

OORDEEL VAN DE LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE
VOOR HET ALGEMEEN BIJZONDER ONDERWIJS
INZAKE KLACHT 11-12

De Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs (verder: de commissie) heeft bij brief van 27 juni 2011 een klacht ontvangen van mevrouw A. (hierna te noemen: klaagster), leerkracht van school B. (de school).

De klacht, geregistreerd onder nummer 11-12, is gericht tegen de heer C., voorzitter bestuur, mevrouw D., personeelsfunctionaris bestuur en de heer E., directeur van de school (hierna te noemen: aangeklaagden).

Procedure

De commissie die de klacht heeft behandeld, bestond uit de heer mr. C. Sjenitzer, voorzitter, de heer mr. J.H.A. Teulings, lid en mevrouw E.I.H. Gordijn-Oud, lid.

Aangeklaagden zijn in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren en hebben met een brief, gedateerd 25 juli 2011, van die gelegenheid gebruik gemaakt. Beide partijen hebben nog nadere reacties ingediend.

Klagers en aangeklaagden zijn daarnaast in de gelegenheid gesteld hun standpunten nader toe te lichten op een op 27 oktober 2011 te Utrecht gehouden besloten hoorzitting.

Klaagster was daarbij aanwezig, vergezeld van de heer F., echtgenoot en gemachtigde van klaagster. Aangeklaagden waren tevens aanwezig, vergezeld van de heer mr. G., advocaat.

Ontvankelijkheid

De school is aangesloten bij de commissie. De klaagster is leerkracht van de school.

De echtgenoot van de klaagster is bij brief van 3 juli 2011 gemachtigd haar in onderhavige procedure te vertegenwoordigen. De klacht is **ontvankelijk**.

Korte inhoud van de klacht

De klacht bevat de volgende onderdelen.

De klaagster is door de aangeklaagden onheus bejegend:

Er is sprake van gebrek aan zorg, niet respecteren van rechten en privacy van de klaagster en niet nakomen van wettelijke verplichtingen. Daartoe is het volgende aangevoerd.

1. De voorzitter heeft niet gereageerd op de door de klaagster aan hem voorgelegde bezwaren van een hoor- en wederhoor gesprek tussen de vertrouwenspersoon, een collega/ex-vriendin en de klaagster. De klaagster en haar ex-vriendin hadden discussies die ook met het werk te maken hadden. De klaagster wilde echter met rust gelaten worden. De klaagster was in die periode ziek thuis.

2. De directeur heeft tegen klaagsters advies in verkeerde informatie over haar werktijdfactor aan het administratiekantoor verstrekt. Mede hierdoor waren fouten ontstaan. Het bestuur heeft de klaagster een reprimande gegeven toen haar contact met het administratiekantoor was opgepakt als klacht. Op klaagsters verzoek om hulp van de zijde van onder meer de directeur en de voorzitter is niet gereageerd.

3. De klaagster heeft ook verzocht om een reactie in het kader van een eventuele compensatie voor medische onkosten. De directeur heeft echter nimmer gereageerd.

4. De directeur weet zaken altijd zo voor te stellen dat de klaagster er slecht van af komt. Als voorbeelden worden genoemd:

- a. Veel collega's zouden bang voor haar zijn;
- b. De klaagster zou collega's belagen met sms-berichten;
- c. De klaagster zou vaker overspannen zijn geweest;
- d. Feiten worden in publiek anders voorgesteld (leugentjes);
- e. Verbod om contact op te nemen met de klaagster;
- f. De klaagster is meerdere malen verzocht met terugwerkende kracht handelingsplannen te vervalsen.

5. De klaagster ervaart persoonlijke gesprekken met de directeur alleen in zijn kamertje als zeer intimiderend. De directeur en de personeelsfunctionaris van het bestuur hebben tijdens een evaluatiegesprek geprobeerd de klaagster af te brengen van opname in het verslag van een aantal besproken punten. Punten die te maken hadden met welke problemen negatief hebben bijgedragen aan het niet sneller volledig inzetbaar kunnen zijn van de klaagster.

6. In het kader van de arbeidsongeschiktheid van de klaagster is geen van de door het UWV bepaalde procedures correct en/of tijdig doorlopen. De directeur heeft de bedrijfsarts onder druk gezet een gespreksverslag niet correct weer te geven.

Verweer

Indien aangenomen moet worden dat de klacht is ingediend door en namens de echtgenoot van de klaagster en niet namens de klaagster, dient de klacht buiten behandeling te worden gelaten.

