

Jaarverslag Klachtencommissie

**Ons Middelbaar Onderwijs**



2022

## 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.....	7
3. KLACHTENBEHANDELING.....	7
3.1 Aantal ingediende klachten .....	7
3.2 Aard en afhandeling van ingediende klachten .....	8
3.3 Klokkeluidersregeling.....	10
4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.....	12
BIJLAGE: OVERZICHT GEANONIMISEERDE KLACHTEN 2022 .....	14

## 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 2022 zijn in totaal 18 klachten ingediend bij de Klachtencommissie. Dat is boven het gemiddelde niveau van het aantal klachten dat de Commissie jaarlijks ontvangt. Vijf klachten zijn in een hoorzitting van de Klachtencommissies behandeld. De redenen dat veel klachten de Klachtencommissie niet bereikt hebben, zijn divers. Zo zijn er bij vier ingediende klachten alsnog een onderlinge oplossing bereikt. Een totaal van 18 formele klachten op jaarbasis is binnen OMO is gering. 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.

De Klachtencommissie hecht groot belang aan het hanteren van een zo laag mogelijke drempel voor klagers. 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 tot 1 september 2022 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. Per 1 september 2022 is er één algemene klachtenregeling, waarbij de bovenstaande twee klachtenregelingen zijn samengevoegd.

De uitvoering van klachtenregelingen is door OMO vanaf de vaststelling van de 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*

Normaal gesproken vindt een jaarlijkse netwerkbijeenkomst plaats voor alle vertrouwenspersonen, coördinatoren sociale veiligheid leerlingen en anti-pestcoördinatoren van de scholen. Het doel van deze bijeenkomst is het kennismaken en onderhouden van het netwerk, ideeën op te doen en kennis uit te wisselen. Hierbij zijn normaliter alle scholen vertegenwoordigd alsmede de (vice)voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie plus de vertrouwenspersonen integriteit van de vereniging. Vanwege te weinig aanmeldingen heeft deze bijeenkomst in 2022 niet plaatsgevonden.

## 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.

Tot 1 september 2022 was er geen verplichting 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 werden tot 1 september 2022 direct door de Klachtencommissie behandeld. Per 1 september 2022 vallen deze klachten ook onder de algemene klachtenregeling en is het ook voor deze klachten een verplichting om de voorfase te doorlopen.

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., Klokkeluidersregeling).

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>	“Klokkenluidersregeling”	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

\*Per 1 september 2022 zijn de algemene klachten en persoonlijke integriteit samengevoegd.

## 2.5 Samenstelling Klachtencommissie

De samenstelling van de Klachtencommissie is gerelateerd aan de aard van haar werkzaamheden: zij bestaat uit twee voormalige schoolleiders, 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 2022 was als volgt:

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

In 2022 zijn geen commissieleden afgetreden wegens het bereiken van hun maximale zittingstermijn. Ook zijn in 2022 geen commissieleden vrijwillig afgetreden. Gedurende de verslagperiode werd het secretariaat van de onafhankelijke Klachtencommissie verzorgd door de heer N.J. Wessels, werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck.

## 3. KLACHTENBEHANDELING

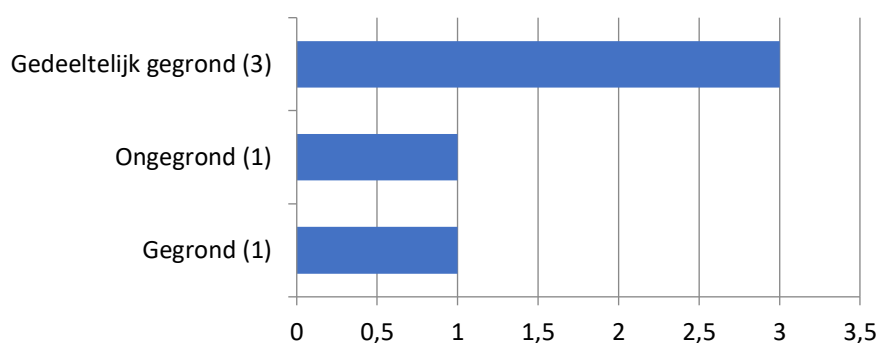
### 3.1 Aantal ingediende klachten

In 2022 zijn in totaal 18 klachten ingediend bij de Klachtencommissie. In de jaren dat de Klachtencommissie werkzaam is werden gemiddeld 16 klachten per jaar ingediend. Het aantal klachten dat in 2022 werd ingediend is boven het gemiddelde.

Van de in 2022 in totaal 18 ingediende klachten, zijn vijf 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 vijf klachten die door middel van een hoorzitting zijn behandeld is één klacht gegrond

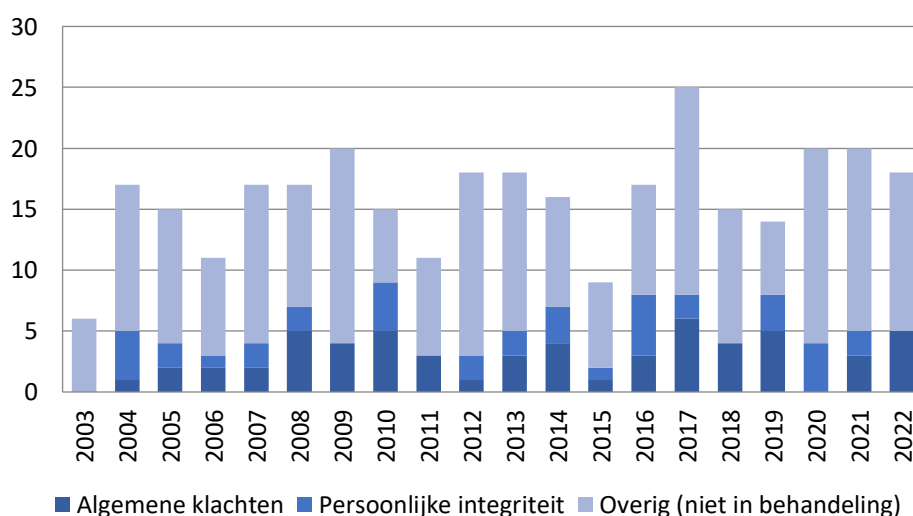
verklaard, zijn er drie klachten gedeeltelijk gegrond verklaard en is één klacht ongegrond verklaard.

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. Per 1 september 2022 is er één regeling voor algemene klachten van toepassing. Bij de totstandkoming van het jaarverslag van 2022 is alleen een onderscheid gemaakt tussen “algemene klachten” en “niet in behandeling”.





### 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 2022 heeft zich geen uitzondering van deze aard voorgedaan. Het aantal algemene klachten dat in de periode 2003-2022 in behandeling is genomen varieert van nul tot zes per jaar. In 2022 zijn er vijf algemene klachten door de Klachtencommissie behandeld. Hiervan is er één klacht gegrond verklaard, zijn drie gedeeltelijk gegrond verklaard en is één klacht deels gegrond verklaard.

