

Klachtenbehandeling in het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap

Jaarverslag 2015

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1. Structuur van het GO!	3
1.2. Pedagogisch project van het GO!	3
1.3. Klachtenbehandeling in het GO! als onderdeel van kwaliteitsmanagement	4
1.4. Inhoud van dit jaarverslag	4
2. Klachtencaptatie	5
2.1. Algemeen	5
2.2. Cijfermateriaal	5
2.2.1. Aantal klachten	5
2.2.2. Drager	6
2.2.3. Hoedanigheid van de klager	6
2.2.4. Kanaal	7
2.3. Aanbevelingen en verbetervoorstellen	7
3. Klachtenbehandeling	8
3.1. Algemeen	8
3.2. Cijfermateriaal	8
3.2.1. Doorlooptijd	8
3.2.2. Ontvankelijkheid	9
3.3. Aanbevelingen en verbetervoorstellen	13
4. Kwaliteitsmanagement	14
4.1. Algemeen	14
4.2. Actoren binnen het GO!	14
4.2.1. Centrale klachtencoördinator	14
4.2.2. Medewerkers centrale diensten	15
4.2.3. Klachtencoördinatoren scholengroepen	15
4.2.4. Netwerk klachten GO!	15
4.3. Externe partners	15
4.4. Aanbevelingen en verbetervoorstellen	16
5. Conclusie	17

1. Inleiding

1.1. Structuur van het GO!

Het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap is het officieel onderwijs dat door de openbare instelling GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap georganiseerd wordt in opdracht van de Vlaamse Gemeenschap. Conform de bepalingen van het *Bijzonder decreet betreffende het gemeenschapsonderwijs* van 14 juli 1998 wordt het op drie niveaus bestuurd : de school of instelling (lokaal niveau), de scholengroep (mesoniveau) en de Raad van het GO! (centraal niveau in opdracht van de Vlaamse Gemeenschap).

In tegenstelling tot de andere onderwijsnetten treedt de Raad van het GO! niet als koepel op maar als de centrale inrichtende macht. Hij heeft onder meer de fundamentele opdracht de vrije schoolkeuze in Vlaanderen en Brussel te waarborgen. De Raad beschikt over eigen administratieve en pedagogische diensten, die gevestigd zijn in het Huis van het GO!, Willebroekkaai 36, 1000 Brussel.

De eigenlijke bestuursbevoegdheid hoort toe aan de 28 scholengroepen. Elke scholengroep heeft bestuursbevoegdheid over alle GO! instellingen in een welbepaald gebied en omvat minstens een aantal basis- en secundaire scholen, een centrum voor volwassenenonderwijs en in de meeste gevallen ook een centrum voor leerlingenbegeleiding. Aan het hoofd staan een algemeen directeur, een raad van bestuur en een college van directeurs.

Het GO! organiseert onderwijs op alle niveaus, met uitzondering van het hoger onderwijs, goed voor zo'n 900 scholen en instellingen. Veel GO! scholen hebben verschillende vestigingsplaatsen die verspreid zijn over de diverse wijken van een gemeente. Aan het hoofd van de school en haar vestigingsplaatsen samen staat één directeur, bijgestaan door een schoolraad, een ouderraad, een leerlingenraad en een pedagogische raad.

1.2. Pedagogisch project van het GO!

Als organisator van het onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap heeft het GO! een eigen, uniek pedagogisch project (PPGO!). Het PPGO! omschrijft de ideologische waarden die duidelijk, bewust en zonder enige vorm van indoctrinatie in elke GO! school worden nagestreefd. Het biedt met andere woorden een referentiekader om leerlingen te begeleiden in hun totale ontwikkeling tot mens als individu en als lid van de gemeenschap.

Vanuit het pedagogisch project van het GO! engageren de medewerkers zich dagelijks om te werken aan de ontwikkeling van elke persoonlijkheid, aan harmonie in diversiteit en aan verantwoordelijkheid ten aanzien van anderen. Met de nieuwe baseline 'Samen leren samenleven' heeft het GO! recentelijk zijn pedagogisch project vernieuwd en zet het voluit in op actief burgerschap, vanuit de grondwaarden van onze democratische rechtsstaat. In de scholen van het GO! zal het samenleven meer dan ooit centraal staan.

