesten wordt gerekend en discriminatie. De klachten verband houdende met persoonlijke integriteit zijn van dien aard dat zij niet afgehandeld moeten worden via de voorfase klachtbehandeling op schoolniveau. Dergelijke klachten worden direct door de onafhankelijke Klachtencommissie behandeld.

Ook voor klachten die te maken hebben met een vermoeden van een misstand bestaat een aparte procedure. Dergelijke klachten kunnen, voordat ze eventueel aan de Commissie Integriteit worden voorgelegd, aanhangig worden gemaakt bij een onafhankelijke Vertrouwenspersoon.

Samenstelling klachtencommissie

De samenstelling van de klachtencommissie in 2011 was als volgt:

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

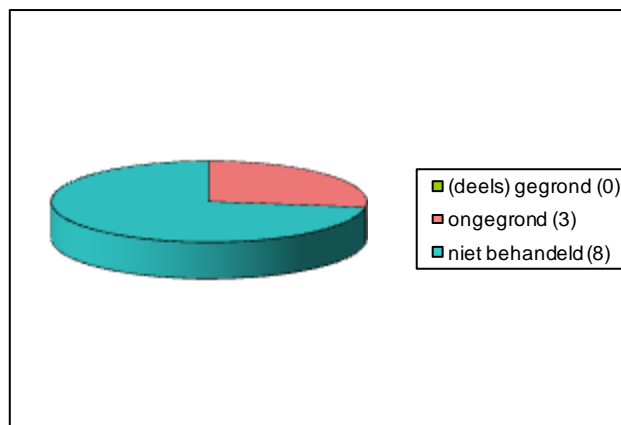
Gedurende de verslagperiode werd het secretariaat van de onafhankelijke Klachtencommissie verzorgd door G. Schikhof en S. Vet, beiden werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck.

3. KLACHTENBEHANDELING IN 2011

In 2011 zijn in totaal 11 klachten ingediend bij de commissie. Niet alle klachten vallen ook daadwerkelijk onder de bevoegdheid van de commissie.

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.



Totaal aantal afgehandelde klachten 2011

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 in 2011 aangebrachte klachten als volgt worden gecategoriseerd:

- Algemene klachten
- (Gedeeltelijk of volledig) Gegronde klachten: 0
- Ongegronde klachten: 3

- Klachten persoonlijke integriteit
- In de verslagfase werden geen klachten inzake persoonlijke integriteit aan de commissie voorgelegd.

- Klachten die niet tot een hoorzitting of behandeling door de commissie geleid hebben c.q. naar school zijn terugverwezen:
- Leerlingkwesities: 2
- Voorfase niet afgerond: 3
- Anders: 3 (o.a. onvolledige klachten, klachten die ter informatie zijn verzonden of waarop de regeling niet van toepassing is)

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 en misstand bestaat. De regeling staat open voor medewerkers van OMO en biedt betrokkenen bescherming tegen benadeling.