Het inhoudelijk ingaan op de klachten is voor een belangrijk deel onmogelijk. De aangeklaagden worden verschillende deels onterechte dan wel reeds verholpen verwijten gemaakt. Verwijten die merendeels op geen enkele wijze worden onderbouwd en uit vermoedens bestaan.

1. De voorzitter van het bestuur is niet bekend met melding van het hoor- en wederhoor gesprek bij hem. De klaagster had actie kunnen ondernemen in geval van uitblijven van een reactie. Dat vaker niet gereageerd wordt, is pertinent onjuist. De brief die aanleiding gaf tot het gesprek ging beduidend verder dan persoonlijke punten. Bezwaren tegen de aanwezigheid van de personeelsfunctionaris tijdens het gesprek waren haar niet bekend. Dat de bedrijfsarts op basis van onjuiste informatie toestemming zou hebben gegeven voor het gesprek is onjuist. Na afweging van de belangen is besloten tot een gesprek.

2. De stelling dat de directie niets heeft gedaan met het probleem rondom het salaris van de klaagster is onjuist en bovendien reeds maanden geleden opgelost. Het administratiekantoor had een klacht ingediend gelet op de vijandige en beledigende toon van de e-mailberichten van de klaagster. De directie heeft vervolgens besloten zich in de communicatie te mengen.

3. Door het bestuur is aangegeven dat eerst de resultaten van de bedrijfsarts zouden worden afgewacht, alvorens medewerking gegeven zou worden aan het zelfstandig gaan naar een psycholoog. De school heeft het door de ziektekostenverzekering bij de klaagster in rekening gebrachte eigen risico volledig vergoed.

4. Een onderbouwing ontbreekt bij de volgende punten:

- a. Dat veel collega's bang zouden zijn voor de klaagster is niet nader geëxpliciteerd;
- b. De aangeklaagden hebben slechts weet van één sms-bericht inzake de formatie hetgeen heeft geleid tot voornoemd hoor- en wederhoor gesprek;
- c. De directeur heeft niet aangegeven dat de klaagster vaker overspannen is geweest doch dat de klaagster al jarenlang veelvuldig is uitgevallen hetgeen een feit is en in het kader van de reïntegratie ook verplicht is te melden;
- d. Van leugentjes dan wel daarop aangesproken zijn, is geen sprake;
- e. Het e-mailbericht is opgesteld in overleg met de bedrijfsarts. Het betreft een neutraal bericht waarin met geen kwaad woord wordt gerept over de klaagster. Evenmin is aangegeven dat de e-mail op verzoek van de klaagster is verzonden;
- f. Van vervalsing van een behandelplan is geen sprake. De klaagster heeft verzuimd een behandelplan op te stellen hetgeen later op een andere legitieme wijze is gecorrigeerd.

5. Tijdens gesprekken met de directeur worden inderdaad de ramen en deuren gesloten. Dit heeft te maken met vertrouwelijkheid en niet met intimidatie. De bedrijfsarts heeft de klaagster geadviseerd de tijdens het evaluatiegesprek aangevoerde punten niet in het verslag op te nemen. De personeelsfunctionaris en de directeur hebben niets in die richting gezegd.

Reactie klaagster

De brief van de directeur van 28 juni 2011, die volgens het verweer een reactie zou zijn op een e-mail van gemachtigde van 5 juni 2011, is een reactie op een e-mail van de klaagster inzake de formatie. Het is een typisch voorbeeld voor de zorgvuldigheid en correctheid waarmee te werk wordt gegaan door de aangeklaagden. Een ander voorbeeld is het formulier waaruit impliciet (en abusievelijk) bleek dat een procedure voor een ontslag aanvraag voor de klaagster was gestart.

Ondanks het feit dat de formatie voor de klaagster later is aangepast, is het eerdere besluit de klaagster te laten reïntegreren in de onderbouw niet goed geweest voor haar gezondheid.

In de brief van 28 juni 2011 wordt de indruk gewekt dat de invulling van de resterende in te vullen uren met de klaagster zou zijn besproken hetgeen volgens de door de klaagster gemaakte notulen niet waar is.

