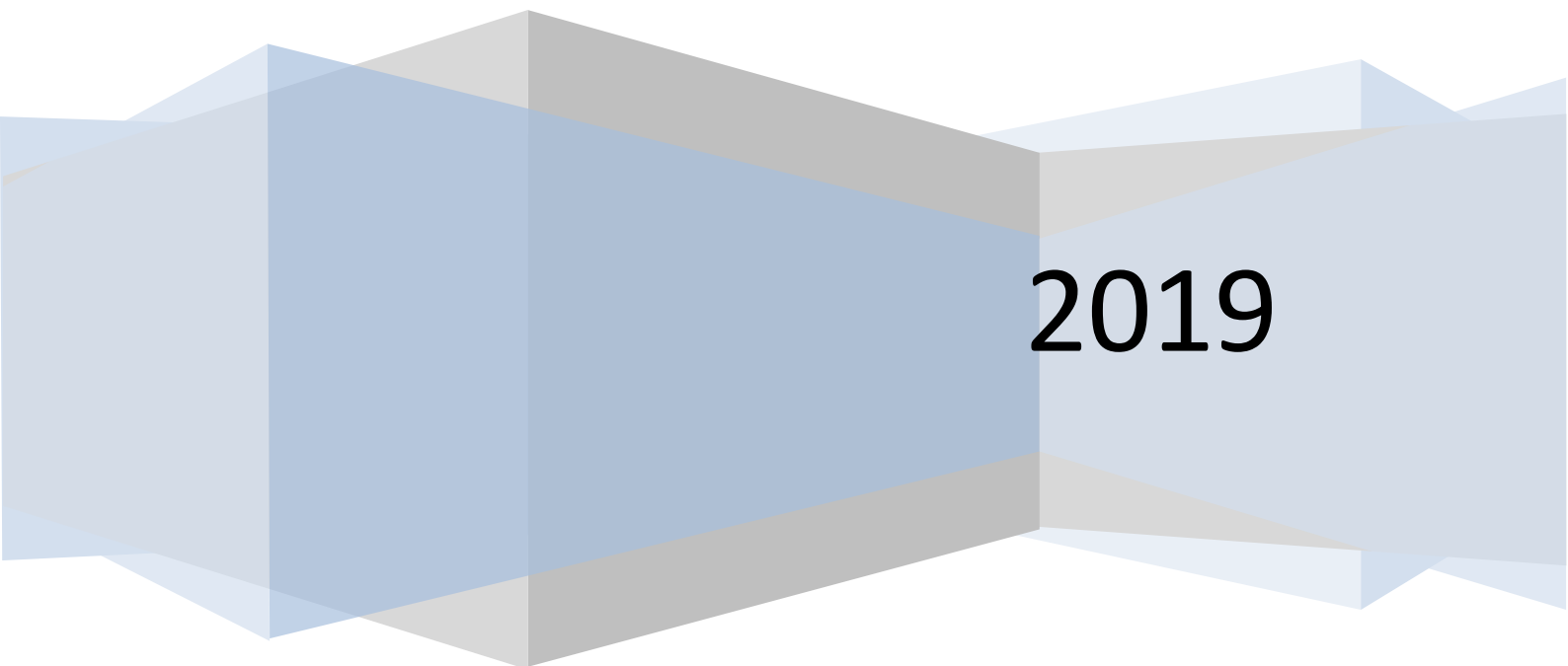


Jaarverslag Klachtencommissie

**Ons Middelbaar Onderwijs**



2019

## 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 .....	6
2.5 Samenstelling Klachtencommissie .....	8
3. KLACHTENBEHANDELING .....	8
3.1 Aantal ingediende klachten .....	8
3.2 Aard en afhandeling van ingediende klachten .....	9
3.3 Klokkenluidersregeling .....	11
4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN .....	13
BIJLAGE: OVERZICHT GEANONIMISEERDE KLACHTEN 2019.....	16

## 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 Ons Middelbaar Onderwijs (verder: OMO) inzicht gegeven in het functioneren van de Klachtencommissie.

In 2019 zijn in totaal 14 klachten ingediend bij de Klachtencommissie. Dat is praktisch op het gemiddelde niveau van het aantal klachten dat de Commissie jaarlijks ontvangt. De algemene indruk is nog steeds dat de schoolleiding adequaat optreedt als iemand zich bij haar meldt met een probleem of klacht. Scholen proberen de klachten van ouders of personeel zoveel mogelijk in onderling overleg op te lossen, ook wanneer klachten door de Klachtencommissie waren terugverwezen. Dat is ook wel nodig omdat veel van de klachten te maken hebben met communicatieproblemen of voortkomen uit als onvoldoende ervaren aandacht of zorg voor een leerling. Het zich nader met elkaar verstaan en het daarbij over en weer verduidelijken van elkaars intenties en opvattingen kan dan vaak genoeg zijn. En waar dat niet lukt staat de weg naar de onafhankelijke Klachtencommissie open.

De klachtmogelijkheden zijn momenteel voldoende bekend en duidelijk binnen de OMO-organisatie. De Klachtencommissie hecht groot belang aan het hanteren van een zo laag mogelijke drempel voor klagers. Dat betekent onder meer dat een schoolinterne afdoening van klachten door de Klachtencommissie zoveel mogelijk wordt bevorderd. Waar de kans op een goede schoolinterne afdoening niet voldoende aanwezig wordt geacht of deze niet tot resultaten heeft geleid, staat de gang naar de Klachtencommissie open. De commissie beijvert zich in het belang van de klager op de zitting actief om een duidelijke formulering en omlijning van de klachten te bereiken.

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

Prof. mr. P.J.J. Zoontjens, voorzitter

## 2. ORGANISATIE, WERKWIJZE EN SAMENSTELLING

### 2.1 *Wettelijke regeling*

De Wet op het Voortgezet Onderwijs verplicht OMO om een klachtenregeling vast te stellen en een Klachtencommissie te hebben. Volgens de wet kunnen ouders, leerlingen en personeelsleden klachten indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan door het bestuur of het personeel van de schoolorganisatie. OMO heeft als uitvloeisel van de wettelijke verplichting twee klachtenregelingen vastgesteld. Eén klachtenregeling is specifiek gericht op voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie. De andere regeling is algemeen en richt zich op de overige categorieën van 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, te weten de Raad van Bestuur van OMO. In de regel neemt het bevoegd gezag het advies van de Klachtencommissie over, maar het kan er ook gemotiveerd van afwijken in zijn definitieve oordeel.

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. Hier 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: individuele bescherming en kwaliteit onderwijs*

De klachtenregelingen die OMO heeft ingevoerd en waarvan de uitvoering is opgedragen aan de onafhankelijke Klachtencommissie, dienen een tweeledig doel: (1) houvast te bieden aan hen die zich onheus bejegend voelen in het onderwijs, en (2) de kwaliteit van de schoolorganisatie en het onderwijs te verbeteren. Wat betreft het laatste, de mogelijkheid om te klagen heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot wat niet deugt in de school of het onderwijs. Deze signalen kunnen het bestuur en de school ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en het bevorderen van een goede gang van zaken. Met de klachtenregelingen wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd. Daarmee wordt het belang van de betrokken klagers en beklagden 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 schoolleiding is daarbij verantwoordelijk voor een sociaal veilige leeromgeving. Dat houdt in:

- 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. Dit zijn de op elke school aanwezige coördinator sociale veiligheid, anti-pest-coördinator en de vertrouwenspersoon.

#### *Netwerkbijeenkomst 20 november 2019*

Op woensdag 20 november 2019 vond in de LocHal te Tilburg een netwerkbijeenkomst voor alle vertrouwenspersonen, coördinatoren sociale veiligheid leerlingen en anti-pestcoördinatoren van de scholen plaats. De doelstelling van deze vijfde Vertrouwelijke Ontmoeting, getiteld "Macht(eloos)" was om kennis te maken en 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 vertrouwenspersonen integriteit van de vereniging bij betrokken zijn.

Dit jaar ging de bijeenkomst onder meer over seksueel geweld dat vaak door jongeren onderling/leeftijdsgenoten wordt gepleegd. Herman Bolhaar, Nationaal Rapporteur Mensenhandel en Seksueel Geweld tegen Kinderen, hield een inleiding. Hij onderzoekt in opdracht van de regering de aard en omvang van mensenhandel en (fysiek en online) seksueel geweld tegen kinderen in Nederland. De Nationaal Rapporteur is onafhankelijk in zijn oordeel en zijn taak is het adviseren van de regering. Zijn aandacht richt zich op zaken als kinderpornografie, verkrachting, aanranding, ontucht, jeugdprostitutie en verleiding of grooming. Kortom alles wat te maken heeft met zedendelicten en strafbaar seksueel gedrag gericht tegen minderjarigen.