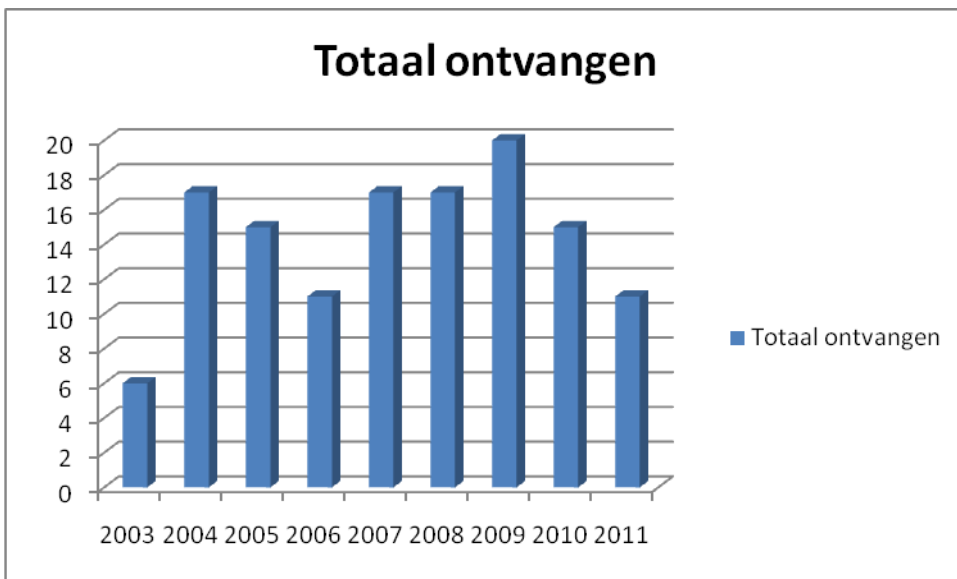
De regeling kent een Vertrouwenspersoon Integriteit tot wie medewerkers zich kunnen richten bij een vermoeden van een misstand. De Vertrouwenspersoon staat betrokkenen bij en zorgt voor doorgeleiding van de melding naar de onafhankelijke Klachtencommissie.

Sinds 2009 is slechts in zeer geringe mate een beroep gedaan op deze regeling.

4. KLACHTENBEHANDELING 2003-2011

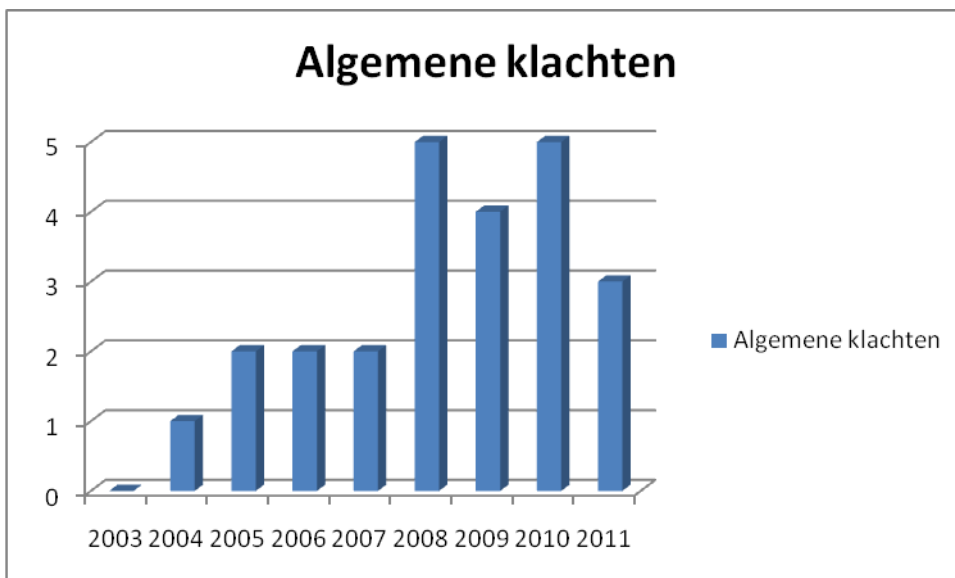
In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van alle klachten die de Klachtencommissie sinds de start van haar werkzaamheden in 2003 heeft behandeld.

Onderstaande grafiek geeft inzicht in het aantal klachten dat sinds het begin van de werkzaamheden van de commissie aan haar zijn voorgelegd.

