

Jaarverslag Klachtencommissie
Ons Middelbaar Onderwijs

2012

INHOUDSOPGAVE

1. VOORWOORD	3
2. ORGANISATIE, WERKWIJZE EN SAMENSTELLING	4
2.1 Wettelijke regeling	4
2.2 OMO-organisatie	4
2.3 Klachtenregelingen en kwaliteit onderwijs	5
2.4 Verschillende procedures.....	5
2.5 Samenstelling klachtencommissie	6
3. KLACHTENBEHANDELING	7
3.1 Aantal ingediende klachten	7
3.2 Gebruik regelingen	7
3.3 Klokkenluidersregeling	9
4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.....	10

1. VOORWOORD

In 2012 is het thema pesten in de media veel aan de orde geweest. Een aantal incidenten op middelbare scholen heeft gezorgd dat pesten weer hoog op de agenda staat. De bij OMO aangesloten scholen hebben dagelijks contact met duizenden leerlingen. Door goed en adequaat handelen door de schoolleiding wordt getracht een veilige schoolomgeving te bieden aan alle leerlingen. In de meeste gevallen doorlopen de leerlingen hun schoolloopbaan zonder noemenswaardige incidenten. In sommige gevallen gaat er echter iets mis. Op het moment dat de Klachtencommissie OMO wordt ingeschakeld, probeert de Klachtencommissie in gevallen wanneer leerlingen/ouders en de schoolleiding er samen niet uitkomen, een oplossing in het conflict te bereiken. De Klachtencommissie bestaat sinds 2003 en heeft inmiddels bijna 10 jaar ervaring waar uit geput kan worden. Ook dit jaar zag de Klachtencommissie verschillende zaken voorbij komen waarin pesten de oorzaak van de ingediende klacht was. In de meeste gevallen heeft de Klachtencommissie echter geen oordeel hoeven geven.

Het aantal in 2012 ingediende klachten (18 in totaal) is in verhouding, gezien het aantal leerlingen, zeer klein. Wij hebben de indruk dat de schoolleiding in het algemeen zeer adequaat optreedt als er sprake is van een incident op school. Mocht de school er echter zelf niet uitkomen, draagt een goede klachtenbehandeling in hoge mate bij aan het kwaliteitsbeleid. Dit jaarverslag hoopt hier ook een bijdrage aan te kunnen leveren.

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 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 als uitvloeisel van de wettelijke verplichting twee klachtregelingen ingesteld. Eén 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.

2.2 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.

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.

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 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.

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	Directiestatuut en algemeen reglement	Voorfase niet van toepassing	Directeur van de school
Melding van een misstand	“Klokkenluidersregeling”	Voorfase niet van toepassing	Klachtencommissie

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 vier juristen, onder wie de voorzitter en de vice-voorzitter.

De samenstelling van de klachtencommissie in 2012 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)

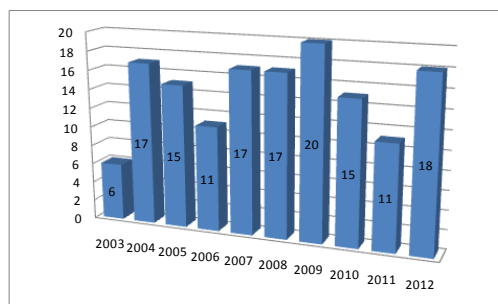
Gedurende de verslagperiode werd het secretariaat van de onafhankelijke Klachtencommissie verzorgd door mevrouw S. Vet, werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck.

3. KLACHTENBEHANDELING

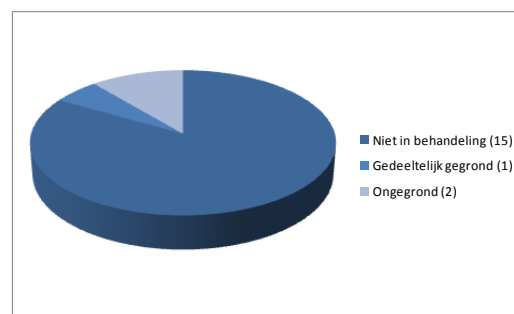
3.1 Aantal ingediende klachten

In 2012 zijn in totaal 18 klachten ingediend bij de Commissie. Onderstaande grafiek geeft inzicht in het aantal klachten dat sinds het begin van de werkzaamheden van de commissie aan haar zijn voorgelegd.

Uit de grafiek 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. In 2012 zijn relatief veel klachten ontvangen. De reden van de stijging van het aantal klachten ten opzichte van 2011 (11 klachten), is uit de gegevens niet af te leiden.



Van de in 2012 in totaal 18 ingediende klachten, zijn drie zaken door middel van een hoorzitting behandeld. Eén zaak is gedeeltelijk gegrond verklaard. Twee zaken zijn ongegrond verklaard.