### Persoonlijke integriteit

Klachten met betrekking tot de persoonlijke integriteit gingen tot 1 september 2022, met toepassing van de regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie, rechtstreeks naar de Klachtencommissie. Per 1 september 2022 zijn de klachten met betrekking tot de persoonlijke integriteit onder de algemene klachtenregeling gebracht, waardoor sindsdien ook op deze klachten de verplichting van het doorlopen van de voorfase van toepassing is. Bij de totstandkoming van dit jaarverslag zijn de klachten samengevoegd met de algemene klachten.

### Overig

Het aantal klachten in de categorie "overig" vormt in 2022 net als in voorgaande jaren het grootste deel van wat er is binnengekomen. Het aantal niet in behandeling genomen klachten in verhouding met het aantal wel in behandeling genomen klachten is in vergelijking met voorgaande jaren aan de hoge kant. Van de binnengekomen overige klachten zijn in 2022 geen klachten in behandeling genomen. In onderstaande figuur is opgenomen om welke redenen de acht 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 2022 zijn twee leerlingkwesties aan de Klachtencommissie voorgelegd. In de jaren dat de Klachtencommissie

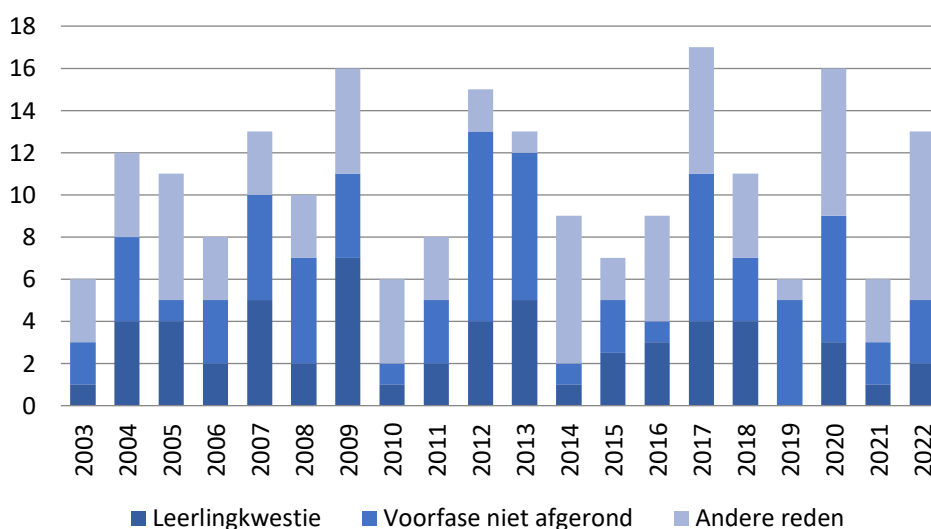
werkzaam is werden gemiddeld drie klachten om deze reden niet in behandeling genomen.

#### *Voorfase niet afgerond*

In 2022 heeft de Klachtencommissie drie 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 2003-2022 werden gemiddeld vier klachten om deze reden niet in behandeling genomen. Dit aantal ligt in 2022 derhalve onder het gemiddelde.

#### *Andere reden*

Het aantal klachten dat om een andere reden niet in behandeling is genomen, is in 2022 gelet op de voorgaande jaren (gemiddeld vier per jaar) boven het gemiddelde. Het gaat om acht klachten. Hiervan zijn vier klachten onderling opgelost. Bij één klacht heeft de klager de klacht ingetrokken. Drie andere klachten zijn niet-ontvankelijk verklaard.



### *3.3 Klokkenuidersregeling*

OMO kent sinds 2009 de Regeling inzake het omgaan met een vermoeden van een misstand binnen Ons Middelbaar Onderwijs. Deze zogenaamde Klokkenuidersregeling 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 een van de vertrouwenspersonen Integriteit. De vertrouwenspersoon staat betrokkenen bij en zorgt voor doorgeleiding van de

melding naar de Commissie Integriteitsvraagstukken. De rol van vertrouwenspersoon Integriteit OMO werd in 2022 vervuld door mevrouw P.M.M. Mostermans en de heer H.P.J. Witte.

Er is in 2022 in totaal acht keer een beroep gedaan op één van de vertrouwenspersonen integriteit. In zes gevallen betrof dat contacten met een personeelslid van OMO, in één geval betrof het een beroep van ouders van een leerling en in één geval betrof het een vraag om advies van een schoolleiding. Gesprekken vonden fysiek of online plaats. Waar nodig of gewenst werd een toelichting gegeven op de Regeling inzake het omgaan met een vermoeden van een misstand en/of op een van de twee Klachtenregelingen, en werden verschillende mogelijkheden besproken voor eventueel te ondernemen actie. De betreffende casussen betroffen begeleiding van personeelsleden in verband met onenigheid over besluiten of handelwijzen van de schoolleiding.

De casus van de ouders van een leerling is door de betreffende schoolleiding opgepakt. Zes casussen betroffen begeleiding van personeelsleden in verband met onenigheid over besluiten of handelwijzen van de schoolleiding of omgang met sociale onveiligheid. Eén van die casussen heeft geleid tot ondersteuning bij de behandeling van een klacht door de Klachtencommissie. De andere casussen hebben niet geleid tot een klacht.

#### 4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Op basis van een analyse van de in 2022 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 18 ingediende klachten, zijn vijf klachten door middel van een hoorzitting behandeld. Het aantal klachten dat in 2022 is binnengekomen is, gelet op de voorgaande jaren, boven het gemiddelde. In verhouding tot het aantal leerlingen en medewerkers van de verschillende OMO scholen, is het aantal klachten dat bij de Klachtencommissie wordt ingediend gering.
2. In 2022 zijn vijf algemene klachten door de Klachtencommissie behandeld. Hiervan is er één klacht gegrond verklaard, zijn drie klachten deels gegrond verklaard en is één ongegrond verklaard.
3. Het aantal klachten dat in 2022 is ingediend is met 18 boven het gemiddelde van zestien. Het aantal klachten dat in behandeling is genomen (vijf) ligt onder het gemiddelde. Het aantal ingediende leerlingkwesties (twee) is in 2022 onder het gemiddelde. Het aantal klachten dat vanwege het niet doorlopen van de voorfase niet in behandeling is genomen is in 2022 met drie onder gemiddeld. Ten slotte ligt het aantal klachten dat om een andere reden niet in behandeling is genomen met acht klachten boven het gemiddelde van vier.
4. In 2022 is de Vertrouwenspersoon Integriteit vier keer benaderd. Dit heeft niet geleid tot het indienen van een klacht bij de Commissie Integriteitsvraagstukken.

##### *Bekendheid te volgen procedures*

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. In 2022 is dit drie keer voorgevallen. Dit aantal is in vergelijking met voorgaande jaren onder gemiddeld. Daarnaast zijn er vier klachten onderling opgelost voordat het tot behandeling van de klacht is gekomen.
6. 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.