Volgens Bolhaar moeten jongeren zich op een gezonde manier seksueel kunnen ontwikkelen en hierin beschermd worden. Het is belangrijk om hen te leren over het herkennen van (en communiceren over) hun eigen wensen en grenzen én die van een ander. Het onderwijs speelt hierin een essentiële rol. Hoe kun je als docent jongeren ondersteunen zodat zij op een respectvolle manier met elkaar om leren gaan? Scholen verlenen een belangrijke bijdrage aan preventie, signalering en melding.

Daarna hadden de deelnemers de keuze uit diverse discussie cafés. Er was een gesprek onder leiding van Herman Bolhaar en Marijke Bleeker, adviseur bij de Nationaal Rapporteur, over het herkennen van bovengenoemde wensen en grenzen bij leerlingen. Een tweede gesprek was onder leiding van Piet de Kroon en Henk Witte, beide vertrouwenspersoon integriteit op basis van de Klokkenuidersregeling (vermoeden van een misstand) van Ons Middelbaar Onderwijs, over angst- of afrekencultuur, machtsverhoudingen, open bedrijfscultuur en je rechten en plichten. Een derde gesprek was onder leiding van Paul Zoontjens (hoogleraar onderwijsrecht) en Leo Klijn (onderzoeker ongewenste omgangsvormen), voorzitters van de klachtencommissie OMO en de landelijke klachtencommissie onderwijs, over de werking van de klachtenregeling en zorgvuldige klachtbehandeling op school.

Ten slotte was er een presentatie door Annette van der Knaap, chemicus. Zij gaf uitleg over de ACE-studie (Adverse Childhood Experiences), over de gevolgen van negatieve jeugdervaringen voor het volwassen leven, het belang van liefde in de opvoeding voor de ontwikkeling van het brein en de ontwikkeling van veerkracht. Zij sprak verder over de mechanismen van fysieke (on)gezondheid als gevolg van kindermishandeling.

## 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.

Geen verplichting is er om eerst de voorfase te doorlopen wanneer het gaat om zaken van gestelde inbreuk op de persoonlijke integriteit zoals bij seksuele intimidatie,

agressie, geweld, waartoe ook pesten wordt gerekend en discriminatie. De klachten verband houdende met persoonlijke integriteit zijn van dien aard dat zij niet afgehandeld mogen worden op schoolniveau. Dergelijke klachten worden direct door de 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., Klokkenuidersregeling).

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

Een bij de commissie ingediende klacht zal in beginsel betrekking moeten hebben op aspecten van het onderwijs en op de school. De Klachtencommissie kan niet als forum worden beschouwd om juridische aanspraken met betrekking tot de rechtspositie van een werknemer te beoordelen. De personeelsleden hebben derhalve een klachtrecht over de (negatieve) bejegening die zij ondervinden, echter niet als het voornamelijk gaat om een rechtspositioneel geschil. Dan is de Klachtencommissie niet bevoegd.

Dit is schematisch weergegeven in onderstaand figuur:

	<b>Toepasselijke regeling</b>	<b>Voorfase klachtbehandeling op schoolniveau</b>	<b>Bevoegde instantie</b>
<b>Algemene klachten</b>	Klachtenregeling	Voorfase van toepassing	Klachtencommissie
<b>Persoonlijke integriteit</b>	Regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie	Voorfase niet van toepassing	Klachtencommissie
<b>Melding van een misstand</b>	“Klokkenuidersregeling”	Voorfase niet van toepassing	Klachtencommissie (Commissie Integriteitsvraagstukken)
<b>Leerlingkwesties</b>	Reglement bezwaar en beroep in leerlingenzaken	Voorfase conform Reglement bezwaar en beroep in leerlingenzaken	Regionale beroepscommissie via directeur van de school

## 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 ruggenspraak op.

De samenstelling van de Klachtencommissie in 2019 was als volgt:

- De heer H.M. Claessen (lid)
- De heer F.J.G.M. de Hommel (plaatsvervangend voorzitter)
- Mevrouw E. Huijs (lid)
- Mevrouw M.E.T. van den Muijsenbergh (lid)
- De heer P. van der Poel (lid)
- Mevrouw Y. Siebelink (lid)
- De heer S. Sonke (lid)
- De heer P.J.J. Zoontjens (voorzitter)

In 2019 zijn geen commissieleden afgetreden wegens het bereiken van hun maximale zittingstermijn. Mevrouw E. Huijs is in 2019 vrijwillig afgetreden. Gedurende de verslagperiode werd het secretariaat van de onafhankelijke Klachtencommissie verzorgd door mevrouw E.W.G.P. Verhagen, werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck.

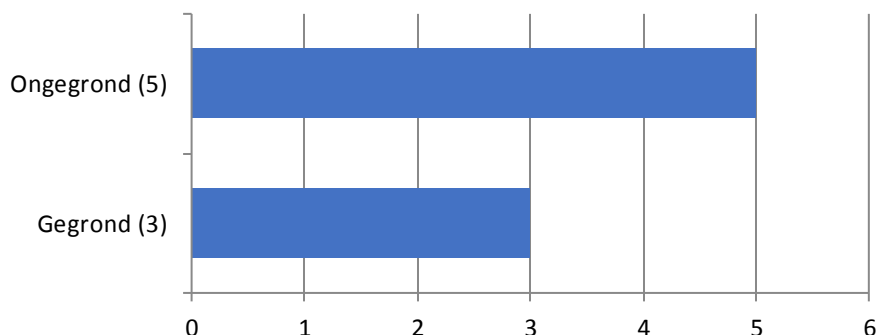
## 3. KLACHTENBEHANDELING

### 3.1 *Aantal ingediende klachten*

In 2019 zijn in totaal 14 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 2019 werd ingediend is net onder het gemiddelde. Van de in 2019 in totaal 14 ingediende klachten, zijn acht klachten door middel van een hoorzitting behandeld (de overige 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 vijf klachten ongegrond verklaard en zijn drie klachten gegrond verklaard.

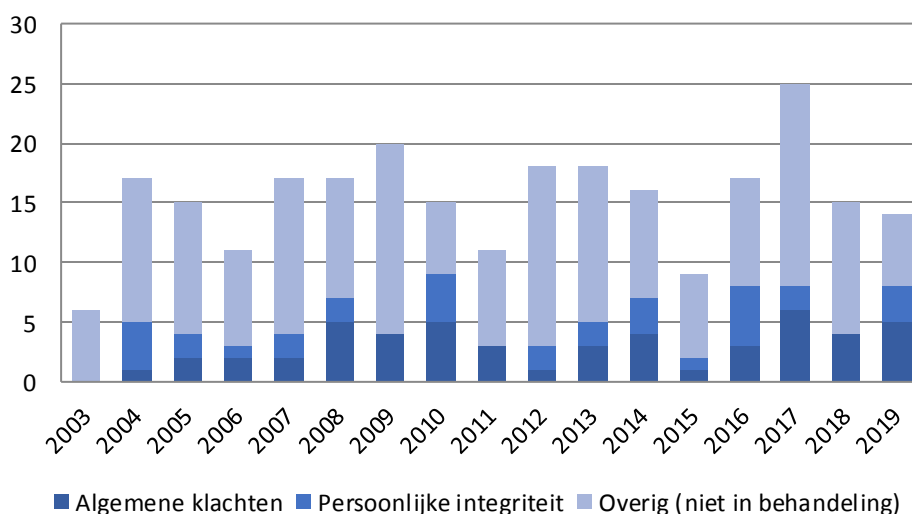
Er zijn tijdens de totstandkoming van het jaarverslag geen klachten uit voorgaande jaren meer in behandeling.