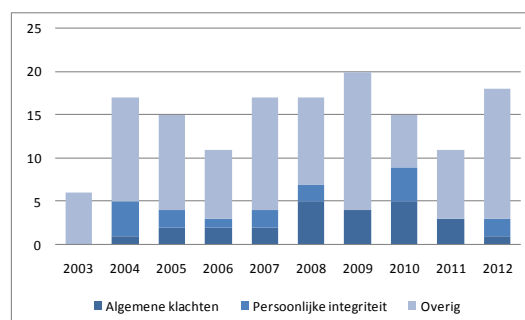


3.2 Gebruik regelingen

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 onderstaande figuur is weergegeven hoeveel klachten er voor de afzonderlijke regelingen zijn ingediend.

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



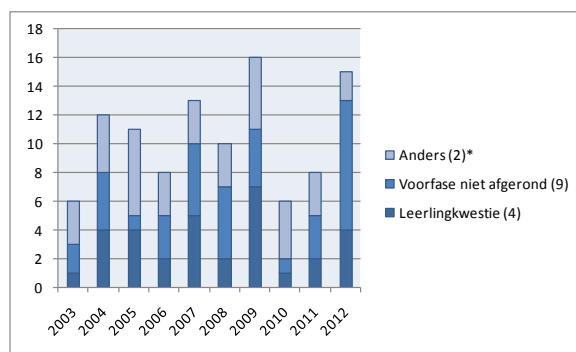
in behandeling nadat de voorfase klachtbehandeling op schoolniveau is doorlopen. Het aantal algemene klachten is in 2012 verder afgenomen. In 2012 werd maar één dergelijke zaak door de Klachtencommissie behandeld. Deze zaak is door de Klachtencommissie ongegrond verklaard.

Persoonlijke integriteit

Klachten met betrekking tot de persoonlijke integriteit zijn van zodanige aard dat zij niet afgehandeld worden via de voorfase klachtbehandeling op schoolniveau. Deze klachten gaan, met toepassing van de regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie, rechtstreeks naar de Klachtencommissie. In 2012 heeft de Klachtencommissie twee zaken waarin de persoonlijke integriteit centraal stond behandeld. Eén klacht is gedeeltelijk gegrond verklaard. Eén klacht is ongegrond verklaard.

Overig

Het aantal klachten in de categorie “overig” vormt ook in 2012 het grootste deel van de klachten. In de figuur rechts is weergegeven om welke reden de klachten niet door de Klachtencommissie in behandeling zijn 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 zaken worden 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. In 2012 zijn 4 van dergelijke kwesties aan de Klachtencommissie voorgelegd. De Klachtencommissie heeft klagers terugverwezen naar de school.

Voorfase niet afgerond

De meeste zaken die wel bij de Klachtencommissie zijn ingediend, maar niet door de Commissie zijn behandeld, zijn afgewezen omdat de voorfase op de school nog niet was afgerond. In zulke gevallen zijn klagers door de Commissie erop gewezen dat zij zich in eerste instantie tot de directie van de school moesten richten. In 2012 heeft de Klachtencommissie 8 zaken ontvangen waarbij de behandeling op schoolniveau nog niet had plaatsgevonden.

Eén zaak is tijdens het tot stand komen van het jaarverslag nog in behandeling.

3.3 Klokkenuidersregeling

OMO kent sinds 2009 de Regeling inzake het omgaan met een vermoeden van een misstand Ons Middelbaar Onderwijs. Deze zogenaamde Klokkenuidersregeling vormt een procedure die gevolgd moet worden wanneer een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden van een misstand bestaat. De regeling 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.

In 2012 is eenmaal een beroep gedaan op deze regeling. De inhoud van de melding betrof kortheidshalve het volgende:

- Het opwerpen van hindernissen bij het verkrijgen van een LD-functie voor vrouwen. Naar overtuiging van klager wordt (een aantal) vrouwelijke collega's gelijke rechten en gelijke kansen op het maken van promotie (het verkrijgen van een LD-functie) onthouden.
- Het achterhouden en verdraaien van informatie en daarmee het schenden van wet- en regelgeving door de directie.
- Het in strijd met de geldende procedures handelen van de Klachtencommissie OMO.

De Commissie heeft voor deze zaak hoorzitting gehouden en heeft de melding ongegrond verklaard.

4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Op basis van een analyse van de in 2012 aan de Commissie voorgelegde klachten, alsmede van de werkwijze van commissie en secretariaat, kunnen de volgende conclusies worden getrokken en aanbevelingen gedaan.