7. Het aantal klachten dat vanwege het niet doorlopen van de voorfase niet in behandeling is genomen is in 2022 ondergemiddeld. Het lijkt nog steeds 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. Toch lijkt dit systeem niet te voorkomen dat de klager zich in voorkomende gevallen tot de Klachtencommissie wendt, terwijl hij nog geen klacht bij de school heeft 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.
8. In 2022 is het aantal klachten dat vanwege het niet doorlopen van de voorfase niet in behandeling is genomen beperkt. Daarnaast zijn er vier klachten onderling opgelost voordat het tot behandeling van de klacht is gekomen.
9. Het valt de Klachtencommissie op dat meerdere malen is voorgekomen dat de direct bij de klacht betrokkenen van de school niet bij de hoorzitting aanwezig waren. In plaats daarvan trad dan een leidinggevende op die vaak meer afstand heeft tot wat zich heeft voorgevallen en dat onderwerp van de klacht is. Daardoor is tijdens de zitting niet altijd de deskundigheid verzameld die in het belang van een goede klachtbehandeling nodig is. De Klachtencommissie vindt het belangrijk dat de direct betrokkenen van de school die in de klacht voorkomen aanwezig zijn op de hoorzitting. Als dat niet het geval is, kan dat leiden tot twee soorten van gevolgen:
  1. het is dan lastig voor de Klachtencommissie om hetgeen zich heeft voorgedaan vanuit verschillende gezichtspunten te bezien wat een goed oordeel over de klacht in de weg kan zitten;
  2. 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 2022

### **Klacht 22.01**

Hierbij treft u het oordeel aan van de Klachtencommissie OMO (hierna: Commissie) over de klacht van de heer en mevrouw X. (hierna: klagers) tegen Y. (hierna: verweerder). Voor zover de klacht betrekking heeft op het al dan niet strafrechtelijk handelen door een medeleerling en de acties die in dit kader zijn ondernomen is de klacht niet ontvankelijk. Daar waar toch hierover wordt gesproken heeft dit als doel het schetsen van een volledig beeld rondom de in behandeling genomen klacht.

### **OORDEEL KLACHTENCOMMISSIE**

De Commissie stelt naar aanleiding van de stukken en de hoorzitting vast dat de klacht van klagers inhoudt dat verweerder zijn plicht tot het aanbieden van adequaat onderwijs en tot het zorgdragen voor een veilige sociale omgeving voor hun zoon op school heeft verzaakt. Specifieker richt de klacht zich op:

- het niet (online) bieden van onderwijs van 12 december 2021 tot eind januari 2022 en 5 april 2022 tot het begin van de meivakantie; en
- het niet nakomen van de afspraken die waren gemaakt tijdens het gesprek van 31 maart 2022 waarna Z. op school geconfronteerd wordt met de vermeende daders van intimidatie, bedreiging en afpersing.

Volgens klagers is hun zoon door een medeleerling geïntimideerd, bedreigd en voor €1.300,- afgeperst. De medeleerling maakt deel uit van een groep leerlingen die veel onaangepast gedrag vertoont. Ze gooien meubilair door de klas, schelden leraren uit en komen twintig minuten te laat lachend de klas in. Volgens klagers durfde Z. dit op school en bij zijn ouders niet aan te kaarten. Hierbij zou hij aangegeven hebben dat er toch niks met een melding wordt gedaan en dat de medeleerlingen hem buiten kunnen opwachten. Ook zouden deze leerlingen een mes in hun tas hebben en ooit een jongen in elkaar geslagen hebben. Z. durft volgens klagers niet tegen hen in te gaan en is ook fysiek niet tegen hen opgewassen. Z. durft volgens klagers niet meer naar school.

Volgens verweerder ontkennen de groep leerlingen alsmede hun ouders het genoemde gedrag. Verweerder heeft een grote groep andere leerlingen gesproken. Hier kwamen volgens verweerder geen dingen uit waarop verweerder direct door moest pakken. Verder lag de zaak bij justitie. Er hebben volgens verweerder wel interventies plaatsgevonden, zo heeft er een interventie dag met de klas plaatsgevonden. Er is bij verweerder geen gedrag van deze groep leerlingen tegen andere leerlingen bekend. Voorts zijn de leerlingen die hebben aangegeven met deze groep leerlingen in de klas geen les te kunnen volgen naar aanleiding hiervan niet opgewacht of bedreigd. Verder heeft verweerder zich gebaseerd op de informatie vanuit de wijkagent. Deze zou te kennen hebben gegeven dat er geen enkel signaal is dat er escalatie zou zijn of dat verweerder handelend zou moeten optreden. Klagers vinden dit vreemd nu er nog geen

onderzoek zou hebben plaatsgevonden en zij een artikel 12 procedure hebben opgestart. Voorts heeft verweerder met Z. gesproken en kreeg hij een ander beeld dan dat klagers schetsen. Volgens verweerder is zijn handelen gebaseerd op de waarheid die bij hem bekend is. Aangezien verweerder de situatie niet met feiten kan staven gaat hij af op wat de politie aangeeft. De politie zou ook hebben aangegeven dat verweerder in verband met de aangifte van een ernstig strafbaar feit niet zelf recherche mag gaan doen.

Z. gaat uiteindelijk van 12 december 2021 tot eind januari 2022 niet naar school. In deze periode houdt verweerder hem op de hoogte van wat er in de klas behandeld wordt. Voorts kon Z. contact hebben met docenten. De moeder van Z. geeft aan in deze periode vrij genomen te hebben om hem te helpen met zijn lesstof. Klagers hebben verweerder verzocht online onderwijs aan te bieden om te voorkomen dat hij veel lesstof mist en vanwege de aankomende eindexamens. Verweerder heeft dit niet aangeboden, ook vanwege de zijns inziens geringe effectiviteit van dit onderwijs. Verweerder had voorts liever dat Z. op school was en was overtuigd dat ze een veilige situatie konden bieden op dat moment. Voorts kon Z. zich altijd tot mevrouw Q. en de heer R. wenden.

De groep leerlingen vertoonde volgens verweerder ongepast gedrag, vooral tegen docenten, waardoor er geen normale lessituatie meer was. Er is ervoor gekozen deze leerlingen extern te plaatsen en hen intensief te begeleiden op gedrag en lesstof. Verweerder ziet deze actie los van de situatie rondom Z. De jongen waartegen klagers aangifte hebben gedaan zat hier toevallig bij. Verweerder geeft wel bij klagers aan dat dit mooi samen zou kunnen vallen gelet op de situatie rondom Z. Als bij klagers bekend wordt dat de groep leerlingen extern geplaatst is gaat Z. weer naar school (vanaf eind januari 2022). Dit gaat goed totdat verweerder klagers 30 maart jl. telefonisch informeert dat de groep leerlingen weer naar school komt. Klagers vinden dit onacceptabel en volgens hen ontstaat bij Z. direct blinde paniek. Op 31 maart jl. vindt er een gesprek tussen verweerder en klagers plaats. Klagers sturen op 3 april jl. hun weergave van het gesprek en de gemaakte afspraken aan verweerder. Volgens hen is afgesproken dat Z. niet met de groep leerlingen in de klas verblijft, geen pauzes met hen doorbrengt en dat verweerder erop toeziet dat er geen enkel contact is tussen Z. en de groep leerlingen. Verweerder reageert niet op dit bericht omdat de heer R. twee dagen ziek is. De heer R ziet het bericht op 5 april jl. Op 5 april jl. belt Z. vanuit school zijn vader om aan te geven dat één van de leerlingen zijn klas is binnengelopen. De docent vraagt wat de leerling komt doen en de leerling geeft aan dat hij hier gewoon mag zijn. Z stapt naar de heer R. De heer R. weet niet of de leerling zoals klagers stellen in de klas is geweest. Volgens de heer P. zou het in elk geval niet gaan om de leerling waartegen aangifte is gedaan. Volgens de heer R. zou Z. één van de leerlingen op afstand hebben gezien en zou een leerling 'hallo' gezegd hebben. Voorts geeft de heer R. aan dat klagers de afspraken in hun e-mail van 3 april jl. breder geïnterpreteerd hebben dan afgesproken. Verweerder zou alleen