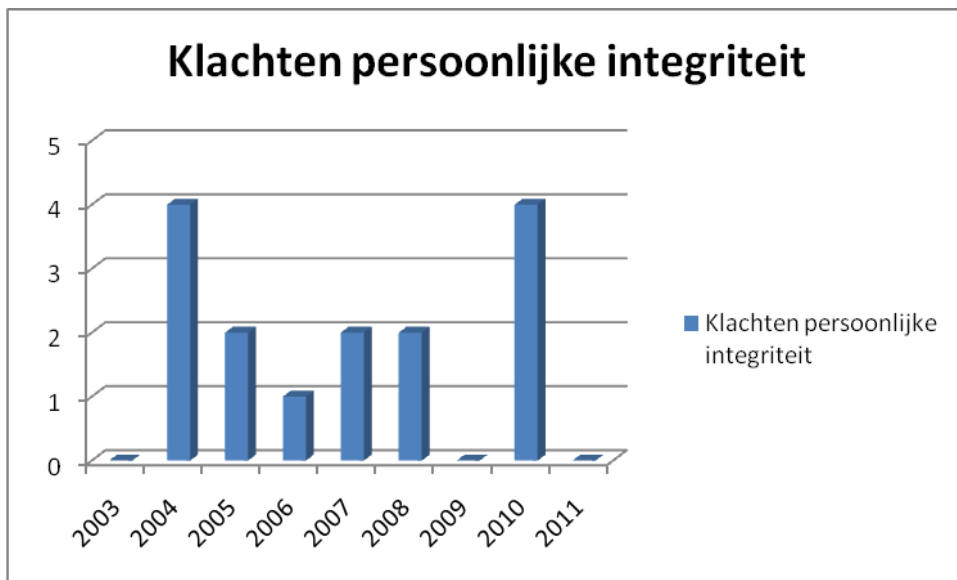


Hieruit blijkt dat het aantal klachten per jaar sterk wisselend is, variërend van 6 in 2003, het jaar waarin de regeling is gestart, tot 20 klachten in 2009. De laatste drie jaren is het aantal klachten gedaald van 20 naar 11.

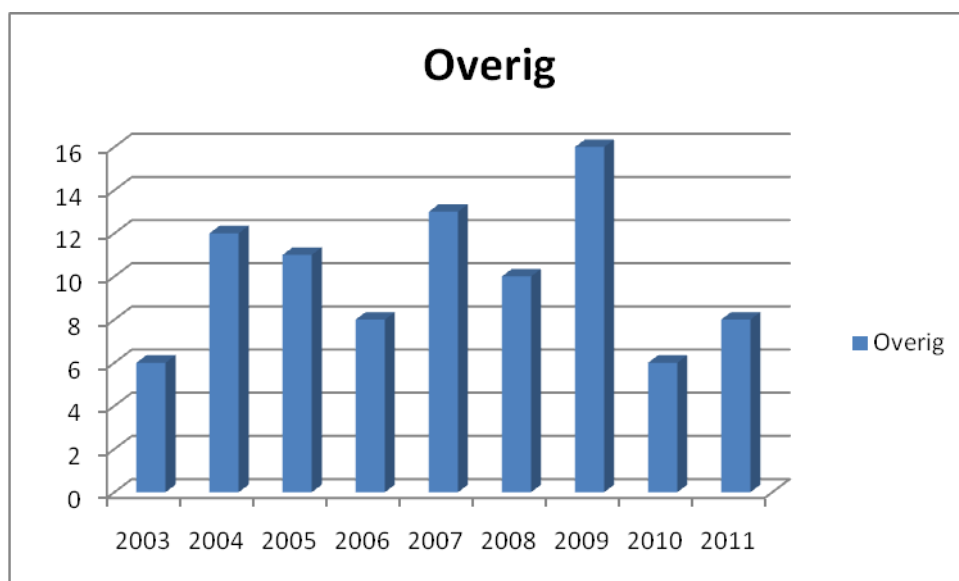
Op basis van deze gegevens kunnen geen conclusies worden getrokken over de reden van de daling. Daarom zal er inzicht gegeven worden in het aantal klachten per categorie.



Het aantal algemene klachten is in 2011 afgenomen ten opzichte van de afgelopen 3 jaren. De afname van algemene klachten is procentueel minder dan de afname van het totaal aantal klachten.

