

Klachten in het onderwijs

Een geschoolde vertrouwenspersoon kan bijdragen aan een oplossing!



Annette de Koning-Meeùs

Het aantal klachten over machtsmisbruik in het onderwijs neemt nog steeds toe. Aanvankelijk leek het dat de vertrouwensinspecteurs minder klachten te verwerken kregen, maar in het schooljaar 2007/2008 werden zij juist geconfronteerd met een groei. Met name omtrent seksuele intimidatie en psychisch geweld zijn er nu meer klachten dan in alle voorgaande jaren. Verontrustend is dat voor het eerst de klachten over seksuele intimidatie in het primair onderwijs toenamen.

Klachten: toename en verschuiving

De aard van de klachten in de verschillende schooltypen kan verschillen en verschuiven. Momenteel komen de meeste klachten over seksuele intimidatie uit het primair onderwijs, evenals de klachten over psychisch en fysiek geweld (zie tabellen 1 en 2). Dit kan wijzen op een verschuiving van de problematiek naar een jongere leeftijdsgroep. In het schooljaar 2007-2008 (zie tabel 3) was er een enorme toename van klachten over seksueel geweld en seksuele intimidatie. Sterker nog: het aantal klachten op het gebied van seksuele intimidatie is nu hoger dan in alle voorgaande jaren. Hierbij zijn nog niet de klachten verwerkt die behandeld worden door de landelijke en regionale klachtencommissies.

Ook de bve-instellingen ontvangen jaarlijks ongeveer duizend klachten van deelnemers of ouders. Het aantal klachten liep in 2007 sterk op. Ongeveer zeshonderd gaan over de kwaliteit van het onderwijs. Volgens klagers reageren instellingen onvoldoende adequaat op hun klachten. Zij voelen dan ook steeds vaker de behoefte met hun klacht naar buiten te treden.

De behandeling van klachten door een onafhankelijke commissie

Klagers hebben behoefte aan een efficiënte en onafhankelijke behandeling van hun klachten. Om hieraan tegemoet te komen en door de groei en complexiteit van de problemen, hebben scholen behoefte aan goed geschoolde vertrouwenspersonen. Vertrouwenspersonen die enerzijds klagers ondersteunen en anderzijds een bijdrage leveren aan het preventieve beleid op de scholen.



In het primair onderwijs functioneert reeds lang een onafhankelijke klachtencommissie. Klachtbehandeling bij mbo-scholen is nog niet wettelijk geregeld; een wetswijziging hierover is in voorbereiding. Op dit moment kennen de meeste onderwijsinstellingen wel een onafhankelijke klachtencommissie of hebben zich daarbij aangesloten.

Wetten en regels

Omdat het aantal klachten toeneemt wordt de wet- en regelgeving steeds uitgebreider en het toezicht van de inspectie scherper. In 2010 zijn nieuwe wetten en regels van kracht geworden die tot doel hebben kinderen bescherming te bieden tegen met name seksueel misbruik.

De volgende gedragingen zijn strafbaar gesteld.

1. **Grooming:** via internet benaderen en verleiden van minderjarigen met als doel seksueel misbruik.
2. **Bekijken kinderporno op internet**
3. **Aanschouwen seksueel misbruik**

Bron: Ministerie van Justitie, januari 2010

Het voorkomen van klachten: wat moeten scholen al?

Scholen kennen al diverse verplichte maatregelen ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie en geweld:

1. maatregelen treffen vlg. ARBO wet,
2. klachten behandelen vlg. Kwaliteitswet,
3. de verplichting tot het hebben van een klachtenregeling en/of aansluiten bij een onafhankelijke klachtencommissie, aanstellen van in- en externe vertrouwenspersonen,
4. bij een vermoeden van seksueel misbruik geldt de melden aangifteplicht.