gegarandeerd hebben dat de groep leerlingen niet in de klas van Z. zou komen maar niet dat ze elkaar niet kunnen tegenkomen op school. Z. gaat vervolgens naar huis en blijft tot de meivakantie thuis. Volgens klagers vertrouwt hij de heren R., P. en Y. niet meer.

Verweerder heeft aangegeven dat het doel is dat Z. zijn eindexamen haalt. Hierbij heeft verweerder geprobeerd allerlei zaken aan te passen. Z. heeft in de periode van 5 april jl. tot aan de meivakantie bijles gekregen van de geschiedenisdocent en heeft herkansingen kunnen maken die eigenlijk al afgelopen waren. Verweerder vond dat er sprake was van een geldige reden om van de standaardsituatie af te wijken. Het tijdsbestek van begin april tot het einde van de meivakantie was erg kort. Er waren weinig lessen meer en de eindexamens kwamen eraan. Verweerder heeft voorts aangeboden dat Z. zijn examen in een apart lokaal mag maken.

Klagers kunnen zich in dit voorstel vinden. Voorts heeft Z. nog een soort examentraining gekregen. Klagers zijn het met verweerder eens dat het voor nu tot de eindexamens goed geregeld is. Klagers en Z. zoeken erkenning dat het daarvoor niet goed is gegaan en dat het beter had gekund.

### **Het oordeel**

De Commissie merkt op dat verweerder in de periode van 5 april jl. tot het begin van de meivakantie maatregelen heeft genomen zoals het bieden van bijles, examentraining en extra herkansingen. Deze of soortgelijke maatregelen heeft verweerder in de periode van 12 december 2021 tot eind januari 2022 niet genomen. In deze periode heeft verweerder slechts geïnformeerd met welke lesstof men zich binnen de klas bezighield en wat de planning was. Hoewel Z. zich in deze periode in eerste instantie heeft ziek gemeld dient verweerder zich wel af te vragen wat de oorzaak hiervan is. Het niet garanderen van een veilige omgeving op school kan hier de oorzaak van zijn.

Verweerder was van mening dat het in het belang van Z. was om naar school te komen en was ervan overtuigd dat een veilige situatie geboden kon worden. Hierbij geeft verweerder aan na een gesprek met Z. een ander beeld van de situatie te hebben dan dat ouders schetsen. Het handelen van verweerder is volgens hem gebaseerd op de waarheid die bij hem bekend is. Aangezien verweerder de situatie niet met feiten kan staven gaat hij af op wat de politie aangeeft. Allereerst vindt de Commissie de vraag in hoeverre het op feiten gebaseerd is dat Z. zich bedreigd voelt, secundair. Indien een leerling zich bedreigd voelt, ook al is dit niet op feiten gebaseerd, dient een school hierop te anticiperen. De Commissie kan zich daarnaast voorstellen dat klagers zich niet in het standpunt van verweerder, dat Z. naar school kan komen en dat er een veilige situatie geboden kan worden, kan vinden nu door verweerder niet kenbaar is gemaakt hoe zijn beeld of zijn waarheid eruit ziet. Het is mogelijk dat verweerder een andere indruk heeft van de situatie en het gevoel van Z. dan klagers, met als gevolg dat er stappen worden genomen die voor klagers niet logisch lijken. Echter, als dit niet aan ouders gecommuniceerd wordt dan kan niet van hen verwacht worden dat ze de lijn van

verweerder volgen en Z. naar school sturen. Verweerder heeft niet aan klagers kunnen overbrengen of en hoe de sociale veiligheid voor Z. gewaarborgd kon worden. De Commissie kan zich voorstellen dat bij klagers het gevoel, dat er geen sprake is van een veilige sociale omgeving voor hun zoon, niet is weggenomen.

De Commissie constateert dat verweerder in de periode van 12 december 2021 tot eind januari 2022 heeft gekozen om niets te doen. Op deze manier wilde verweerder Z. dwingen naar school te komen. Er is geen online les aangeboden en er is geen lespakket voor Z. geregeld. Verweerder heeft niets gedaan om ervoor te zorgen dat deze periode ingekort zou worden. Daarna heeft verweerder gebruik gemaakt van een toevallige situatie, het extern plaatsen van de groep leerlingen waaronder de leerling waartegen aangifte is gedaan, waardoor Z. weer naar school kon komen. In de periode van 5 april jl. tot aan de meivakantie is door verweerder wel actie ondernomen. Richting het eindexamen is alles goed geregeld. Klagers beamen dit ook.

De Commissie concludeert dat verweerder niet duidelijk en overtuigend heeft beargumenteerd en gecommuniceerd waarom geen onderwijs is aangeboden van 12 december 2021 tot eind januari 2022. Verweerder had daarmee de bedoeling Z. naar school te krijgen, maar heeft richting klagers onvoldoende duidelijk gemaakt waarom dit gerechtvaardigd zou zijn. Verweerder heeft de zorgplicht onderwijs te bieden als een leerling niet kan komen. Op basis van de bij de Commissie beschikbare informatie is onvoldoende duidelijk gemaakt waarom geen passend onderwijs is geboden. Na deze periode is gebruik gemaakt van de toevallige omstandigheid dat de groep leerlingen extern is geplaatst waardoor Z. zich wel veilig genoeg voelde om naar school te komen. De Commissie acht de klacht op dit onderdeel gegrond.

Vanaf 5 april jl. is voor Z. vermoedelijk een onveilige situatie ontstaan vanwege een miscommunicatie door verweerder. Hierbij was sprake van een overmachtssituatie. Er zijn twee interpretaties van wat er na het gesprek van 31 maart jl. is afgesproken. De interpretatie van verweerder dat het onmogelijk is om te voorkomen dat Z. één van de leerlingen binnen de school tegenkomt, komt de Commissie niet onredelijk voor. Dit neemt overigens niet weg dat verweerder dit alsnog richting klagers had kunnen mededelen. Voorts heeft verweerder in de periode van 5 april jl. tot de meivakantie passend onderwijs geboden. Klagers beamen dit. De Commissie acht de klacht op dit onderdeel ongegrond.

De Commissie heeft vernomen dat Z. concrete plannen heeft voor een vervolgonderwijs en wenst hem hierbij veel succes.

## **Klacht 22.08**

Hierbij treft u het oordeel aan van de Klachtencommissie OMO (hierna: Commissie) over de klacht van mevrouw X. (hierna: klager) tegen Y, (hierna: verweerder).