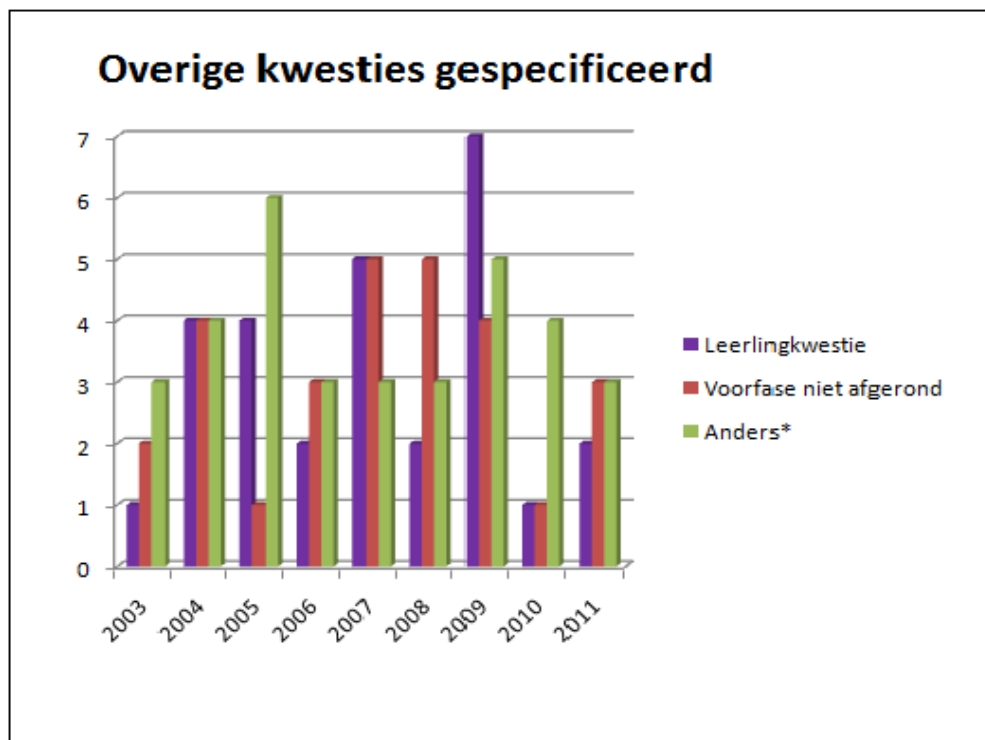


In 2011 zijn er geen klachten aan de Klachtencommissie voorgelegd in de categorie persoonlijke integriteit. In 2010 werden nog 4 klachten zijn ingediend. Het ontbreken van deze klachten verklaart een groot deel van de afname van het totaal aantal klachten van 15 naar 11 van 2010 naar 2011.



Overigens moet worden opgemerkt dat de daling van het aantal aan de commissie voorlegde algemene en persoonlijke integriteitsklachten, gedeeltelijk gecompenseerd is door de stijging van het aantal overige kwesties dat aan de commissie werden voorgelegd. Deze overige kwesties hebben echter niet geleid tot een hoorzitting c.q. behandeling door de commissie. De tabel "Overig" geeft het verloop in het aantal overige kwesties weer.

Om een beter inzicht te krijgen in de aard van de klachten die niet hebben geleid tot een hoorzitting c.q. behandeld zijn door de commissie, zijn deze klachten nader gespecificeerd in de volgende tabel.



* indieningstermijn overschreden, onvolledig, anoniem, ingetrokken, alsnog intern opgelost, behandeling door justitie, etc.

Op basis van de specificatie kan geconcludeerd worden dat er geen sprake is van een trend. Wat de reden is van het niet in behandeling nemen van een geschil c.q. van het niet plaats laten vinden van een hoorzitting is zeer wisselend.