### 3.2 Aard en afhandeling van ingediende klachten

De Klachtencommissie 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 onderstaande figuur 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 in de regel een algemene klacht pas in behandeling nadat de voorfase klachtbehandeling op schoolniveau is doorlopen. Dat is slechts anders, als de Klachtencommissie na signalen en na overleg met de school en klager tot de

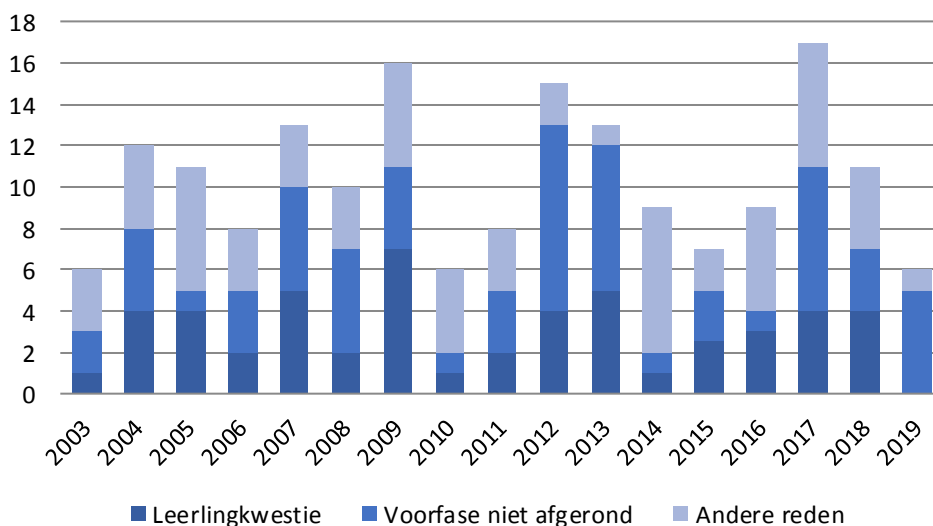
overtuiging komt dat het doorlopen van de voorfase in het voorliggende geval geen zin heeft. In 2019 heeft zich geen uitzondering van deze aard voorgedaan. Het aantal algemene klachten dat in de periode 2003-2018 in behandeling is genomen varieert van nul tot zes per jaar. In 2019 zijn vijf algemene klachten door de Klachtencommissie behandeld. Hiervan is één klacht gegrond verklaard en zijn vier klachten 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 2018 heeft de Klachtencommissie drie klachten waarin de persoonlijke integriteit centraal stond behandeld. Hiervan zijn twee klachten gegrond verklaard en is één klacht ongegrond verklaard.

### Overig

Het aantal klachten in de categorie “overig” vormt in 2019 net als in voorgaande jaren het grootste deel van wat er is binnengekomen. De verhouding tussen in behandeling genomen en niet in behandeling genomen klachten is in lijn met de voorgaande jaren. Van de binnengekomen overige klachten zijn in 2019 geen klachten in behandeling genomen. In onderstaande figuur is opgenomen om welke redenen de elf 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 school- en 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. Indien leerlingkwesties aan de Klachtencommissie worden voorgelegd dan worden de betreffende klagers terugverwezen naar de school. In 2019 zijn geen leerlingkwesties aan de Klachtencommissie voorgelegd. In de jaren dat de Klachtencommissie werkzaam is werden gemiddeld drie klachten om deze reden niet in behandeling genomen.

### *Voorfase niet afgerond*

In 2019 heeft de Klachtencommissie vijf klachten ontvangen waarbij de behandeling op schoolniveau nog niet had plaatsgevonden. De betreffende klagers zijn er door de Klachtencommissie op gewezen dat zij zich in eerste instantie tot de directie van de school moesten richten. In de periode 2003-2018 werden gemiddeld vier klachten om deze reden niet in behandeling genomen. Dit aantal ligt in 2019 derhalve iets boven het gemiddelde.

### *Andere reden*

Het aantal klachten dat om een andere reden niet in behandeling is genomen, is in 2019 gelet op de voorgaande jaren (gemiddeld vier per jaar) ondergemiddeld. Het gaat om één klacht. Deze klacht is onderling opgelost en om die reden ingetrokken.

## **3.3 Klokkenluidersregeling**

OMO kent sinds 2009 de Regeling inzake het omgaan met een vermoeden van een misstand binnen Ons Middelbaar Onderwijs. Deze zogenaamde Klokkenluidersregeling schrijft een procedure voor die gevolgd moet worden wanneer er 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. Per 1 oktober 2018 wordt de rol van vertrouwenspersoon Integriteit OMO vervuld door de heer H. Witte. Daarnaast is per 1 maart 2019 mevrouw E.P.J. Lemkes Straver aangesteld als tweede vertrouwenspersoon Integriteit OMO.

In 2019 is in vier gevallen contact gezocht met de vertrouwenspersoon integriteit OMO. In twee gevallen betrof het medewerkers van OMO en in twee gevallen een ouder van een leerling. In alle gevallen hebben de vertrouwenspersonen één of meerdere achtergrondgesprekken gevoerd met betrokkenen. Waar nodig of gewenst werd een toelichting gegeven op de Regeling inzake het omgaan met een vermoeden van een misstand en werden verschillende mogelijkheden besproken voor eventueel te ondernemen actie. Dit heeft niet geleid tot het indienen van een klacht bij de Commissie Integriteitsvraagstukken.

#### 4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Op basis van een analyse van de in 2019 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.

##### *Ingediende klachten*

1. Van de in totaal 14 ingediende klachten, zijn acht klachten door middel van een hoorzitting behandeld. Het aantal klachten dat in 2019 is binnengekomen is gelet op de voorgaande jaren gemiddeld. In verhouding tot het aantal leerlingen en medewerkers van de verschillende OMO scholen, lijkt het aantal klachten dat bij de Klachtencommissie wordt ingediend gering.
2. In 2019 zijn vijf algemene klachten door de Klachtencommissie behandeld. Hiervan is één klacht gegrond verklaard en zijn vier klachten ongegrond verklaard.
3. In 2019 heeft de Klachtencommissie drie klachten behandeld waarin de persoonlijke integriteit centraal stond. Hiervan zijn twee klachten gegrond verklaard en is één klacht ongegrond verklaard.
4. Het aantal klachten dat in 2019 is ingediend is gemiddeld. Het aantal klachten dat in behandeling is genomen ligt boven het gemiddelde. Het aantal klachten dat vanwege het niet doorlopen van de voorfase niet in behandeling is genomen is in 2019 iets boven gemiddeld. Het aantal klachten dat om een andere reden niet in behandeling is genomen ligt in 2019 onder het gemiddelde.
5. In 2019 is de Vertrouwenspersoon Integriteit viermaal benaderd. Dit heeft niet geleid tot het indienen van een klacht bij de Commissie Integriteitsvraagstukken.

##### *Bekendheid te volgen procedures*

6. 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 2019 is dit vijf keer voorgevallen. Dit aantal is in vergelijking met voorgaande jaren bovengemiddeld.
7. 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.

8. In 2013 werd de conclusie getrokken dat de interne procedure binnen de scholen ofwel nog onvoldoende bekend was onder leraren en/of mentoren ofwel dat de procedure nog niet correct werd doorlopen. Dit lijkt er in 2014 toe te 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.
9. In 2017 zijn relatief veel klachten ingediend (25), maar zijn er ook relatief veel klachten niet in behandeling genomen. Het blijft dan ook van belang te informeren over waar men met klachten terecht kan, hoe de procedure er exact uitziet en met welke klachten men bij de Commissie terecht kan.
10. Het aantal klachten dat vanwege het niet doorlopen van de voorfase niet in behandeling is genomen is in 2019 iets boven gemiddeld. Het lijkt onvoldoende duidelijk voor klagers dat zij zich met hun klacht eerst tot de directie van de school dienen te wenden. Op de website dient de klager bij die indiening van de klacht een aantal ontvankelijkheidsvragen te doorlopen. Hierbij moet worden aangevinkt dat de klacht bij de school is ingediend en dat klager een mededeling van de rector heeft ontvangen. Vinkt de klager dit niet aan dan kan de klacht niet worden ingediend. Dit lijkt niet te voorkomen dat bij navraag bij klager vaak blijkt dat er nog geen klacht bij de school is ingediend. Ook lijkt de school de mening van klager dat de voorfase is afgerond vaak niet te delen. Het blijft dan ook belangrijk klagers over het doorlopen van de voorfase te informeren, zowel door de school als door OMO als door de Klachtencommissie van OMO.

#### *Overige conclusies en aanbevelingen*

11. Opvallend in 2016 is dat veel klachten in een vroeg stadium zijn ingetrokken omdat ze onderling zijn opgelost. Bovendien is op een aantal klachten geen advies gevolgd omdat partijen tijdens de hoorzitting nadere afspraken hebben gemaakt over hoe om te gaan met de kwestie.
12. In 2017 is het de Klachtencommissie bij meerdere klachten opgevallen dat de samenwerkingsverbanden VO ernstig tekort schieten in het zorgdragen voor onderwijs van leerlingen die om welke reden dan ook tijdelijk geen onderwijs krijgen. Bij meerdere klachten is gebleken dat leerlingen gedurende langere tijd geen onderwijs genieten. Bovendien bestonden er hierbij geen vooruitzichten dat deze leerlingen op korte termijn wel weer onderwijs zouden gaan genieten. Het kan niet zo zijn dat een leerling vanwege onenigheid tussen de school en de ouders gedurende langere tijd geen onderwijs geniet. Het moet voor de betreffende scholen, ouders en andere betrokkenen duidelijk zijn bij wie de

verantwoordelijkheid in deze ligt. Het verdient dan ook aanbeveling te bezien hoe dit geoptimaliseerd kan worden.

Het is de Klachtencommissie bij de in 2018 en 2019 binnengekomen klachten in tegenstelling tot het voorgaande jaar niet opgevallen dat het samenwerkingsverband VO tekort zou schieten.