### **OORDEEL KLACHTENCOMMISSIE**

De Klachtencommissie stelt naar aanleiding van de stukken en de hoorzitting vast dat de klacht van klager als volgt luidt:

- Het kind van klager (Q.) heeft pestgedrag ervaren op school, met als gevolg dat Q. thuis is gebleven en niet meer naar school gaat. Klager vindt dat de school onvoldoende heeft gedaan om het pestgedrag te verhelpen. Daarbij heeft volgens klager de school haar anti-pestprotocol niet opgevolgd. Klager stelt dat het pestgedrag door de docenten wordt genegeerd. Klager stelt in dit kader dat er ook sprake zou zijn (grootschalige) discriminatie van LGBTQ+ leerlingen, onder wie Q.. Klager constateert dat Q. zich niet gesteund voelt door de school. Klager vindt dat de school te weinig doet om diversiteit in seksualiteit en gender onder de aandacht te brengen in de school.
- Klager heeft meermaals contact gezocht via de school, maar heeft niet altijd een reactie op haar berichten ontvangen.
- Het andere kind van klager (Z.) heeft na een mavo-havo keuzeklas voor havo gekozen. Klager stelt dat de school te weinig ondersteuning heeft geboden om ervoor te zorgen dat Z. zich hierop kon voorbereiden.
- Nadat Z. havo volgde, is zij uitgevallen door klachten en heeft zij zes weken thuisgezeten. Klager had na de uitval van Z. de school gevraagd of Z. naar mavo kon worden overgeplaatst. Na zes weken is Z. naar mavo overgeplaatst. Klager vindt de periode van zes weken veel te lang.
- Klager heeft, ondanks haar verzoek, niet de volledige dossiers van haar kinderen van de school ontvangen en stelt ook dat de dossiers onjuiste informatie zouden bevatten.

### **Beoordeling**

Bij de beoordeling van de klacht maakt de Klachtencommissie een onderscheid tussen de algemene klachten gericht tegen de school en de klachten die specifiek betrekking hebben op Q. en Z..

#### *Algemene klachten tegen de school*

Klager beklagt zich dat zij het dossier van haar kinderen bij de school heeft opgevraagd, maar deze nog niet (volledig) heeft ontvangen. De school heeft voorafgaand aan de hoorzitting aangegeven deze te hebben verzonden, maar klager stelt deze niet te hebben ontvangen. Tijdens de hoorzitting heeft de school, op verzoek van de Klachtencommissie, een hard-copy van het dossier van de kinderen aan klager overhandigd. De Klachtencommissie gaat ervan uit dat

eventuele onvolledigheden in het dossier op verzoek van klager nog worden nageleverd, tenzij privacy-regels of andere regelingen zich daartegen zouden verzetten.

Wat betreft de klacht over de communicatie van verweerder stelt klager dat zij niet altijd een reactie op haar berichten van de school heeft ontvangen. De school geeft aan de communicatie te willen kanaliseren omdat klager meerdere contactpersonen binnen de school heeft benaderd. De Klachtencommissie begrijpt dat klager een directe reactie op haar berichten wil ontvangen, maar vindt de stelling van de school verdedigbaar om vanuit één contactpersoon te communiceren om de communicatiestromen overzichtelijk te houden. Wel wil de Klachtencommissie de school er op wijzen dat dit wel kan leiden tot berichten die in de vergetelheid kunnen raken. De Klachtencommissie acht de handelwijze van de school echter niet dermate onzorgvuldig dat dit de klacht gegrond zou maken. De Klachtencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

#### *Klachten met betrekking tot Q.*

Tijdens de hoorzitting is ter sprake gekomen dat de klachten van klager zich voornamelijk richten op het volgende. Klager stelt in haar klacht dat de school onvoldoende heeft gedaan om het pestgedrag tegen Q. te verhelpen. De Klachtencommissie constateert dat zowel in het verweerschrift als tijdens de hoorzitting de school aangeeft het pestgedrag op school serieus te nemen. De school heeft meerdere voorbeelden genoemd waaruit blijkt hoe om wordt gegaan met pestgedrag en de diversiteit in onder meer gender en seksualiteit op school. In het onderhevige geval is tijdens de hoorzitting ter sprake gekomen dat de school niet (geheel) conform haar pestgedrag heeft gehandeld. Nadat het pestgedrag is waargenomen, zou conform het anti-pestprotocol een gesprek moeten worden aangegaan worden met zowel de pesters als de gepeste (in dit geval Q.). Verweerder heeft tijdens de zitting erkend dat er geen gesprek met de pesters heeft plaatsgevonden. Dit is niet gebeurd omdat Q. thuis zat en verweerder wilde dit wilde oppakken zodra Q. weer naar school zou komen. Klager gaf tijdens de hoorzitting – onweersproken - aan dat Q. op dat moment wel nog naar school ging. De Klachtencommissie is van oordeel dat de school in ieder geval een gesprek met de pesters had moeten worden aangegaan, ongeacht of het pestgedrag daarmee verholpen zou zijn. Hoewel de school voorbeelden van structuuroplossingen heeft aangedragen tijdens de hoorzitting, moeten er in dergelijke situaties juist concrete oplossingen worden geboden en moet daarbij het anti-pestprotocol worden toegepast. Vanwege de ernstige gevolgen van pesten voor de slachtoffers dient de school te garanderen dat elk personeelslid corrigerend optreedt als hij/zij pestgedrag waarneemt.

De Klachtencommissie is van oordeel dat de school inzake dit klachtonderdeel onzorgvuldig is omgegaan met dit specifieke geconstateerde pestgedrag en verklaart dit klachtonderdeel gegrond. De Klachtencommissie merkt

volledigheidshalve op dat meer ondernomen moet worden dan alleen het aanstellen van toezichthouders om voor een veilig schoolklimaat te zorgen.

Wat betreft de klacht dat de school te weinig zou doen inzake het onder de aandacht brengen van diversiteit in seksualiteit en geaardheid op school heeft verweerder diverse voorbeelden gegeven van hoe zij dit onder de aandacht brengt. De Klachtencommissie heeft bij de genoemde voorbeelden de indruk dat de docenten meer betrokken kunnen worden bij dit onderwerp. Dit maakt echter niet dat de school dusdanig onzorgvuldig omgaat met dit onderwerp op de school dat dit de klacht gegrond maakt. De Klachtencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond. Wel doet de Klachtencommissie de aanbeveling om dit onder de aandacht te (blijven) brengen op school en de docenten hier goed bij te betrekken, zodat deze het schoolbeleid uitstralen.

De Klachtencommissie is, gelet op hetgeen verweerder in dit kader naar voren heeft gebracht, ook van oordeel dat er geen sprake is van (grootschalige) discriminatie van LGBTIQ+ leerlingen, waaronder Q., Daarvan is niet gebleken.