Het vernieuwde PPGO! is niet enkel een onderbouwde visietekst maar krijgt betekenis in de dagelijkse onderwijspraktijk en het pedagogisch handelen. 'Samen leren samenleven' waarmaken betekent dat men moeilijke onderwerpen niet uit de weg gaat. En dat men die ook met de nodige aandacht en omzichtigheid behandelt wanneer ze zich doorvertalen in klachten.

1.3. Klachtenbehandeling in het GO! als onderdeel van kwaliteitsmanagement

De specifieke organisatie- en bevoegdhedenstructuur van het GO! komt ook tot uiting in de klachtenprocedure die er van toepassing is. Op 3 december 2004 heeft de Raad van het GO! deze procedure goedgekeurd en daarmee invulling gegeven aan de bepalingen van het *Vlaams klachtendecreet* van 1 juni 2001 en de bijbehorende omzendbrief waaraan ook alle GO! scholen en instellingen onderhevig zijn.

Het eerste aanspreekpunt bij vragen of klachten is de directeur van de school of instelling. Als men niet tevreden is met de aangeboden oplossing kan men als klager terecht bij de scholengroep en krijgt de klacht een formeel karakter. Biedt ook dit niet het verhoopte resultaat, dan kan de klager zich wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst. Het centrale niveau behandelt dus geen klachten van burgers over de werking van een school of over een concrete handeling of beslissing van een personeelslid van een school.

Heeft men te klagen over de werking van de centrale diensten of handelingen van de personeelsleden van deze diensten zelf, dan kan men zich wenden tot de afgevaardigd bestuurder van het GO!.

Bij de klachtenbehandeling in het GO! gaat reeds een aantal jaren bijzondere aandacht naar het herstel van de verstoorde onderlinge relatie, het realiseren van een eenvoudige en laagdrempelige klachtenprocedure en het systematisch monitoren van klachten en deelaspecten ervan. Op die manier wordt het behandelen van klachten een waardevol kwaliteitsinstrument : men kan de dienstverlening immers voortdurend verbeteren en finaal zo klachten voorkomen.

De centrale diensten van het GO! werken op dit vlak samen met de scholengroepen: de centrale klachtencoördinator houdt contact met het netwerk van klachtencoördinatoren in de scholengroepen en de algemeen directeurs die verantwoordelijk zijn voor het behandelen van klachten.

1.4. Inhoud van dit jaarverslag

Het Vlaams Klachtendecreet draagt de Vlaamse bestuursinstellingen op om zorg te dragen voor kwaliteitsvolle behandeling van klachten over hun werking en handelen. Hierover moet jaarlijks worden gerapporteerd aan de Vlaamse Ombudsdienst. Met dit jaarverslag wenst het GO! deze verplichting na te komen voor de klachtenbehandeling in 2015.

De servicemeter van de Vlaamse Ombudsdienst reikt de bestuursinstellingen van de Vlaamse overheid een aantal operationele indicatoren aan om in te schatten of de langetermijndoelstellingen inzake klachtencaptatie, kwaliteitsvolle klachtenbehandeling en kwaliteitsmanagement gehaald worden. De stand van zaken en de bevindingen namens het GO! ten aanzien van deze indicatoren worden in afzonderlijke hoofdstukken in dit jaarverslag toegelicht.

Naast heel wat cijfermateriaal bevat dit verslag ook telkens een aantal concrete suggesties en voorstellen in verband met de specifieke doelstelling waarop ze betrekking hebben. Ze werden mee aangereikt vanuit de scholengroepen en geven meteen ook aan waar men nood aan heeft, vaak met het oog op het vrijwaren en verbeteren van de dienstverlening.