13. Sinds 2017 valt het de Klachtencommissie op dat meerdere malen is voorgekomen dat de direct bij de klacht betrokkenen van de school niet bij de hoorzitting aanwezig waren. Dit maakt het lastig voor de Klachtencommissie om hetgeen zich heeft voorgedaan vanuit de verschillende oogpunten te bezien en om tot een goed oordeel over de klacht te komen. De Klachtencommissie vindt het belangrijk dat de direct betrokkenen van de school die in de klacht voorkomen aanwezig zijn op de hoorzitting.

In 2018 is er conform de aanbevelingen in 2017 op toegezien dat de direct betrokkenen van de school die in de klacht voorkomen aanwezig zijn op de hoorzitting.

Het valt de Klachtencommissie in 2019 meer dan één keer op dat de school tijdens de zitting niet alle deskundigheid heeft verzameld die in het belang van een goede klachtbehandeling nodig zou zijn. Als de school onvoldoende weerwerk kan bieden tegen wat door de klager naar voren wordt gebracht dan kan dat zelfs bij het uiteindelijke advies ten nadele van de school uitwerken.

## BIJLAGE: OVERZICHT GEANONIMISEERDE KLACHTEN 2019

### ***Klacht 19.01***

#### *Casus*

*Klaagster heeft zowel binnen als buiten de school ruzie met medeleerlingen waarbij tevens de ouders betrokken raken. Klaagster heeft contact opgenomen met de coördinator maar er wordt geen passende oplossing geboden. Voorts wordt door verweerder een gesprek met de medeleerling beloofd maar dit gesprek heeft nooit plaatsgevonden.*

#### *Klacht*

De klacht valt onder de Regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie. De klacht van klaagster concentreert zich op het beleid van de school in het geval van pesten, fysiek geweld en bedreiging.

#### *Oordeel*

Klaagster heeft sinds mei jl. zowel binnen als buiten de school ruzie met medeleerlingen waarbij tevens de ouders betrokken raken. Het nieuwe schooljaar begon rustig maar vanaf september laaiden de ruzies weer op. Klaagster heeft naar aanleiding daarvan direct contact met de coördinator opgenomen maar er wordt in haar ogen geen passende oplossing geboden. Verweerder geeft te kennen de situatie in september als een ruzie te hebben opgevat en niet als een peestsituatie. In november is aan klaagster te kennen gegeven dat er een gesprek met de medeleerling zou komen om de situatie uit te praten. Dit gesprek heeft echter nooit plaatsgevonden. Verweerder geeft aan dat de tijd hiervoor nog niet rijp was in november. Bovendien heeft de moeder van de medeleerling aangegeven dat telkens als de leerlingen met elkaar praten de situatie escaleert en dat zij het gesprek daarom bij voorkeur niet aangaat. Verweerder is hierin meegegaan maar heeft nagelaten aan klaagster te communiceren dat er geen gesprek zou plaatsvinden.

In januari neemt de situatie andere vormen aan en wordt de situatie wel als peestsituatie aangemerkt. Verweerder volgt vanaf dat moment het anti-pestprotocol. Hierbij is sprake van drie lijnen: eerst pakt de vakdocent het op, mocht het probleem groter worden of vaker voorkomen dan komt de mentor in beeld, mocht die er ook niet uitkomen dan wordt de jaarcoördinator erbij betrokken. Volgens verweerder waren beide partijen er vanaf dit moment pas aan toe om alles op tafel te leggen en uit te spreken. Vanaf dat moment is er een oplossing gekomen die voor beide partijen aanvaardbaar was. Verweerder geeft te kennen nooit het gevoel te hebben gehad de situatie op enig moment niet onder controle te hebben.

Klaagster heeft vanaf september meermaals bij verweerder aangegeven de situatie graag te willen oplossen maar heeft het gevoel dat hieraan telkens geen gehoor wordt gegeven. Verweerder geeft tijdens de hoorzitting aan dat er sinds september wel



begeleiding is geweest en er wel naar klaagster is geluisterd maar dat dit niet in Magister is opgenomen. Voorts is hetgeen door verweerder is geboden wellicht niet wat klaagster voor ogen had. Gelet op de informatie die is opgenomen in Magister lijkt er pas vanaf januari echt actie te zijn ondernomen.

De Commissie is van oordeel dat de situatie vanaf januari door verweerder goed is opgepakt. Het is niet duidelijk wat er tussen september en januari precies aan begeleiding is geboden. Ook uit Magister is dit niet op te maken aangezien hierin in deze periode niets is vastgelegd. De Commissie kan zich echter voorstellen, met name aangezien een soortgelijke situatie zich in 2016 heeft voorgedaan, dat als de situatie in november op de huidige wijze was opgepakt deze dan niet had hoeven escaleren. Verweerder heeft hierin te weinig de regie genomen. Het lijkt erop dat hij de dingen te veel op hun beloop heeft gelaten. De Commissie is van oordeel dat het niet aangaan van het gesprek niet de juiste aanpak is en dat verweerder dit niet had moeten accepteren. Escalatie is slechts te voorkomen door er bovenop te zitten.

Bovendien is door verweerder niet aan klaagster gecommuniceerd dat het beoogde gesprek met de medeleerling niet meer zou plaatsvinden en wat de reden hiervan was. Klaagster bleef hiermee in de veronderstelling dat het gesprek nog zou plaatsvinden. De Commissie kan zich voorstellen dat zij zich daardoor niet gehoord voelde.

Verweerder geeft toe dat er sinds september onrust is ontstaan, maar wat er tussen september 2018 en januari 2019 is gedaan om de situatie op te lossen danwel klaagster te begeleiden is niet bekend en blijkt ook niet uit de stukken. Tijdens de hoorzitting wordt bovendien niet duidelijk of voldoende met klaagster is gecommuniceerd. De Commissie begrijpt dat scholen veel op hun bord krijgen en dat er ook veel buiten school of online gebeurt waarop verweerder geen adequate controle kan uitoefenen. Echter, de terechte verwachting van klaagster dat verweerder haar ondersteuning zou bieden, zou trachten de situatie op te lossen en met haar helder zou communiceren, is door verweerder onvoldoende ingelost gedurende deze periode. Voor zover acht de Commissie de klacht gegrond.

## **Klacht 19.02**

### *Casus*

*Klaagster is in de veronderstelling dat er een functioneringsgesprek gevoerd gaat worden en gaat met een gevoel van vertrouwen het gesprek met haar direct leidinggevende en een andere medewerker aan. Tijdens dit gesprek blijkt het echter niet om een functioneringsgesprek te gaan maar blijkt het gesprek meer de aard van een exitgesprek te hebben. Dit is voorafgaand aan het gesprek niet aan klaagster gecommuniceerd. Voorts wordt volgens klaagster het gevoel gegeven dat ze blij mag zijn dat ze mag stoppen en wordt er druk uitgeoefend de school te verlaten. Hierbij wordt gesproken over een win-win situatie voor klaagster en verweerder. Daarnaast komt het functioneren van klaagster aan de orde. Volgens verweerder is sprake van onvoldoende functioneren en zijn de lessen van klaagster niet op maat. De opmerkingen omtrent het functioneren komen voor klaagster uit de lucht vallen. Ten slotte is klaagster van mening dat er te weinig oog voor haar gevoel is geweest binnen het gesprek.*

### *Klacht*

De klacht valt onder de Algemene Klachtregeling van Ons Middelbaar Onderwijs. De Commissie stelt naar aanleiding van de stukken en de hoorzitting vast dat de klacht van klager zich concentreert op:

- de bejegening door verweerder middels de wijze waarop is omgegaan met het voeren van een functioneringsgesprek;
- de druk die wordt uitgeoefend om de school te verlaten; en
- het gevoel van onveiligheid die de bejegening bij klaagster heeft veroorzaakt.

### Oordeel

De Commissie merkt allereerst op geen oordeel te geven omtrent de arbeidsrechtelijke situatie tussen verweerder en klaagster. Indien in dit oordeel wordt ingegaan op arbeidsrechtelijke kwesties dan is de reden hiervan dat deze informatie tevens relevant is in het kader van de bejegening van verweerder richting klaagster.

Verweerder beaamt dat de insteek van het gesprek vooraf niet gecommuniceerd is en dat het doel van het gesprek vooraf helder gemaakt had moeten worden. Verweerder heeft de klacht die klaagster hieromtrent bij verweerder heeft ingediend gegrond verklaard. De vaststelling door verweerder dat zij de klacht gegrond acht is voor de Commissie echter onvoldoende aangezien de angel hiermee niet uit de kwestie is gehaald.