#### *Klachten met betrekking tot Z.*

Tijdens de hoorzitting is gebleken dat de klachten met betrekking tot Z. zich erop richten dat Z. te weinig ondersteuning van school geboden heeft gekregen om ervoor te zorgen dat Z. zich kon voorbereiden op havo-niveau. Wat betreft de begeleiding naar het havo-niveau heeft de school in het verweerschrift en tijdens de hoorzitting een toelichting gegeven bij de wijze van ondersteuning. De Klachtencommissie merkt op dat het in de praktijk kan voorkomen dat een leerling een uiteindelijk bepaald niveau niet haalt en in deze gevallen naar een ander (lager) leerniveau gaat. Naar oordeel van de Klachtencommissie is de ondersteuning van de school inzake de begeleiding naar havo-niveau voldoende en niet dermate onzorgvuldig dat dit de klacht ongegrond maakt. De Klachtencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

Ten aanzien van de klacht dat de termijn van zes weken van het overplaatsen van Z. van havo naar mavo-niveau, is de Klachtencommissie van oordeel dat de school hierop beter had moeten acteren. De Klachtencommissie vindt het een kwalijke zaak dat een leerling door klachten wegens het te hoge lesniveau thuis zit en zes weken moet wachten voordat de school hierop acteert. Naar oordeel van de Klachtencommissie had de school hierin een inspanningsverplichting om de regierol te nemen en Z. in de periode van zes weken adequater te ondersteunen en daarbij te trachten Z. weer naar school te laten komen. De Klachtencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook gegrond.

#### **Advies**

De Klachtencommissie verklaart de klachtonderdelen gegrond wat betreft het onvoldoende acteren op het specifieke pestgedrag bij Q. en het onvoldoende

adequaaf ondersteunen van Z. in de periode van zes weken dat zij thuis zat door uitval wegens een te hoog lesniveau.

De Klachtencommissie verklaart de klachtonderdelen ongegrond wat betreft de communicatiewijze van de school richting klager, het onvoldoende onder de aandacht brengen van diversiteit in seksualiteit en geardeid op school en het onvoldoende ondersteunen van Z. inzake de begeleiding naar havo-niveau.

Ten slotte zal de Klachtencommissie zich onthouden van een uitspraak over de klacht dat klager geen (volledig) dossier van haar kinderen zou hebben ontvangen, nu verweerder ter zitting die dossiers aan klager ter hand heeft gesteld en de Klachtencommissie niet kan beoordelen of de dossiers al dan niet compleet zijn, zoals klager voor ogen staat. Dat de dossiers onjuiste informatie zouden bevatten, kan de Klachtencommissie in het kader van de onderhavige procedure niet vaststellen.

### **Klacht 22.10**

Hierbij treft u het oordeel aan van de Klachtencommissie OMO (hierna: Commissie) over de klacht van de mevrouw X. (hierna: klager) tegen Y. (hierna: verweerder).

### **OORDEEL KLACHTENCOMMISSIE**

De Commissie stelt naar aanleiding van de stukken en de hoorzitting vast dat de klacht van klager als volgt luidt:

- Op 28 maart 2022 was er een incident tussen klager en de heer Q., (destijds) docent en collega van klager. Na dit incident heeft verweerder klager niet dan wel onvoldoende gehoord. Klager voelde zich onder meer onveilig en bedreigd na het incident en voelde zich door verweerder in de kou gelaten. Ook heeft verweerder onvoldoende nazorg betracht na het incident. Daarbij heeft verweerder geen excuses aangeboden voor het incident.
- Klager stelt dat door stellingen van verweerder in het verweerschrift haar integriteit in twijfel wordt getrokken.

#### De klacht

Klager is tot 31 juli 2022 tijdelijk werkzaam geweest op de school van verweerder ter vervanging van een zieke docent. Op 28 maart 2022 heeft een incident tussen klager en de heer Q. (destijds collega van klager en docent) plaatsgevonden. Klager voelde zich hierdoor onder meer bedreigd en onveilig. Klager heeft dit incident gemeld bij de teamleider van de school. Na het incident heeft klager in samenspraak met de school besloten dat zij tot 31 juli 2022 is vrijgesteld van werk met behoud van loon.

Klager heeft zich onder meer beklaagd over de opstelling van de school na dit incident. Klager voelde zich door verweerder in de kou gelaten, waarbij de houding van de school jegens klager zich richtte op de afhandeling van het dienstverband van klager. Volgens klager heeft de school haar excuses niet aangeboden voor hetgeen zich heeft afgespeeld.

#### Het verweer

Verweerder heeft tijdens de hoorzitting aangegeven te betreuren hoe de zaken zijn verlopen. Verweerder geeft aan dat zij binnen de school moet kijken naar hoe zij het in de toekomst anders moet doen. Verweerder betreurt het te weinig oog te hebben gehad voor wat klager heeft gevoeld. Verweerder biedt dan ook in het verweerschrift en tijdens de hoorzitting er excuses voor aan dat klager het gevoel heeft gehad dat ze er alleen voor stond. Verweerder denkt dat zij er destijds te praktisch mee is omgegaan, waarbij er te weinig aandacht is uitgegaan naar de gevoelens van klager. Dit is een leerpunt dat verweerder zal meenemen.

Verweerder betreurt het dat klager onvoldoende is gezien bij de afhandeling van de klacht en dat de school onvoldoende nazorg heeft betracht.

### **Beoordeling**

Allereerst merkt de Commissie op dat in het verweerschrift meerdere stellingen over het functioneren van klager zijn verwoord, waarop klager zich genoodzaakt voelde om hier tijdens de hoorzitting gedetailleerd op in te gaan. Deze reactie van klager is terug te vinden in de bijlage bij het verslag. Tijdens de hoorzitting is hetgeen klager hierover naar voren bracht niet weersproken. De Commissie concludeert hieruit dat de betreffende stellingen van verweerder onvoldoende zijn onderbouwd en daarmee geen onderdeel uitmaken van dan wel meewegen bij het oordeel van de Commissie.

Tijdens de hoorzitting heeft verweerder erkend dat na het incident tussen klager en de heer Q. op 28 maart 2022 verweerder te praktisch met de zaak is omgegaan en zich onvoldoende heeft beziggehouden met de emoties van klager. Verweerder heeft hiervoor excuses aangeboden. Verweerder erkent dat er onvoldoende nazorg is betracht. Mede gelet op deze erkenning van gemaakte fouten door verweerder, kan de Commissie niet anders dan concluderen dat dit de klacht gegrond maakt.

### **Oordeel**

De Commissie verklaart de klachten van klager gegrond met betrekking tot het onvoldoende nazorg betrachten door verweerder en het onvoldoende ondersteunen van klager op emotioneel vlak naar aanleiding van het incident dat zich op 28 maart 2022 tussen klager en de heer Q. heeft voorgedaan.



### ***Klacht 22.12***

Hierbij treft u het oordeel aan van de Klachtencommissie OMO (hierna: Commissie) over de klacht van de mevrouw X. namens mevrouw XX. (hierna: klager) tegen Y. (hierna: verweerder).