Tabel 1

Klachtmeldingen ontvangen door vertrouwensinspecteurs

| | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 |
|----------------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| Seksuele intimidatie | 217 | 262 | 257 | 287 |
| Seksueel misbruik | 104 | 169 | 124 | 130 |
| Psychisch geweld | 196 | 518 | 497 | 555 |
| Fysiek geweld | 219 | 419 | 423 | 413 |
| Discriminatie | - | 27*) | 47 | 26 |
| Radicalisering | - | *) | 5 | 3 |
| Totaal | 736 | 1.390 | 1.358 | 1.414 |

*) In 2005 zijn discriminatie en radicalisering nog samen

Tabel 2

Ontvangen klachtmeldingen naar sector in 2007

| | PO | EC | VO | BVE | HO | totaal |
|----------------------|------------|-----------|------------|-----------|----------|--------------|
| Aantal instellingen | 7.249 | 323 | 652 | 61 | 53 | 8.338 |
| Seksuele intimidatie | 128 | 30 | 104 | 22 | 3 | 287 |
| Seksueel misbruik | 44 | 14 | 59 | 13 | 0 | 130 |
| Psychisch geweld | 347 | 15 | 168 | 25 | 0 | 555 |
| Fysiek geweld | 262 | 40 | 100 | 11 | 0 | 413 |
| Discriminatie | 12 | 0 | 12 | 2 | 0 | 26 |
| Radicalisering | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 |
| Totaal | 794 | 99 | 445 | 73 | 3 | 1.414 |

Scholen voor primair en voortgezet onderwijs hebben sinds 1 augustus 2006 de plicht een schoolveiligheidsplan op te stellen, met een daaraan gekoppelde gedragscode. Dit betreft een gezamenlijk afgesproken code over omgangsvormen. Het gaat daarbij om de discussie over waarden, normen, omgangsvormen en grenzen én het elkaar op constructieve wijze aanspreken daarop. Dit zorgt er enerzijds voor dat er minder klachten voorkomen, anderzijds voelt men zich vrijer om een klacht in te dienen. Want: binnen een veilig klimaat hoeft men immers niet te vrezen voor enige vorm van repercussie?

Wat moeten scholen gaan doen?

Een aandachtspunt van ex-staatssecretaris Van Bijsterveldt (vorige kabinet OCW) was het verder vergroten van de schoolveiligheid. Eén van de speerpunten is het verplicht stellen van een sluitend systeem voor het registreren van incidenten op alle scholentypen. In een brief aan de Tweede Kamer van 22 januari 2009 staat: 'Registratie moet onderdeel zijn van een breder veiligheidsbeleid van scholen en is een instrument om het veiligheidsbeleid te ondersteunen en te evalueren. Het helpt scholen om beter inzicht te krijgen in hun eigen veiligheidssituatie en om adequaat te handelen bij incidenten.' Per 2011 komt er een wettelijke verplichting voor scholen om incidenten te registreren. Inmiddels is daartoe een pilot gestart waaraan 20 scholen deelnemen.

Het belang van een geschoolde vertrouwenspersoon

Vertrouwenspersonen worden vaak als eerste geconfronteerd met klachten, incidenten en conflicten. Logisch, want zij zijn daartoe aangesteld. Hun taak en werkgebied wordt echter steeds breder en de verantwoordelijkheden worden daarmee groter. Zo kunnen de volgende typen klachten aan hen worden toevertrouwd:

1. klachten tussen leerlingen onderling,
2. klachten tussen leerling en personeel,
3. klachten tussen personeel onderling,
4. klachten tussen leidinggevenden en personeel.



Tabel 3

Klachten seksuele intimidatie

| | Seksueel misbruik | Seksuele intimidatie |
|----------------------------------|-------------------|----------------------|
| Totaal aantal klachten 2007/2008 | 118 | 294 |
| Totaal aantal klachten 2006/2007 | 117 | 253 |

Voorheen had de vertrouwenspersoon de taak om de klager te verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon of de klachtencommissie. Vervolgens bood hij/zij nazorg of schakelde externe hulpverlening in. Hun takenpakket bestaat nu uit:

- eerste opvang bieden,
- doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon,
- begeleiding bieden aan de klaagster en de ouders,
- preventieve taken, (ongevraagd) adviseren ten aanzien van het te ontwikkelen beleid,
- de eigen werkzaamheden registreren.

Vertrouwenspersonen bevinden zich vaak in een moeilijke positie; zij voelen zich loyaal naar de collega die wordt 'aangeklaagd', maar zijn daarbij gehouden aan een geheimhoudingsplicht. Dit kan het gevoel dat zij 'er alleen voor staan' versterken. Ook kunnen zij niet altijd terecht bij hun directie. De vertrouwenspersoon valt direct onder het bestuur en informeert deze, ook als een klacht uiteindelijk niet ingediend wordt. Enerzijds om te voorkomen dat de schoolleiding niet optreedt bij klachten en omdat het bestuur eindverantwoordelijk is. Anderzijds mag aan de directe schoolleiding geen informatie onthouden worden over klachten over personeel, leerlingen en/of ouders.