De klacht van klaagster betreft de bejegening van verweerder richting klaagster. Klaagster wordt in het gesprek voorgelouden dat ze het voorstel haar loopbaan te beëindigen als een kans moet zien en dat het mogelijk gaat om een win-win situatie. Daarnaast wordt gerefereerd aan het functioneren van klaagster dat onvoldoende zou zijn en waardoor het moeilijk zou zijn de laatste dienstjaren vol te maken. Voor

klaagster komt deze informatie echter uit de lucht vallen aangezien ze niet eerder rechtstreeks op haar functioneren is aangesproken. Verweerder beaamt dat de gesprekspartners meer oog voor de gevoelens voor klaagster hadden moeten hebben en vindt het gevoel van onveiligheid verwerpelijk. Echter, verweerder heeft niet voorkomen dat het gesprek op de onderhavige manier heeft plaatsgevonden.

In het gesprek wordt een patroon van benaderen door verweerder zichtbaar, een patroon dat al langer aan het sudderen was. Klaagster lag al onder het vergrootglas zonder dat ze het wist. Het was klaagster naar haar zeggen niet bekend dat haar functioneren niet in orde zou zijn, althans dat dit voor verweerder een reden zou zijn om haar loopbaan vroegtijdig te beëindigen. Het voorstel of klaagster aan de 63+ regeling mee wil doen is slechts zijdelings bij klaagster neergelegd. Hierbij is niet gecommuniceerd met welke reden dit voorstel aan klaagster is voorgelegd. Bij het voorstel aan klaagster om naar een andere school over te stappen is als achterliggende reden gegeven dat een overstap voor klaagster zelf goed zou zijn aangezien zij voor wat betreft het vak levensbeschouwing een andere benadering heeft dan andere medewerkers binnen die sectie.

De Commissie kan zich dan ook voorstellen dat de kritiek op het functioneren van klaagster tijdens het gesprek voor klaagster uit de lucht komt vallen en dat dit, tezamen met de insteek van het gesprek die vooraf niet duidelijk is gemaakt, voor klaagster heeft geleid tot een onveilig gevoel binnen de school. Klaagster en verweerder zitten op een andere golflengte van spreken en de percepties liggen ver uit elkaar. Verweerder is in zijn opvatting ten aanzien van het functioneren van klaagster bij het aantreden van een nieuwe leiding in 2016, van koers veranderd. Deze koerswijziging, die erop neerkomt dat verweerder nu vindt dat de kwaliteit van de lessen van klaagster niet op maat is, en dat dit standpunt bij klaagster sinds 2017 bekend is, rechtvaardigt volgens de Commissie niet de plotselinge druk die in het gesprek op klaagster is uitgeoefend om de school te verlaten. Van dit element in het gesprek heeft verweerder in zijn reactie in de richting van klaagster onvoldoende afstand genomen, terwijl hij zich kon voorstellen dat hier juist het probleem zat. In het verweerschrift wordt weliswaar erkend dat de insteek van het gesprek van tevoren duidelijk gemaakt had moeten zijn, maar wordt ook aangegeven dat er terecht is gesproken over het onvoldoende functioneren van klaagster en dat de verwijzing naar de (krappe) financiële situatie van de school tot doel had de toekomst van klaagster te bespreken en de situatie als een kans te zien, niet als een bedreiging. De Commissie kan zich voorstellen dat het standpunt over het onvoldoende functioneren, nu er zich nog geen formeel moment heeft voorgedaan om dit vast te stellen, en de verbinding hiervan met klaagsters vertrek, bij klaagster gevoelens van onveiligheid teweeg heeft gebracht.

Verweerder is niet systematisch en niet duidelijk geweest in de boodschap die hij aan klaagster wilde geven. Het valt verweerder te verwijten dat er onvoldoende zorgvuldig is gecommuniceerd en dat hij niet inziet dat de ernst van de gegeven

boodschap nooit eerder bij klaagster terecht kon zijn gekomen. In de gegeven omstandigheden doet ook het enkele aanbod van verweerder om opnieuw met elkaar in gesprek te gaan onvoldoende recht aan de positie van klaagster, nu verweerder daarmee alle mogelijkheden behoudt om er eigen voorwaarden en gevolgtrekkingen aan te verbinden.

Alles overwegende acht de Commissie de klacht gegrond. Hierbij merkt de Commissie op dat het noodzakelijk is dat klaagster en verweerder het gesprek met elkaar aangaan op basis van een open agenda. De Commissie dringt er bij beide partijen op aan dat actie wordt ondernomen om de draad weer op te pakken op een dusdanige wijze dat klaagster haar loopbaan bij verweerder op een prettige manier af kan sluiten. Mogelijk kan een onafhankelijk (niet juridische) mediator, bij voorkeur iemand die geen binding/ belang met één van de partijen heeft of heeft gehad, of de onafhankelijke vertrouwenspersoon van OMO hierbij een rol spelen.

## **Klacht 19.05**

### *Casus*

*Klager is in het schooljaar 2018-2019 werkzaam geweest als docent op de school van verweerder. Tijdens zijn werkzaamheden heeft klager meermalen pesterijen ervaren en heeft hij zich niet veilig gevoeld op de school. Klager heeft daarbij ook agressie en intimidatie ervaren. Klager verwijt zijn leidinggevende hiertegen niet te hebben opgetreden en daarmee te hebben bijgedragen aan het gevoel van onveiligheid. Klager heeft het gevoel gehad dat hij niet betrokken werd en niet de juiste ondersteuning en informatievoorziening heeft meegekregen om zijn taken goed uit te kunnen voeren. Klager en verweerder zijn uiteindelijk niet tot een gesprek gekomen om dit gevoel mogelijk bij klager weg te kunnen nemen.*

### *Klacht*

De klacht valt onder de Algemene Klachtregeling van Ons Middelbaar Onderwijs en heeft betrekking op pesterijen van één of meerdere collega's en het onveilige gevoel dat klager heeft ervaren op de school.

### Oordeel

Klager stelt dat er op de school van verweerder sprake is van onder meer pesterijen, intimidatie en agressie. Tijdens de hoorzitting heeft de Commissie om voorbeelden hiervan gevraagd waarop klager een toelichting heeft gegeven. Voor het gevoel van onveiligheid van klager kunnen zijns inziens drie specifieke oorzaken worden onderscheiden:

1. Onvoldoende ondersteuning en informatievoorziening, zowel van de sectie als vanuit de school in algemene zin;
2. Het feit dat er onenigheid was over het format van een examen;
3. Het niet goed verlopen van de samenwerking binnen de school.

Wat betreft het eerste punt merkt de Commissie op dat dit niet per definitie een situatie van onveiligheid met zich mee hoeft te brengen. Onduidelijk blijft met name wat klager zelf heeft gedaan om deze problemen aan te kaarten en tot een oplossing te brengen. De Commissie merkt op dat er enige mate van eigen verantwoordelijkheid ligt bij de docenten op een school om te vragen naar informatie, ook wanneer deze informatie lijkt te ontbreken.

De Commissie ziet verder geen aanleiding te twifelen aan de inspanningen van verweerder om een gesprek met klager te plannen en daarbij zijn gevoelens van onveiligheid serieus te nemen. Ook voor het overige is niet gebleken van een voor individuele personeelsleden onveilig klimaat op de school van verweerder.

Ten aanzien van het functioneringsgesprek in januari 2019, waarbij door verweerder punten van kritiek en verbetering aan klager zijn medegedeeld, kan niet worden gesteld dat dit specifiek in de richting van de persoon van klager intimiderend of agressief bedoeld was. De Commissie kan immers niet beoordelen hoe dit gesprek

inhoudelijk heeft plaatsgevonden, mede omdat klager van dit gesprek een ander beeld heeft dan verweerder.

De Commissie merkt ten aanzien van het (tweede) punt over onenigheid in de sectie over het format van het examen op dat dit een discussie is in de zakelijke sfeer. Als een collega docent in een discussie hierover iets mededeelt, dan kan klager dit mogelijk als intimiderend ervaren. Maatgevend is echter het gegeven dat er voorafgaand afspraken zijn gemaakt over het format van het examen en dat deze afspraken moeten worden nagekomen.

Wat betreft het derde punt constateert de Commissie dat deze klacht vooral is gericht op één collega binnen de sectie economie. Het had dan op de weg van klager gelegen om dit probleem bij verweerder indringend aan te kaarten, zeker nu hij stelt daaraan gevoelens van onveiligheid te hebben ontleend. Klager heeft echter op meerdere uitnodigingen van verweerder tot een gesprek niet gereageerd. De Commissie kan daarbij begrip opbrengen voor klager als hij stelt dat hij een tijd lang eenvoudigweg niet in staat was om een gesprek aan te gaan. Het ligt dan echter niet op de weg om verweerder een gebrek aan betrokkenheid en inzet te verwijten.

Gelet op het bovenstaande acht de Klachtencommissie de klachten van klager ongegrond.

Klager heeft met zijn klacht beoogd de tevredenheid en de veiligheid van de werknemers binnen de school van verweerder te verbeteren. Verweerder heeft aangegeven een nieuw medewerkersonderzoek te hanteren waarbij hij zeker op deze aspecten gaat letten. Daarvan neemt de Commissie met instemming kennis.