1. De brief bevat geen passage waaruit blijkt dat de collega's tegen elkaar worden uitgespeeld. Gelet op de e-mailwisseling en de telefoongesprekken heeft de personeelsfunctionaris moeten weten dat de klaagster bezwaar had tegen haar aanwezigheid tijdens het hoor- en wederhoor gesprek. De klaagster heeft een reprimande gekregen hetgeen de relatie tussen de klaagster en haar ex-vriendin niet ten goede is gekomen. De bedrijfsarts was bij het geven van toestemming voor het gesprek niet op de hoogte van de aanwezigheid van de directeur en de personeelsfunctionaris. Er is voorts alleen gemeld dat de brief de werksfeer negatief beïnvloedde. De bedrijfsarts heeft nadien aan de klaagster zijn excuses aangeboden.

2. De klaagster schetst de gang van zaken omtrent het salaris. Het administratiekantoor heeft van de communicatie zelf een klacht gemaakt; een klacht van de zijde van de klaagster en niet een klacht tegen de klaagster.

3. De klaagster schetst de gang van zaken omtrent de vergoeding van medische kosten. Van de aangeklaagden ontbreekt elke vorm van medewerking. De klaagster moet alles zelf uitzoeken. Het eigen risico is door de klaagster zelf betaald. De aangeklaagden hebben op geen moment gevraagd aan de klaagster wat zij nodig denkt te hebben om zo snel mogelijk weer aan het werk te kunnen gaan. Er is wel sprake geweest van nalatigheid, incompetentie en intimidatie.

- 4 a. In een bijlage bij het functioneringsverslag is opgenomen dat de directie stelt dat collega's angstig zouden zijn voor de klaagster. Een verzoek van de klaagster om hoor- en wederhoor wordt nooit gehonoreerd;
- b. Collega's kunnen bevestigen dat in een bestuurs/MR-vergadering over de formatie door de directie is uitgesproken dat de klaagster vele collega's belaagd zou hebben met sms-berichten;
- e. De bedrijfsarts ontkent te hebben geadviseerd de klaagster niet te mogen benaderen;

- f. De klaagster is gedwongen achteraf een handelingsplan te maken voor een leerling over de periode waarin de klaagster ziek was. De klaagster heeft geweigerd dit te doen. De klaagster heeft de gang van zaken als intimiderend ervaren. Ten onrechte is de klaagster onjuist handelen verweten.

5. Tijdens het evaluatiegesprek is wel degelijk op de klaagster ingesproken af te zien van het inbrengen van bepaalde punten terwijl opname daarvan belangrijk is voor de toekomst. Tevens zijn intimiderende uitspraken gedaan.

Reactie aangeklaagden

De klaagster wijzigt in haar reactie de grondslag van haar klacht. De klaagster heeft haar klachtpunten niet onderbouwd. Van een objectieve vaststelling van een onheuse bejegening van de klaagster is geen sprake. De klaagster dient duidelijkheid te geven over de onderbouwing van haar klachtpunten. Tijdens het laatste gesprek dat met de klaagster is gevoerd is het niet gelukt de gewenste duidelijkheid te verkrijgen.

Oordeel

Zoals ook nader tijdens de hoorzitting is gebleken, is de essentie van de klacht dat van de kant van respectievelijk het bestuur en de directie in het kader van de reïntegratie (nadat bij de klaagster een zogenaamde burnout was vastgesteld) op een reeks van punten niet adequaat en professioneel is gehandeld en ook verder sprake is geweest van onbehoorlijk handelen jegens de persoon van klaagster.

De algemene lijn in de klacht is dat het er aangeklaagden als respectievelijk het bestuur en de directie kennelijk niets gelegen was aan haar reïntegratie. De commissie is te dien aanzien met name het volgende gebleken. De aangeklaagden hebben ieder voor zich bij de opzet en uitvoering van het reïntegratieplan te kampen gehad met een (te) traag handelende bedrijfsarts, zijnde in deze hun primair adviseur. Een en ander heeft er blijkbaar toe geleid dat een reïntegratieplan eerst in de achtste maand na vaststelling van de burnout is tot stand gekomen. Het optreden van de bedrijfsarts heeft er toe geleid dat deze door het bestuur is vervangen. De klaagster is ter reïntegratie eerst geplaatst geweest voor enige uren in de onderbouw van de school, zulks terwijl zij voor haar ziekte jaren werkzaam was geweest in de bovenbouw. Van coaching dan wel begeleiding tijdens de reïntegratie in de onderbouw is niet gebleken. Wat hier

ook van zij, vast staat dat het bestuur, zoals ook blijkt uit de stukken van het klachtdossier, tijdig en bij herhaling het reïntegratieplan heeft bijgesteld, daarbij ook adviezen van deskundigen, met name de fysiotherapeut volgend. Aldus is onbetwist het volledige reïntegratieproces voltooid tegen het einde van het toen lopende schooljaar. Gelet op de geschetste omstandigheden is de commissie van oordeel dat de algemene stelling van de klaagster met betrekking tot haar reïntegratie niet door de feiten kan worden gedragen. De commissie is dan ook van oordeel dat dit algemene deel van de klacht **niet gegrond** is.