### **ORDEEL KLACHTENCOMMISSIE**

De Commissie stelt naar aanleiding van de stukken en de hoorzitting vast dat de klacht van klager als volgt luidt:

- Toen de dochter van klager (hierna: de dochter) in haar schooljaar 2019-2022 mentale en fysieke problemen ervoer, is zij door verweerder doorverwezen naar de huisarts in plaats van de schoolarts. Klager vindt dat het beter zou zijn geweest als klager in eerste instantie naar de schoolarts zou zijn verwezen;
- De dochter van klager is pas in januari 2022 via een toen ingeschakelde schoolarts geïnformeerd over mogelijke ondersteuning door een schoolmaatschappelijk werker, terwijl klager al sinds 2019 / 2020 problemen ervoer;
- Klager stelt dat door toedoen van de school de dochter van klager niet (tijdig) haar eindexamen wiskunde op havo-niveau kon doen.

#### De klacht

De dochter van klager volgt lessen op vwo-niveau. Sinds het vijfde leerjaar ervaart de dochter problemen met het halen van goede cijfers voor exacte vakken, met name wiskunde. De dochter heeft hierdoor fysieke en mentale problemen ervaren. Zij heeft dit aangekaart bij school, maar naar mening van klager heeft de school voornamelijk reactief en niet proactief gereageerd. De ervaren klachten door de dochter van klager zijn onvoldoende door de school opgepakt. Zo is zij niet tijdig naar een schoolarts verwezen en kwam de dochter pas twee jaar na haar klachten erachter dat er een schoolmaatschappelijk werker kon worden ingezet. Daarbij vindt klager dat de school haar onvoldoende heeft geïnformeerd over de mogelijkheid dat de dochter van klager ook een eindexamen wiskunde op havo-niveau had kunnen afleggen, ook met de consequentie van een havo-diploma.

#### Het verweer

Verweerder stelt dat het belang van de leerling, waaronder de dochter van klager, voorop staat. Volgens verweerder heeft zij veelvuldig met klager gesproken om na te gaan hoe het beter kan gaan met de dochter. Zo heeft de school ondersteuning geboden door bijvoorbeeld bijles te geven en interventies in te zetten. Ook hebben gesprekken met de mentor en uiteindelijk de schoolarts plaatsgevonden. De school vindt het vervelend dat dit er niet toe heeft geleid dat de dochter niet is geslaagd voor haar examen. De school heeft op basis van inschatting ervoor gekozen om de dochter te verwijzen naar de huisarts. Dit geldt ook voor het moment van

informereren van de dochter over een maatschappelijk werker. Wat betreft de stelling dat door toedoen van de school de dochter niet (tijdig) haar eindexamen wiskunde op havo niveau kon doen, stelt verweerder dat zij medio februari 2022 een gesprek met de dochter heeft gehad en op 15 februari 2022 klager een mail heeft gestuurd met informatie hoe de dochter haar examen wiskunde op havo-niveau kon doen. Verweerder verzoekt de Klachtencommissie om de klachten ongegrond te verklaren.

### **Beoordeling**

De Klachtencommissie kan zich voorstellen dat de ouders van de dochter met haar droom willen meegaan. Hier hoorde een zwaar vakkenpakket bij. Ondanks negatief advies van de school heeft de dochter – gemotiveerd – gekozen voor dit vakkenpakket. Tot en met het vierde leerjaar ging het met de dochter nog (redelijk) goed op school. In het vijfde leerjaar merkte de dochter dat zij moeite had om voldoende te halen voor bepaalde vakken, met name wiskunde. In grote lijnen stelt klager dat het de school valt te verwijten dat de dochter te weinig ondersteuning via het zorgteam heeft gekregen. De school stelt daarentegen dat zij zich weldegelijk heeft ingespannen om de dochter te ondersteunen, maar dat sommige keuzes wellicht niet goed hebben uitgepakt.

De Klachtencommissie merkt op dat er een grijs gebied bestaat tussen waar de verantwoordelijkheid van de ouders eindigt en waar de verantwoordelijkheid van de school begint. Vanaf het moment dat de dochter zich meermaals ziek meldde, heeft de school weliswaar geïnterveneerd, maar volgens de Klachtencommissie lijkt de coördinatie hierin te ontbreken. Dit raakt ook de - naar oordeel van de Commissie goedbedoelde, niet onlogische - keuzes van de school om naar de huisarts te verwijzen en om pas later in het traject via de schoolarts naar een schoolmaatschappelijk werker te verwijzen.

Ondanks dat er door de school acties zijn ondernomen, lijken deze acties ad hoc te zijn ondernomen waarbij enige vorm van opschaling ontbreekt. De Klachtencommissie is in ieder geval van oordeel dat de verzuimcijfers de school eerder hadden moeten alarmeren zodat de school eerder in kon grijpen. De school lijkt zich onvoldoende bewust te zijn geweest van de herhaaldelijke verzuimperiodes om te concluderen dat zij eerder op had moeten schalen. Het weegt daarbij ook mee dat het voor de dochter immers ook een belangrijk examenjaar was.

Naar oordeel van de Klachtencommissie heeft het zorgteam van de school niet tijdig ingezien dat er externe deskundigheid nodig was om een 'helikopterview' van de situatie te krijgen. Hoewel de school zich steeds correct heeft gedragen, is een en ander in de communicatie misgegaan door het gebrek aan coördinatie. Uit het oogpunt van professionaliteit had de school in de situatie van de dochter eerder kunnen opschalen. Gelet op het bovenstaande concludeert de Klachtencommissie dat de school beter had kunnen acteren op het ondernemen van gecoördineerde acties en acht daarmee deze klachtonderdelen dan ook gegrond. Daarbij merkt de

Klachtencommissie wel op dat de ouders van de dochter ook hun verantwoordelijkheden dienen te nemen en dat het wel onzeker blijft dat, wanneer eerder door de school anders was gehandeld, het nog steeds onzeker zou zijn geweest of de dochter in dat geval wel haar diploma zou hebben behaald.

Wat betreft de klacht dat door toedoen van de school de dochter van klager niet (tijdig) haar eindexamen wiskunde op havo-niveau kon doen, constateert de Klachtencommissie dat verweerder onweersproken heeft gesteld dat zij hierover een gesprek heeft gevoerd met de dochter en op 15 februari 2022 een informatieve mail heeft gestuurd over de mogelijkheden om haar eindexamen wiskunde op havo-niveau te doen. De Klachtencommissie is van oordeel dat, hoewel de school nogmaals een gesprek aan had kunnen gaan met de dochter in plaats van een mail te sturen, klager hier ook haar verantwoordelijkheid had kunnen of zelfs moeten nemen. De Klachtencommissie acht de gedraging van de school niet dermate onzorgvuldig dat dit de klacht gegrond maakt. De Klachtencommissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

### **Oordeel**

De Klachtencommissie verklaart de klachtonderdelen gegrond met betrekking tot het onvoldoende gecoördineerd handelen (met betrekking tot onder meer de verwijzing naar de huisarts en het later verstrekken van informatie over de schoolmaatschappelijk werker) naar aanleiding van onder meer de verzuimsignalen van klager, met daarbij de kanttekening dat de ouders van de dochter ook hun verantwoordelijkheden dienen te nemen. Onzeker blijft dat, wanneer eerder door de school anders was gehandeld, de dochter van klager in dat geval wel haar diploma zou hebben behaald.