1. Van de in totaal 18 ingediende klachten, zijn drie zaken door middel van een hoorzitting behandeld. Eén zaak is gedeeltelijk gegrond verklaard. Twee zaken zijn ongegrond verklaard. In verhouding worden weinig klachten bij de Klachtencommissie ingediend. Het aantal klachten in 2012 is echter wel toegenomen, maar het is onduidelijk aan welke oorzaak deze stijging van het aantal klachten is toe te schrijven.
2. In 2012 werd één algemene klacht door de Klachtencommissie behandeld. Deze zaak is door de Klachtencommissie ongegrond verklaard. In 2012 heeft de Klachtencommissie twee zaken waarin de persoonlijke integriteit centraal stond behandeld. Eén klacht is gedeeltelijk gegrond verklaard. Eén klacht is ongegrond verklaard.
3. In 2012 is er eenmaal een beroep gedaan op de Klokkenuidersregeling. De Commissie heeft voor deze zaak hoorzitting gehouden en heeft de melding ongegrond verklaard.
4. Opvallend is het dat het grootste deel van de aan de Klachtencommissie gerichte zaken niet onder de bevoegdheid van de Commissie valt. Geadviseerd wordt om de gebruikers van de regelingen via de website van OMO beter te informeren over waar zij met de klachten terecht kunnen¹. Voorts wordt geadviseerd om de contactgegevens van het secretariaat van de Klachtencommissie daarbij te vermelden met het advies aan klagers om indien nodig vóór het indienen van een klacht bij het secretariaat te informeren welke instantie bevoegd is en of de eventuele voorfase afdoende is doorlopen. Dit vergroot bovendien de toegankelijkheid van de verschillende Klachtencommissies.
5. 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.

¹ Om dit doel te bereiken is op de website van OMO inmiddels een overzichtelijk stappenschema gepubliceerd, op basis waarvan klagers kunnen bepalen bij welke instelling zij met hun klacht terecht kunnen en welke voorfase eventueel van toepassing is.

6. Bijna alle klachten die worden voorgelegd aan de Klachtencommissie betreffen in de kern een klacht over de wijze van communiceren van de school(leiding). Ouders hebben vaak het gevoel dat zij onvoldoende worden gehoord en “vastlopen” in de grote schoolorganisatie. De Klachtencommissie adviseert aandacht te blijven besteden aan de wijze van communiceren, vooral indien men merkt dat er een situatie ontstaat waarin ouders en leerlingen ontevreden worden. De klachtafhandeling dient op dat moment niet meer door een docent of mentor te worden uitgevoerd, maar te worden voorgelegd aan een leidinggevende, zodat klagers de garantie hebben dat er serieus met de klachten wordt omgesprongen. Daarnaast merkt de Klachtencommissie op dat extra vaardigheden bij docenten om om te gaan met speciale leerlingen, zoals leerlingen waarbij een vorm van autisme is geconstateerd, soms ontbreken en adviseert de Klachtencommissie extra aandacht te besteden aan de communicatie met deze leerlingen. “Communicatie op maat” wordt aanbevolen.
7. In één van de 2012 behandelde zaken is het zorgprotocol van de school aan de orde geweest. In deze casus is gebleken dat de school weliswaar conform het protocol heeft gehandeld, maar dat de directie van de school niet direct is betrokken. De Klachtencommissie adviseert om in het vervolg – met name bij zaken waarin pesten, (seksuele) intimidatie en/ of geweld aan de orde zijn - de directie spoedig bij de behandeling van de klachten te betrekken, zodat wordt voorkomen dat leraren en/of mentoren te lang trachten de problemen zelf op te lossen.
8. Ook dit jaar is gebleken dat klagers zich al wenden tot de Klachtencommissie, nog voordat de directie zich over de klachten heeft gebogen. Geconcludeerd mag worden dat de interne procedure binnen de scholen ofwel onvoldoende bekend is onder leraren en/of mentoren of dat de procedure niet correct wordt doorlopen. De Klachtencommissie adviseert dan ook om de interne klachtenprocedure nogmaals onder de aandacht van de schoolleiding te brengen. Het juist volgen van de procedure kan voorkomen dat ouders en leerlingen zich niet gehoord voelen of zich vastlopen in de organisatie.
9. Over het algemeen kan de Klachtencommissie vaststellen dat schoolleidingen beschikken over een groot empathisch vermogen. De klachten die door de Klachtencommissie zijn doorverwezen naar de schoolleiding zijn in de meeste gevallen tussen partijen opgelost. In de gevallen dat de klachten toch aan de Klachtencommissie worden voorgelegd, is vaak voor een meer procedurele houding gekozen. De Klachtencommissie stelt vast dat het duidelijker tonen

van begrip voor het ongemak van klagers en het bieden van een luisterend oor, vaak al voldoende is om klagers zich gesteund te laten voelen.