2. Klachtencaptatie

2.1. Algemeen

Het GO! is voorstander van een eenvoudige en laagdrempelige klachtenprocedure en bepleit een directe aanpak, informeel en oplossingsgericht. Daar werd de voorbije jaren sterk op ingezet.

Klachten die leven moeten zoveel mogelijk geuit worden en onmiddellijk op de juiste plaats in de organisatie terecht komen. De aanpak van de directeur staat voorop: de klacht moet direct en informeel behandeld worden op de plaats waar ze zich voordoet. Dit maakt het mogelijk om snel en gepast te reageren.

Uit de cijfers blijkt dat de directeurs er vaak in slagen om tot een oplossing te komen en een conflict te ontmijnen of in de kiem te smoren. Bereid zijn om te luisteren en begrip tonen - vaak met het nodige geduld - zijn hierbij van cruciaal belang.

Soms volstaat dit evenwel niet en komt een klacht terecht in de formele klachtenprocedure bij de scholengroep. De klachten worden er in een klachtenregister opgenomen. De centrale klachtencoördinator vraagt jaarlijks informatie en gegevens over bepaalde parameters op en bundelt die in het globale jaarverslag. Het systematisch verzamelen van gegevens op een uniforme manier zorgt ervoor dat de analyse ervan makkelijker verloopt en bijdraagt tot het formuleren van verbetervoorstellen, zowel operationeel inzake klachtenbehandeling als voor het beleid.

Informatie over hoe men een klacht kan indienen is te raadplegen in het schoolreglement van elke school of instelling en op de website van het GO!.

2.2. Cijfermateriaal

De volgende tabellen bevatten informatie over een aantal aspecten van pure klachtencaptatie. De cijfers spreken voor zich en zijn wat ze zijn, zonder dat men hierover diepgaande analyses kan maken.

2.2.1. Aantal klachten

Aantal klachten GO! 2015	scholengroepen	323
	centrale diensten GO!	1
	totaal	324

In 2015 ontving het GO! 324 klachten. Tegenover de 381 klachten uit 2014 is dit een daling van het aantal klachten met 15 %. De plotse toename met 46 % tussen 2013 en 2014 wordt hierdoor voor een deel terug afgezwakt.

Scholengroepen

In 16 van de 28 scholengroepen is een eigen klachtencoördinator aangeduid die de algemeen directeur bijstaat in het behandelen van klachten en als aanspreekpunt fungeert voor de eigen scholen en instellingen. 12 algemeen directeurs nemen de klachtenbehandeling zelf op, hierin soms ondersteund door een medewerker van de scholengroep voor het zuiver registreren van klachten.

Centrale diensten

De centrale klachtencoördinator fungeert als meldpunt, ook voor meldingen en klachten die conform de GO! klachtenprocedure aan de scholen of scholengroepen moeten gericht worden. Over alle scholengroepen en alle onderwijsniveaus heen werden in totaal 74 meldingen en klachten

geregistreerd. Het merendeel van de klagers werd doorverwezen naar de school/instelling of scholengroep waar de klacht zich voordeed en de behandeling aangewezen was. Een 10-tal klachten werd - in samenspraak met de klager - integraal voor behandeling doorgestuurd naar de scholengroep in kwestie. Bij 10 andere klachten werd vanuit de school of scholengroep expliciet om ondersteuning gevraagd.

Het aantal centrale registraties is sterk afgenomen in vergelijking met de voorbije jaren. Dit is mogelijk te danken aan het feit dat de klachtenprocedure op het niveau van de scholen/instellingen en scholengroepen verder of beter ingeburgerd geraakt.

Over de werking van de centrale diensten zelf en hun personeelsleden werden in 2015 twee meldingen genoteerd, waarvan er slechts één resulteerde in een klacht.

2.2.2. Drager

Aantal klachten volgens de drager	brief	146
	mail	122
	telefoon	39
	fax	1
	bezoek	23

Opmerking: een klacht wordt soms via verschillende dragers ingediend.