Bij voorkeur informeert de klager zelf de schoolleiding. Mocht dat niet kunnen, dan communiceert de vertrouwenspersoon met de schoolleiding en informeert deze met het oog op:

- een laagdrempelige oplossing,
- het nemen van maatregelen,
- mogelijke herhaling van de klacht,
- het ontstaan van een crisissituatie,
- belangstelling van media.

Bij een klacht over de school wordt van de vertrouwenspersoon verwacht dat hij/zij in staat is om met alle bijkomende emoties van klagers om te gaan. Dit is geen gemakkelijke opgave. Belangrijk is dat de vertrouwenspersoon de emoties ziet als uitingen van zorgen en verdriet. Vanzelfsprekend moet hiervoor op de school te allen tijde een luisterend oor zijn!

Het interne traject klachtenbehandeling

De vertrouwenspersoon zal altijd overwegen of een intern traject voor de klachtbehandeling tot de mogelijkheden behoort. De school kan zelf veel doen om de problemen op te lossen en te voorkomen dat onvrede escaleert. De eerste stap daartoe is: klachten serieus nemen! Er zijn diverse trajecten die tot de oplossing van een klacht kunnen leiden. De vertrouwenspersoon kan een dergelijk traject in gang zetten, óf er zelf een actieve rol in vervullen. Stappen in een intern traject:

- 1a. Bemiddeling
- 1b. Mediation
2. Interne klachtbehandeling
3. Maatregelen nemen

1a. Bemiddeling en 1b. Mediation

De vertrouwenspersoon gaat na of bemiddeling/mediation tot de mogelijkheden behoort om tot een oplossing te komen van het probleem, maar bemiddelt bij voorkeur niet zelf.

Bij bemiddeling vinden partijen zelf een oplossing voor hun probleem en is de bemiddelaar een neutrale procesbegeleider. Mediation vindt plaats onder leiding van een NMI-geregistreerde mediator. Voorwaarde is dat beide partijen hiermee instemmen én dat de kwestie zich ertoe leent. Zedendelicten en andere strafbare feiten behoren hier niet toe!

2. Interne klachtbehandeling

Het bestuur/de schoolleiding kan ook als klachtbehandelaar optreden. Klager en aangeklaagde worden gehoord volgens het principe van hoor en wederhoor. Vaak zijn ouders huiverig voor een dergelijke klachtbehandeling. Zij zien bestuur/schoolleiding - helaas - niet als een onafhankelijke partij. Dan rest de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie.

3. Maatregelen nemen

Een klacht kan ook een aanleiding zijn om algemene maatregelen te nemen om klachten weg te nemen.

Scholing vertrouwenspersonen verplicht?

Alle genoemde ontwikkelingen, verwachtingen en taken vragen om competente en breed geschoolde vertrouwenspersonen. Vertrouwenspersonen die in staat zijn om snel en adequaat te handelen bij een klacht. Een vertrouwenspersoon moet beschikken over kennis, attitudes en vaardigheden. Naar verwachting zal opleiding van vertrouwenspersonen verplicht gesteld worden.

Aan de rijksuniversiteit van Groningen vindt onder leiding van professor dr. Alexander Minnaert en professor dr. Greetje Timmerman onderzoek plaats naar de professionaliteit van de vertrouwenspersoon. Hiertoe is een landelijke expertgroep gevormd die zich buigt over de taak/functieomschrijving van de vertrouwenspersoon in het onderwijs. In deze expertgroep zitten: psychologen, ervaringsdeskundigen uit klachtencommissies, juristen en beleidsmakers vanuit het ministerie van OCW. Annette de Koning, senior adviseur van Edux onderwijsadvies, maakt deel uit van deze expertgroep.

Een geschoolde vertrouwenspersoon zal het meest efficiënt kunnen werken wanneer bestuur, directie en team goed op de hoogte zijn van de taken van de vertrouwenspersoon en de taken die zij zelf hebben in het tijdig signaleren van klachten.

Annette de Koning-Meeùs is mediator NMI en gecertificeerd coach. Zij werkt als senior adviseur Management Consultancy bij Edux Onderwijsadvies.