Verder doet de Commissie de aanbeveling dat verweerder er op toeziet dat nieuwe docenten, ongeacht of het gaat om starters of om docenten met ervaringen op andere scholen, optimaal wegwijs gemaakt worden in de school en in de eisen die het onderwijs stelt.

## ***Klacht 19.09***

### *Casus*

*Klager heeft bezwaar tegen het feit dat zijn zoon niet is uitgenodigd voor een sollicitatiegesprek voor een vacature van een functie binnen de school van verweerder. Klager heeft vernomen van leden van de sollicitatiecommissie op de school dat zijn zoon niet is uitgenodigd voor een gesprek omdat familieleden van werkzame personen niet worden aangenomen op de school. Klager stelt dat dit uitgangspunt niet in het op de school geldende sollicitatieprotocol is vastgelegd.*

### *Klacht*

De klacht valt onder de Algemene Klachtregeling van Ons Middelbaar Onderwijs. De klacht heeft betrekking op de toepassing van het kennelijke beleid om geen familieleden van werknemers aan te nemen en voor een sollicitatiegesprek uit te nodigen, terwijl dit beleid niet is vastgelegd.

### *Oordeel*

Klager heeft naar aanleiding van de onvrede omtrent het uitgangspunt dat familieleden van werkzame personen niet worden aangenomen op school een gesprek aangevraagd met de rector van de school om dit te bespreken. Klager heeft in de tussentijd meermaals met leden van de sollicitatiecommissie contact gezocht en gesproken over de status van de sollicitatie van zijn zoon.

De rector van de school heeft later bevestigd dat het reeds vermelde uitgangspunt niet in het sollicitatieprotocol was opgenomen, maar dit er alsnog in te zullen verwerken. De rector was in de veronderstelling dat het in het protocol was opgenomen en heeft in zijn tijd werkzaam bij deze school ook zo gehandeld. Zo was er een familielid van een werknemer op deze school in 2018 om deze reden afgewezen. Het primaire bezwaar van klager is dat het beleid is toegepast dat er geen familieleden van werknemers worden aangenomen, terwijl dit beleid destijds nog niet was vastgelegd.

De Klachtencommissie merkt op dat de rector ervan uit is gegaan dat het beleid op school werd gehanteerd dat familieleden van werknemers op de school in principe niet worden aangenomen. De rector heeft klager in het gelijk gesteld dat er destijds geen protocol was waarin dit expliciet stond omschreven. Naar aanleiding van het contact met klager heeft de rector ook actie ondernomen om dit aan te passen. De klacht van klager heeft dus tot een positieve ontwikkeling geleid. Daarbij doet het de commissie deugd dat er voorafgaand aan de hoorzitting gesprekken tussen klager en verweerder zijn gevoerd, waarmee grotendeels de kou al uit de lucht is gehaald.

Gelet op het bovenstaande stelt de Klachtencommissie vast dat de school destijds een beleid heeft gehanteerd dat niet in het sollicitatieprotocol stond. Het verdient volgens de Klachtencommissie niet de schoonheidsprijs hoe over dit beleid met klager is

gecommuniceerd. Dit neemt echter niet weg dat in het verleden dit beleid informeel is toegepast en ook naar dit ongeschreven beleid werd gehandeld. Zo is er in 2018 om een vergelijkbare reden een familielid van een werknemer niet aangenomen. De Klachtencommissie acht het dan ook niet onredelijk dat de school hiernaar verwijst. Daarbij merkt de Commissie op dat er vermoedelijk vele scholen en andere maatschappelijke instellingen in Nederland zijn die dit beleid kennen, wat dit beleid volgens de Commissie daarom op voorhand niet onredelijk maakt. Gelet op het bovenstaande verklaart de Commissie de klacht ongegrond.

Ten slotte wil de Commissie opmerken dat klager zijn klacht heeft ingediend naar aanleiding van verkregen informatie van de sollicitatiecommissie van de school. De Commissie vindt het uitermate slordig dat de sollicitatiecommissie verhalen in de rondte laat gaan over de status van sollicitatieprocedures, terwijl dit vertrouwelijke informatie betreft die binnen de kring van de sollicitatiecommissie had moeten blijven. Hoewel dit geen expliciet onderdeel van de klacht is, verwacht de Klachtencommissie dat het sollicitatieprotocol hierop wordt aangescherpt en hier professioneler mee wordt omgegaan, bijvoorbeeld door de leden van de sollicitatiecommissie (beter) te instrueren welke informatie zij wel en niet mogen geven aan niet-leden van de sollicitatiecommissie.



## ***Klacht 19.10***

### *Casus*

*Klaagster is ouder van een leerling op de school van verweerder. Klaagster beklagt zich over verweerder die tekort zou schieten in de informatieverplichting richting haar. Klaagster is gescheiden van haar ex-man en oefent net als haar ex-man gezag uit over de leerling. Klaagster merkt dat ze vaak achter de feiten aan loopt omdat verweerder klaagster niet of onvoldoende informeert over bijvoorbeeld ouderavonden, bijeenkomsten en het betalen van de ouderbijdrage.*

### *Klacht*

De klacht valt onder de Algemene Klachtregeling van Ons Middelbaar Onderwijs. De klacht concentreert zich op het gebrek aan informatieverstrekking door verweerder, de behandeling van de klachten door verweerder en de communicatie met de rector.

### *Oordeel*

In het verleden zijn er meerdere gesprekken geweest tussen klaagster en verweerder, waarbij verweerder klaagster in het gelijk heeft gesteld. Verweerder heeft beloofd voor verbetering te zorgen, maar kan geen 100% garantie bieden dat er niets meer fout gaat. Klaagster wenst wel deze garantie. Klaagster heeft in haar klacht meerdere voorbeelden genoemd van zaken die volgens haar na dit gesprek fout zijn gegaan en die verweerder verweten kunnen worden.

De Klachtencommissie merkt op dat uit de casus blijkt dat er veel zaken fout zijn gegaan. Verweerder heeft deze ook erkend. Verweerder is hierover met klaagster in gesprek gegaan en heeft afspraken gemaakt. Klaagster beklagt zich over een aantal zaken die zich sindsdien hebben voorgedaan.

Klaagster beklagt zich dat zij niet door verweerder is geïnformeerd over het feit dat haar kind een ouderbijdrageformulier mee naar huis heeft gekregen. Verweerder heeft hierop aangegeven dat de docenten op school de leerlingen dit formulier hebben meegegeven en de leerlingen hierbij hebben geïnstrueerd dat zij beide ouders hierover moeten informeren. Mochten beide ouders afzonderlijk een formulier krijgen, dan is het mogelijk dat dit formulier tweemaal wordt ondertekend en er dus tweemaal een bedrag wordt afgeschreven, wat niet wenselijk is. De Commissie kan zich vinden in de redenering van verweerder en is van oordeel dat de school hierin niet dermate onzorgvuldig heeft gehandeld dat dit de klacht gegrond maakt. De Commissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

Verder vindt klaagster dat verweerder een informatieverplichting heeft ten aanzien van het digitale doorstroomdossier, waarbij een leerling een keuze moet maken over zijn vervolgopleiding. Verweerder heeft hierbij aangegeven dat zij niet betrokken is en kan zijn bij een inschrijving bij een andere instelling. Verweerder heeft geen (volledige) inzage in het digitaal doorstroomdossier en kan dit dus ook niet

coördineren. De Commissie is van oordeel dat de verantwoordelijkheid voor informatieverschaffing door verweerder enkel betrekking kan hebben op gebeurtenissen, activiteiten en beslissingen op of door de school. Het doorstroomdossier is geen aangelegenheid die de school van verweerder betreft. Dit heeft betrekking op de inschrijving aan een andere school. De Commissie verklaart dit klachtonderdeel eveneens ongegrond.

Voor wat betreft de klacht over de informatieverschaffing merkt de Commissie op dat er kaders zijn geschetst hoe in informatie wordt voorzien. Verweerder heeft ook tijdens de zitting toegezegd dat klaagster wekelijks een e-mail kan sturen naar de mentor van de leerling om (aanvullende) informatie te vragen. De informatie die klaagster wenst te ontvangen kan dan, indien mogelijk, worden aangeleverd. Ook heeft de school tijdens de zitting toegezegd een jaarrooster van oudergesprekken naar klaagster toe te kunnen sturen. Het bovenstaande staat los van het feit dat verweerder in het verleden steken heeft laten vallen. De Commissie is van mening dat verweerder haar fouten voor zover mogelijk heeft weten te herstellen. De Commissie acht ook dit onderdeel van de klacht ongegrond.