2.2.3. Hoedanigheid van de klager

Hoedanigheid van de klager	ouder	177
	leerling / cursist	17
	personeelslid	107
	andere	23

In 2014 nam het aantal klachten van personeelsleden met meer dan de helft toe tegenover het jaar voordien. In percentages uitgedrukt ging het aandeel klachten van personeelsleden van 17 naar 26%. Deze trend zet zich in 2015 verder: het aandeel klachten van personeelsleden klimt verder op en bedraagt inmiddels 33%. Dit gaat bijna uitsluitend ten koste van het aandeel klachten van ouders. Hun aandeel evolueert van respectievelijk 68% in 2013 over 60% in 2014 tot 55% in 2015.

Een mogelijke verklaring voor deze verschuiving is dat personeelsleden stilaan hun weg hebben gevonden naar de kanalen om problemen binnen hun eigen werksituatie aan te kaarten. Tot 2012 konden personeelsleden namelijk geen gebruik maken van de Vlaamse klachtenprocedure.

Wat opvalt in de categorie 'andere' is een toename van het aantal klachten ingediend door grootouders.

2.2.4. Kanaal

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van de klager	291
	via de centrale diensten GO!	7
	via een kabinet	0
	via de Vlaamse Ombudsdienst	4
	via het georganiseerde middenveld (bv. belangenverenigingen, vakbonden)	9
	andere kanalen (bv. arts, advocatenkantoor, verzekeringsmaatschappij,...)	13

Heel wat klagers gebruiken soms verschillende kanalen tegelijk om hun klacht in te dienen (o.a. Vlaamse Ombudsman, de inspectie, de vakbond, e.d.). Dit brengt extra werk met zich mee voor de klachtenbehandelaars, omdat deze externe organen vaak een heel dossier opvragen en er een extra communicatielijn moet worden opgezet tot de klacht is afgerond.

2.3. Aanbevelingen en verbetervoorstellen

De volgende concrete acties sluiten aan bij reeds eerder genomen initiatieven om de registratie van klachten in het GO! nog beter te stroomlijnen. Het is aangewezen om die op geregelde tijdstippen opnieuw onder de aandacht te brengen.

Klagers hebben nood aan duidelijke en correcte informatie over de manier waarop zij een klacht kunnen indienen en hoe de behandeling ervan zal verlopen. Informatie hierover wordt opgenomen in de **schoolreglementen**; het is belangrijk dat men die info up-to-date houdt. Vanuit de centrale diensten wordt dit voor de structurele wijzigingen mee in de gaten gehouden.

Informatie over de klachtenprocedure wordt bij voorkeur ook verspreid via de **website van de scholen/instellingen en de scholengroepen**. Dit is momenteel nog niet overal het geval. Het hangt ook samen met de manier waarop de scholengroep de klachtenbehandeling organiseert. Heel wat scholengroepen (16 van de 28) werken met een klachtencoördinator, in andere scholengroepen (12 van de 28) neemt de algemeen directeur zelf de klachtenbehandeling volledig in al haar aspecten op. Scholengroepen kunnen via hun website de eigen procedure toelichten en klagers doorverwijzen naar de bevoegde contactpersonen.

In de scholen en scholengroepen wordt er gewerkt met **meldings- en registratieformulieren** voor klachten. Een verder doorgedreven gebruik ervan zou de uniformiteit in de klachtenbehandeling ten goede komen en het capteren van gegevens voor de rapportering nog meer vereenvoudigen.

Aan de **medewerkers van de centrale diensten** wordt op geregelde tijdstippen een **oproep** gedaan: er wordt gevraagd om aandacht te hebben voor het herkennen van klachten en informatie hierover door te geven aan de centrale klachtencoördinator. Gezien hun inhoudelijk expertise worden de centrale medewerkers geregeld door scholen/instellingen of scholengroepen geconsulteerd maar deze gegevens worden nog niet altijd geregistreerd.

3. Klachtenbehandeling

3.1. Algemeen

Kort op de bal spelen bij klachtenbehandeling loont. Snel reageren en aan de klager het signaal geven dat men een klacht ernstig neemt verhoogt het vertrouwen en de kans op een faire klachtenbehandeling. Hoe sneller een verstoorde relatie kan hersteld worden hoe beter.