De commissie zal vervolgens ingaan op de bovengenoemde reeks specifieke punten uit haar klachtbrief.

Ad 1. De commissie kan de feitelijkheden van hetgeen door de klaagster in klachtonderdeel 1 aan de orde wordt gesteld niet met voldoende zekerheid vaststellen. De commissie heeft op dit klachtonderdeel dan ook **geen oordeel**.

Ad 2. De in klachtonderdeel 2 aan de orde gestelde fout wordt door aangeklaagden erkend. Deze is echter zo snel mogelijk hersteld en excuses zijn gemaakt. De commissie acht dit klachtonderdeel derhalve **ongegrond**.

Ad 3. Het is niet de taak dan wel verplichting van de school het gestelde te doen. Dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Ad 4. a t/m e. De commissie heeft hetgeen door de klaagster is gesteld niet kunnen vaststellen. De commissie heeft op dit klachtonderdeel dan ook **geen oordeel**.

Ad 4f. Dit klachtonderdeel betreft het achteraf opstellen van handelingsplannen. Ook als aangeklaagden gelijk hebben in hun verwijt aan klaagster dat zij verzuimd heeft een handelingsplan (tijdig) op te stellen, rechtvaardigt dat niet dat “achteraf” alsnog een handelingsplan wordt opgesteld, als het ware met terugwerkende kracht. Een dergelijke handelswijze kan onder geen enkele omstandigheid als “legitiem” worden aangemerkt. Het is derhalve ook niet behoorlijk dat klaagster gevraagd is daaraan mee te werken. Dit klachtonderdeel is **gegrond**.

Ad 5. Het dicht doen van de deur en de ramen is begrijpelijk.

De aangeklaagden hebben een plausibel motief gegeven voor het doen laten afzien van de klaagster tot opname van haar opmerkingen ten aanzien van de reïntegratie in het evaluatieformulier. De bedrijfsarts steunde de aangeklaagden hierin. De commissie acht dit klachtonderdeel **ongegrond**.

Ad 6. De commissie is van oordeel dat hetgeen door de klaagster is gesteld, mede gelet op het verweer van aangeklaagden, onvoldoende aannemelijk is gemaakt. Dit klachtonderdeel is derhalve **ongegrond**.

Ambtshalve

De commissie heeft geconstateerd dat de klachtenregeling van de school en van de commissie niet voldoende toegankelijk zijn gepubliceerd. Het volstaat niet de klachtenregeling uitsluitend ter inzage te leggen op school. De commissie is van oordeel dat potentiële klagers de klachtenregeling moeten kunnen inzien zonder tussenkomst van derden, zonder daar expliciet op school naar te hoeven vragen en zonder dat bekend wordt dat iemand zich oriënteert. Anders wordt onnodig voor potentiële klagers een drempel opgeworpen een klacht in te dienen. Een school kan de gewenste toegankelijkheid eenvoudig realiseren door de regeling en de bijbehorende gegevens integraal in de schoolgids te publiceren, dan wel door deze op het openbare gedeelte van de website van de school te plaatsen en in de schoolgids of het daarbij behorende boekje daarnaar te verwijzen. De commissie zal terzake een aanbeveling doen.

Samenvatting

De commissie oordeelt de klacht

- Essentie van de klacht: **ongegrond**;
- Onderdeel 1: **geen oordeel**;
- Onderdeel 2: **ongegrond**;
- Onderdeel 3: **ongegrond**;
- Onderdeel 4: a t/m e: **geen oordeel**;
f: **gegrond**;
- Onderdeel 5: **ongegrond**;
- Onderdeel 6: **ongegrond**.

Aanbeveling

De commissie beveelt het bevoegd gezag van de school aan de klachtenregeling van de school en het reglement van de Landelijke Klachtencommissie toegankelijk te maken via de website van de school en/of door deze op te nemen in de schoolgids.

Den Haag, 5 maart 2012

C.Sjenitzer,

Voorzitter

D.H.C. Dane-Peeters

Secretaris