Ten aanzien van de klacht over de wijze van klachtafhandeling en de bejegening, merkt de Commissie op dat hiervoor excuses zijn aangeboden en deze door klaagster zijn aanvaard. De Commissie ziet geen aanleiding om hierover uitspraak te doen. Ten aanzien van de klachtbehandeling is de Commissie van mening dat verweerder wel de tijd en moeite heeft genomen om met klaagster in gesprek te blijven en er met klaagster uit te komen.

Ten slotte wil de Commissie opmerken dat zij zich de situatie van klaagster goed kan voorstellen waarbij het gevoel heerst dat ze telkens informatie mist en dat dit tot frustratie kan leiden. Verweerder heeft klaagster een oplossing geboden waarbij dit gevoel bij klaagster naar mening van de Commissie zoveel mogelijk kan worden weggenomen.

## **Klacht 19.12**

### *Casus*

*Klager is de vader van de zoon die is ingeschreven op de school van verweerder. Klager is gescheiden. De rechtbank heeft beslist dat de ex-vrouw van klager alleen het ouderlijk gezag heeft over de zoon. Ook is in een beschikking bepaald dat de geslachtsnaam van de zoon is gewijzigd in de achternaam van de ex-vrouw van klager. Klager heeft al jaren nauwelijks tot geen contact met zijn zoon. Klager heeft verweerder verzocht om informatie over zijn zoon, zoals een kopie van het inschrijfformulier van zijn zoon waarin staat dat hij is ingeschreven bij de school van verweerder. Verweerder geeft aan bepaalde informatie niet te kunnen verstrekken omdat zij is gehouden aan de uitspraken van de rechtbank die betrekking hebben op de zoon van klager. Verweerder heeft aangegeven geen partij te willen kiezen voor de vader of de moeder van de zoon, haar primaire verantwoordelijkheid is het om het belang van de leerling te dienen.*

### *Klacht*

De klacht valt onder de Algemene Regeling van Ons Middelbaar Onderwijs. De klacht van klager heeft betrekking op de (wijze van) communicatie met verweerder en het niet door verweerder aan klager verstrekken van documenten die betrekking hebben op de zoon van klager, te weten schoolfoto's, een kopie van een inschrijfformulier van de school en (een toelichting bij) de rapporten.

### Oordeel

De Commissie wil allereerst opmerken dat het een uitermate trieste zaak betreft. Klager heeft een echtscheidingssituatie en meerdere medische ingrepen achter de rug. Daarbij heeft klager nauwelijks tot geen contact met zijn zoon, mede omdat hij geen ouderlijk gezag meer heeft. De Klachtencommissie kan zich dan ook de emotie bij klager goed voorstellen. Dit neemt niet weg dat de Commissie van oordeel is dat de klachten moeten worden afgewezen, zoals zij hierna zal toelichten.

### Klacht 1

Klager stelt dat hij het vermoeden had dat zijn zoon destijds onder "valse naam" -de naam van zijn ex-echtgenote- is ingeschreven en wenst daarom een kopie van het inschrijvingsformulier te ontvangen, hetgeen verweerder heeft afgewezen omdat klager niet (meer) de ouderlijke macht heeft. Klager stelt dat hij op het moment van de inschrijving nog de ouderlijke macht had.

Dat laatste is op zich juist, doch blijkens de beschikking van de rechtbank heeft klager destijds ter zitting verklaard te kunnen instemmen met de wijziging van de geslachtsnaam van zijn zoon, nu dit kennelijk de uitdrukkelijke wens van zijn zoon was. Nu het verzoek van klager uitsluitend de intentie had te achterhalen of zijn zoon onder de genoemde naam stond ingeschreven en hij uitdrukkelijk ermee had ingestemd dat zijn zoon die geslachtsnaam voert, ontbeerde het verzoek van klager

iedere grond. Het was vragen naar de bekende weg. Verweerder heeft overigens terecht het verzoek afgewezen omdat klager niet meer de ouderlijke macht bezat, blijkens de beschikking van de rechtbank, waartegen klager, voor zover de commissie weet, geen beroep heeft ingesteld. Uit de stukken – met name uit het verzoekschrift van klager – blijkt niet dat klager dat verzoek vóór de desbetreffende datum heeft gedaan.

#### Klacht 2

Klager verwijt dat verweerder nalatig is m.b.t. het zich laten informeren over de gezinssituatie. In zijn verzoekschrift stelt klager dat hij destijds door de basisschool is geïnformeerd dat zijn zoon naar de school van verweerder zou gaan. Eerst in 2019 heeft klager de school van verweerder benaderd om informatie. Het had voor de hand gelegen dat klager zelf zich eerder tot verweerder had gewend, nu hij van verweerder geen informatie ontving over zijn zoon. Uit het verzoekschrift van verweerder blijkt overigens dat verweerder bij de inschrijving van de zoon door de basisschool was geïnformeerd over de gezinssituatie en dat zij op zeker moment op de hoogte was van het feit dat de ouderlijke macht uitsluitend aan de ex-vrouw van klager was toegewezen. Toen klager in 2019 bij verweerder om informatie vroeg, heeft verweerder deze, voor zover wet-of regelgeving zich daartegen niet verzette, verstrekt. De klacht is niet gegrond.

#### Klacht 3

De klacht over het niet-verstrekken van rapporten en foto's moet ook worden verworpen. Zoals klager ter zitting heeft erkend, heeft hij van verweerder rapporten ontvangen. Uit privacyoverwegingen heeft verweerder terecht geweigerd foto's te verstrekken.

#### Klacht 4

Ten slotte beklagt klager zich over opmerkingen van de rector dat hij, klager, in het belang van zijn zoon, zijn zoon met rust moet laten totdat deze zelf beslissingen kan en mag nemen. Uit de overgelegde beschikkingen van de rechtbank en het rapport van de raad voor de kindbescherming blijkt dat de relatie tussen klager en zijn ex-vrouw (ernstig) is verstoord hetgeen, in allerlei opzichten, zijn weerslag heeft op de positie van de zoon. Verweerder wenst zich terecht niet te mengen in de geschillen en verschillen van mening tussen klager en zijn ex-echtgenote, daarvoor dient klager zich desgewenst tot de rechter te wenden. Voor verweerder dient het belang van de zoon, als leerling van haar school, voorop te staan. De Commissie vermag niet in te zien dat de rector – gezien ook het overgelegde verslag van het gesprek met deze zoon, de inhoud van welk verslag door klager niet is betwist – zich niet aldus had mogen uitlaten.

Resumerend is de Commissie van oordeel dat de klachten moeten worden afgewezen. Ten overvloede merkt de Commissie op dat het gewenst is dat verweerder

voortvarend reageert op verzoeken om informatie van de kant van klager, omdat zij de indruk heeft dat dit in het verleden niet steeds is gebeurd.

### **Klacht 19.13**

#### *Casus*

*De dochter van klagers wordt sinds begin 2019 maar met name vanaf september 2019 gepest door medeleerlingen. Het incident op 20 november 2019 vormt hierin het dieptepunt. Op deze dag is een oud-leerlinge het klaslokaal van de dochter van klagers binnengekomen, heeft haar aangesproken en heeft haar bij de kluisjes wederom lastiggevallen. De docenten en conciërges hebben volgens klagers niets gezien. Klagers willen weten hoe dit heeft kunnen gebeuren, wat verweerder gaat doen om te voorkomen dat dit nogmaals gebeurt en hoe gewaarborgd gaat worden dat hun dochter veilig is op school.*

#### *Klacht*

De klacht valt onder de Algemene Klachtregeling van Ons Middelbaar Onderwijs. De klacht van klaagster concentreert zich het gegeven dat een oud-leerlinge de school van verweerder en de klas van dochter van klagers kan betreden en haar kan lastigvallen en bedreigen. De klacht heeft betrekking op (het personeel van) de school die niets althans onvoldoende doet om dergelijke situaties op te merken dan wel te voorkomen. In zijn algemeenheid heeft de klacht betrekking op de onvoldoende waarborgen die de school biedt voor de veiligheid van de dochter van klagers en voor de overige leerlingen.

#### Oordeel

Het valt de Commissie op dat het verhaal van klagers en verweerder erg verschillend in perspectief is. De Commissie krijgt de indruk dat er soms een gebrek aan communicatie is waardoor bepaalde dingen een eigen leven gaan leiden. Zo blijkt dat de oud-leerlinge door de docent uit de klas is verwijderd terwijl klagers in de veronderstelling zijn dat er niet is opgetreden. Daarnaast blijkt dat de receptioniste door de school is aangesproken en is geïnstrueerd bezoekers voortaan bij de receptie te laten wachten en te laten ophalen door degene met wie de bezoeker een afspraak heeft, zodat bezoekers niet zelfstandig de school kunnen betreden. Dit is bij klagers niet bekend. Klagers verkeerden in de veronderstelling dat er op dit voorval door verweerder niet geacteerd was. Voornoemde neemt overigens niet weg dat de school op zichzelf niet telkens met de ouders van leerlingen in contact hoeft te staan indien kwesties met de desbetreffende leerlingen zelf worden besproken.