Conclusies

Op basis van een analyse van het aantal klachten dat sinds 2003 door de commissie is behandeld, alsmede van de werkwijze van commissie en secretariaat, kunnen de volgende conclusies worden getrokken.

- Gemiddeld slechts een derde van de klachten die aan de commissie worden voorgelegd, kan worden behandeld op grond van de aan de commissie opgedragen taak tot uitvoering van de Klachtenregeling Ons Middelbaar Onderwijs of de Regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie Ons Middelbaar Onderwijs;
- Van de klachten die door de commissie worden ontvangen, leidt 70% niet tot een hoorzitting;
- Afhankelijk van de aard van de klacht onderneemt de commissie daarbij verschillende acties. Bij klachten die betrekking hebben op rechtspositionele kwesties, wordt de klager verwezen naar de desbetreffende CAO-commissie. Bij kwesties die betrekking hebben op bevordering of plaatsing van leerlingen, zogenaamde leerlingkwesties, wordt de klager verwezen naar de schoolleider of de regionale beroepscommissie;
- Veelvuldig vindt overleg plaats met de betreffende schoolleider wanneer de status van de klacht uit de klachtbrief onvoldoende kan worden afgeleid. In de praktijk vindt over deze kwesties veelal uitvoerig overleg plaats tussen het secretariaat en de voorzitter;
- Waar mogelijk speelt de commissie een bemiddelende rol door partijen te bewegen met elkaar in onderling overleg tot een oplossing van de klacht te komen.

5. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

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 drie jaar zijn er slechts 46 klachten ingediend. In vergelijking met de afname in het aantal klachten in 2010 ten opzichte van 2009, bleef het aantal klachten in 2011 met 11 vrijwel gelijk aan het aantal in 2010.

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 de-escalerend zou moeten zijn.

Opmerkelijk is dat in 2011, anders dan in 2010, geen enkele klacht is ingediend gericht op de persoonlijke integriteit. Hoewel kwesties die de persoonlijke integriteit betreffen altijd direct aan de Klachtencommissie moeten worden gemeld, mag uit het ontbreken van klachten niet zonder meer de conclusie worden getrokken dat kwesties rond de persoonlijke integriteit zich niet hebben voorgedaan. De commissie heeft namelijk de indruk dat schoolleiders in situaties waarin sprake is van m.n. pestgedrag, geneigd zijn deze zelf te willen aanpakken en oplossen. De commissie beveelt aan de schoolleiders blijvend te informeren over de inhoud van met name genoemde regeling.

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.

Aanbevelingen

Ter verbetering van de toepassing van de klachtenregelingen herhaalt de Klachtencommissie haar wens om te evalueren wat (potentiële) klagers van de regeling vinden. Weliswaar vindt jaarlijks evaluatie van haar werkzaamheden met de Raad van Bestuur plaats, maar de commissie is ook zeer geïnteresseerd in de ervaringen van klagers en schoolleiders.

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.

Het verheugt de Klachtencommissie dat op de website van OMO nadrukkelijker aandacht geschonken wordt aan klachtprocedures.

Desondanks constateert zij uit de aard van de klachten die aan haar worden voorgelegd, dat het kennelijk voor potentiële klagers niet eenvoudig is om via de website van OMO zodanig geïnformeerd te worden dat zij zich vervolgens tot de juiste instantie richten: naast de Klachtencommissie kunnen dat ook de schoolleiders of de Regionale Beroepscommissies zijn. De commissie beveelt daartoe aan naast publicatie van de reglementen op de website via verwijzing naar pdf's, meer expliciet, bijvoorbeeld via het schema zoals dat ook is opgenomen in dit jaarverslag, aandacht te besteden aan de diverse procedurevoorschriften die bestaan.

Daarnaast herhaalt de commissie haar verzoek 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.

Tenslotte heeft de Klachtencommissie geconstateerd dat haar aanbeveling aan schoolleiders om bij hoorzittingen aanwezig te zijn gehoor heeft gevonden.