De klachtencommissie verklaart het klachtonderdeel ongegrond dat door toedoen van de school de dochter van klager niet (tijdig) haar eindexamen wiskunde op havo-niveau kon doen.

### **Klacht 22.13**

Hierbij treft u het oordeel aan van de Klachtencommissie OMO (hierna: Commissie) over de klacht van de heer en mevrouw X. (hierna: klager) tegen Y. (hierna: verweerder).

### **ORDEEL KLACHTENCOMMISSIE**

De Commissie stelt naar aanleiding van de stukken en de hoorzitting vast dat de klacht van klager als volgt luidt:

- De dochter van klager heeft pestgedrag ervaren door een andere leerling. Nadat klager dit heeft gemeld bij de school, zijn er afspraken met de school gemaakt. Ondanks deze afspraken zijn in het navolgende schooljaar de dochter van klager en pester in dezelfde klas ingedeeld.
- Klager stelt dat de school onvoldoende heeft gedaan om de problemen van klager en haar dochter te verhelpen. Volgens klager had de school meer maatwerk moeten leveren.

#### De klacht

De dochter van klager (hierna: de dochter) ervaart sinds het najaar van 2021 pestgedrag door een andere leerling. Destijds volgden de dochter en de pestende leerling enkele vakken samen, maar waren zij niet in dezelfde groep voor de beroepsgerichte vakken ingedeeld. Nadat klager melding had gemaakt van pestgedrag bij de school heeft op 18 januari 2022 een gesprek plaatsgevonden tussen klager en verweerder. Na dit gesprek hebben klager en verweerder afspraken gemaakt en heeft klager aangegeven de klacht in te trekken. Op 7 september 2022 heeft klager de Klachtencommissie verzocht om de klacht te heropenen, omdat tot verbazing van klager de dochter en de pestende leerling in dezelfde klas zijn ingedeeld met als gevolg dat zij vrijwel alle vakken samen volgen. Volgens klager gaat dit tegen de gemaakte afspraken in. Het besluit van de school zorgt voor stress en onveiligheid bij de dochter. Klager vindt dat de school onvoldoende maatwerk heeft geleverd om de klacht op te lossen. Klager vindt het bezwaarlijk dat de pestende leerling lijkt te worden beschermd, terwijl de dochter van klager naar een oplossing moet zoeken zoals het volgen van bijlessen en coaching. Ook de adviezen om een andere samenstelling van het profiel te kiezen of op een ander locatie onderwijs te gaan volgen vindt klager ongehoord: de gepeste moet iets anders gaan doen en de pester wordt hierdoor beschermd in de ogen van de klager.

#### Het verweer

Verweerder betreurt het dat de dochter van klager pesterijen heeft ervaren. Verweerder geeft aan op te treden tegen pestgedrag in het geval hiervan melding wordt gemaakt. Na gemaakte afspraken tussen klager en de school in januari 2022 heeft verweerder tot juli 2022 geen melding meer van klager ontvangen over

pestgedrag. Als verweerder geen meldingen ontvangt, dan kan zij ook niet acteren op pestgedrag.

De reden dat de dochter en de pestende leerling in dezelfde klas zijn ingedeeld is dat leerlingen met hetzelfde profiel in dezelfde klas worden ingedeeld. Er kon maar één klas worden gevormd van de leerlingen die hetzelfde profiel hadden als de dochter en de pestende leerling, vandaar dat zij in dezelfde klas zijn ingedeeld. Verweerder heeft wel alle docenten geïnstrueerd om contact tussen beide leerlingen zoveel mogelijk tegen te gaan en attent te zijn op mogelijk pestgedrag. Op het moment dat de dochter werd gepest, is door de school een begeleider aangeboden die leerlingen begeleidt, waaronder bij pestgedrag. Klager gaf echter aan dat dit voor de dochter niet werkte en trok dit begeleidingstraject in. Verder heeft de school aangegeven dat de dochter bijlessen kan volgen, maar dit alleen kan binnen schooltijden. Dit kan tot gevolg hebben dat een leerling soms een les moet verlaten om een andere les te volgen. Verweerder vindt het verwijderen van de pestende leerling van school te ver gaan.

### **Beoordeling**

De Klachtencommissie stelt vast dat uit de stukken en de hoorzitting is gebleken dat klager na de afspraak tussen de school en klager in januari 2022 en juli 2022 geen melding heeft gemaakt van pestgedrag. De zorgen van de ouders zijn wel blijvend gericht op de leerling die de dochter pest dan wel heeft gepest. De school heeft geacteerd op het pestgedrag door docenten te informeren over de situatie met het verzoek om dit in de gaten te houden.

De klacht is ontstaan toen klager had vernomen dat in het in september aangevangen schooljaar de dochter en de pestende leerling in dezelfde klas werden ingedeeld. Klager heeft zich verder beklaagd over de door de school geregelde begeleiding van de dochter, omdat er geen 'match' was met de begeleider, en over het punt dat de dochter van klager bijles kon volgen met als gevolg dat zij daardoor sommige lessen moest verlaten.

Hoewel de Klachtencommissie betreurt dat de dochter van klager pestgedrag ervaart dan wel heeft ervaren en het invoelbaar is dat het voor de dochter van klager als vervelend en stressvol moet worden beschouwd dat zij is ingedeeld in een klas met de betreffende pestende leerling, merkt de Klachtencommissie op dat er sinds het gesprek en de gemaakte afspraken in januari 2022 en de klacht in juli 2022, en ook over de periode daarna, geen meldingen meer van pestgedrag zijn ontvangen door verweerder. De Klachtencommissie acht het dan ook niet onredelijk dat verweerder er na verloop van tijd van uitgaat dat geen pestgedrag meer zal plaatsvinden. Daarbij heeft verweerder voldoende onderbouwd wat tot de keuze heeft geleid dat de dochter en de pestende leerling in dezelfde klas zijn ingedeeld. Klager geeft aan dat er ten tijde van de pesterijen onvoldoende maatwerk is geleverd door verweerder. Maar verweerder heeft voldoende onderbouwd dat er adequate faciliteiten zijn voor leerlingen en welke keuzes hij

heeft gemaakt. De Klachtencommissie constateert wel dat de school nogal rigide omgaat met de inzet van ondersteuning. Mogelijk had (extra) maatwerk de dochter kunnen helpen, maar dit maakt volgens de Klachtencommissie niet dat verweerder dusdanig onzorgvuldig heeft gehandeld dat dit de klacht gegrond maakt. De commissie begrijpt de kritiek van klager over de adviezen omtrent het volgen van een ander vak of het kiezen van een andere onderwijslocatie, maar het gaat haar te ver om van verweerder te verlangen dat hij dit soort stappen toepast op de pestende leerling.

### **Advies**

Gelet op het bovenstaande acht de Klachtencommissie de klacht ongegrond. Wel adviseert de Klachtencommissie klager om met de mentor van de school een gesprek aan te gaan, zeker omdat de dochter momenteel in haar eindexamenjaar zit en zij mogelijk aanvullende ondersteuning kan gebruiken.