De Commissie constateert dat verweerder ten onrechte de oud-leerlinge in de gelegenheid heeft gesteld om zonder controle de school te betreden. Verweerder onderkent dit ook. Zij heeft naar aanleiding daarvan onmiddellijk maatregelen genomen door de receptie erop aan te spreken en af te spreken hier in het vervolg anders mee om te gaan.

Ten aanzien van het 'meidenvenijn' heeft verweerder veel activiteiten ingezet en zet verweerder nog steeds veel activiteiten in om een veilig klimaat op de school te

creëren. Zo hebben er gesprekken plaatsgevonden tussen school (onder andere met de antipestcoördinator) en de leerlingen en ouders. Er is bezien wat verweerder kon doen om te voorkomen dat één van de partijen de zelfbeheersing verliest. Hierbij is getracht de leerlingen verder bij elkaar vandaan te halen door een leerling in een andere klas te plaatsen en door de dochter van klagers een ander kluisje te geven. Er is meegegaan met het voorstel van één van de ouders om een externe mediator bij de situatie te betrekken. Er is afgesproken dat de leerlingen eerst naar de antipestcoördinator gaan. Ten slotte zijn de leerlingen gesommeerd thuis te blijven op dagen dat de schoolleiding extern was waarbij, mocht er een incident plaatsvinden, de veiligheid mogelijk niet gewaarborgd zou kunnen worden. De door de school ondernomen stappen zijn vastgelegd in het logboek.

De Commissie constateert dat verweerder, hoewel zij de kwestie in eerste instantie heeft onderschat en wellicht wat laat op gang kwam, binnen de grenzen van het haalbare adequaat heeft gehandeld. De foutieve handelswijze van de receptioniste met betrekking tot het verschaffen van toegang tot de school aan een oud-leerling is erkend en daarin is corrigerend opgetreden. De stelling dat de school in algemene zin een klimaat heeft waarin de veiligheid van de leerling onvoldoende wordt geborgd, kan de Commissie dan ook niet onderschrijven. Van een school kan niet worden verwacht dat zij 100% garantie biedt voor de fysieke en sociale veiligheid van de leerlingen.

Hoewel de Commissie begrip kan opbrengen voor de ongerustheid van de ouders, concludeert zij dat verweerder adequaat heeft gehandeld. De klacht is ongegrond.

De Commissie is verheugd dat partijen tijdens de hoorzitting dichter tot elkaar lijken te zijn gekomen en hoopt dat de wens van zowel klagers als verweerder, dat alle leerlingen op de school van verweerder kunnen blijven vanwege een gestabiliseerde situatie, verwezenlijkt zal worden.

## **Klacht 19.14**

### *Casus*

*Klaagster geeft aan al jaren te maken te hebben met pestgedrag van twee collega's. Hierdoor voelt zij zich buitengesloten en ongelijk behandeld. Klaagster heeft dit aangekaart bij verweerder zodat weer een veilige werkplek voor haar gerealiseerd kon worden. Klaagster is van mening dat verweerder heeft nagelaten de problematiek op te lossen en zoekt een stukje erkenning zodat zij de situatie achter zich kan laten.*

### *Klacht*

De klacht valt onder de Regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie. De klacht van klaagster concentreert zich op het pestgedrag van collega's en het door haar gestelde gevoel van onveiligheid op de school.

### Oordeel

De Commissie stelt naar aanleiding van de uitvoerig met feiten gestaafde stukken en discussie op de hoorzitting in overeenstemming met klaagster vast dat de klacht zich toespitst op het handelen van verweerder in het kader van de urenverdeling van de lessen tussen docenten. Het pestgedrag van collega's waarover klaagster klaagt en het door haar gestelde gevoel van onveiligheid op de school worden daarmee door de Commissie in het licht van het besluit tot de urenverdeling bezien.

Aan het einde van het schooljaar in juni 2018 komt er een besluit tot stand van de lesurenverdeling tussen klaagster en de twee andere docenten binnen de vakgroep. Dit besluit is door de schoolleiding genomen. Anders dan andere jaren heeft de schoolleiding daarbij niet primair willen varen op voorstellen en adviezen vanaf de werkvloer, maar heeft zij om haar moverende en op redelijke, ter zitting nader toegelichte gronden de bevoegdheid volledig naar zich toe getrokken. Verweerder licht toe dat bij de lesurenverdeling naar het geheel moest worden gekeken, naar de (gewoonte)rechten (bijvoorbeeld als je 4 havo krijgt dan krijg je ook 5 havo), naar de lesurenverdeling voor de klas, naar een evenwichtige verdeling van soorten docenten voor de klas en naar de juiste docenten voor de juiste klas. Feitelijk is het zo dat de vakgroepvoorzitter een voorstel voor de verdeling voorafgaande aan het besluit van verweerder van 6 juli 2018 bij de directeur personeelszaken had ingediend. Klaagster is daarbij op een gegeven moment ook gevraagd ideeën in te dienen. Hoewel docenten niet werden uitgenodigd voorstellen te doen, werden deze volgens verweerder wel meegenomen als ze waren ingediend.

In het besluit van verweerder zijn de bovenbouwuren niet gelijk verdeeld over de drie docenten. Klaagster werd meer onderbouw klassen toebedeeld dan haar collega's. Voorts heeft klaagster in tegenstelling tot de anderen geen VWO-klassen toebedeeld gekregen. Niet ontkend wordt dat klaagster een eerstegraads bevoegdheid bezit, evenals in ieder geval één van haar directe collega's. De Commissie moet constateren



dat het urenverdelingschema aldus een scheve verhouding te zien geeft ten nadele van klaagster. Verweerder ontkent ook niet dat er sprake is van een scheve lesurenverdeling. Ook geeft verweerder ter zitting te kennen, dat hij voorzag dat deze verdeling op problemen bij klaagster zou stuiten.

De Commissie kan zich voorstellen dat het besluit inzake de urenverdeling van 6 juli 2018 het gevoel bij klaagster voedt dat er sprake is van ongelijke behandeling en buitensluiten. Daarbij is door verweerder ook niet overtuigend bestreden het vermoeden dat de inbreng van de vakgroepvoorzitter kennelijk meer gewicht in de schaal heeft gelegd bij zijn besluit dan die van klaagster. Het verbaast de Commissie dan ook dat bij het besluit van 6 juli 2018 door verweerder niet de koppeling is gemaakt met de klachten die hij al van klaagster kende, namelijk dat zij zich buitengesloten en ongelijk behandeld voelde. Verweerder gaat tijdens de hoorzitting niet in op de dieper liggende onvrede van klaagster ten aanzien van de lesurenverdeling, maar presenteert slechts de verdeling van de lessen als een rationeel vaststaand besluit. Zo legt verweerder uit dat hij geen mogelijkheden zag het rooster aan te passen ten gunste van klaagster en geeft hij aan dat de lesurenverdeling er elk jaar heel anders uit kan zien. Dit terwijl verweerder had kunnen voorspellen, zoals hij ook aangeeft ter zitting, dat deze scheve urenverdeling het reeds bekende probleem van klaagster niet zou oplossen, maar juist zou kunnen doen escaleren.

En de situatie is nadien geëscaleerd. Hoewel verweerder stappen heeft ondernomen onder andere in de vorm van gesprekken met klaagster en via de inschakeling van mediation, ligt naar de opvatting van de Commissie de oorzaak bij het handelen van verweerder zelf. Alle ingrepen die in het vervolg van het jaar 2018 en gedurende het jaar 2019 noodzakelijk werden geacht, zijn veroorzaakt door het niet tijdig ingrijpen in de kern van het probleem. Verweerder had bij de urenverdeling rekening moeten houden met de hem bekende problemen bij klaagster en het feit, waarvan verweerder ook toen al op de hoogte was, dat er animositeit leefde in de vakgroep van klaagster. Dusdoende heeft verweerder de schijn op zich geladen dat hij partij trok binnen de verhoudingen in de vakgroep en klaagster ten gunste van de anderen in een nadeliger positie wilde brengen. De Commissie accepteert niet dat verweerder blijft volhouden dat de lesurenverdeling vaststond en dat hier niets meer aan te doen was. Verweerder had integendeel alle ruimte bij de voorbereiding van het besluit om de verschillende belangen in balans met elkaar te brengen. Dat is niet tijdig gebeurd. In het algemeen moet de Commissie concluderen dat verweerder bij zijn besluit van 6 juli 2018 onvoldoende de gevoeligheid heeft getoond, die van de schoolleiding mag worden verwacht, voor de werkomstandigheden van klaagster als leraar en persoon binnen de school.

Alles overwegende acht de Commissie de klacht dan ook gegrond.