Het snel en correct afhandelen van een klacht is een troef om de relatie tussen ouders en leerlingen en tussen personeelsleden en hun directeur te herstellen. Het is van belang dat de onvrede bij de klager snel wordt weggenomen. Klachten leren ons zelfs veel over het karakter, de eisen en de verwachtingen van de klager. We leren de klager beter kennen en kunnen eventueel anticiperen op volgende conflicten. En dan is er de publicitaire waarde van een klacht : een goede klachtenafhandeling leidt tot positieve mond-tot-mondreclame en draagt bij tot een positief imago.

Klachten op een kwaliteitsvolle manier behandelen vergt enig metier, ook al is de beste raadgever nog steeds het gezond verstand. In het GO! gaat men al jaren voor een klachtenbehandeling op maat en maakt men werk van een kwaliteitsvol contact. Hierbij zijn GO! waarden als respect, oprechtheid, gelijkwaardigheid, openheid, engagement en betrokkenheid geen loze begrippen.

3.2. Cijfermateriaal

De cijfers in de volgende tabellen geven mee invulling aan een aantal parameters die te maken hebben met diverse aspecten van klachtenbehandeling. De meest opvallende cijfers worden extra besproken of toegelicht.

3.2.1. Doorlooptijd

Behandelingsduur klachten GO! 2015	aantal klachten behandeld binnen 45 dagen	291
	aantal klachten behandeld na meer dan 45 dagen	33
	gemiddeld aantal dagen om een klacht te behandelen	23 dagen

Om te bepalen hoe lang de behandeling van een klacht geduurd heeft gaat men uit van de periode tussen de datum waarop de klacht ontvangen werd en de datum waarop het antwoord na behandeling verzonden werd. In het GO! streeft men algemeen naar een behandelingstermijn van 14 tot 28 dagen en in de praktijk is die ook vaak haalbaar. Duurt het wat langer dan is het raadzaam de klager hiervan op de hoogte te houden.

De behandelingstermijn is sterk afhankelijk van de complexiteit van de klacht. Informatie inwinnen vraagt soms wat tijd ; standpunten trachten te verzoenen is vaak ook een heel proces. In de meeste gevallen is het overschrijden van de behandelingstermijn van 45 dagen evenwel te wijten aan de zomervakantie.

3.2.2. Ontvankelijkheid

Via het Vlaamse Klachtendecreet en de bijbehorende omzendbrief wordt aangeduid wanneer men klachten als ontvankelijk of als niet-ontvankelijk moet beschouwen en dus met andere woorden moet behandelen of niet.

Ontvankelijkheid klachten GO! 2015	niet-ontvankelijke klachten	84
	ontvankelijke klachten	240
	totaal	324

3.2.2.1. Niet-ontvankelijke klachten

Aantal niet-ontvankelijke klachten GO! 2015		84
Reden waarom klachten niet inhoudelijk behandeld werden volgens bepalingen van het Klachtendecreet	er werd al eerder een klacht ingediend (en behandeld) over dezelfde feiten	0
	feiten dateren van meer dan een jaar voor indiening van de klacht	1
	er is een ander juridictioneel beroep aanhangig (bv. Raad van State)	4
	beroepsschriften tegen het niet toekennen van het getuigschrift basisonderwijs – beroep nog niet uitgeput	0
	beroepsschriften tegen uitgereikte B- of C-attesten – beroep nog niet uitgeput	43
	beroepsschriften tegen de definitieve uitsluiting – beroep nog niet uitgeput	28
	kennelijk ongegronde klachten	3
	geen belang van de klager	0
	anonieme klachten	5
	klachten over algemeen beleid en regelgeving Vlaamse overheid	0

Net als de voorbije jaren merken we dat heel wat beroepsschriften gekoppeld aan een specifieke beroepsprocedure door de burger verkeerdelijk als een 'gewone klacht' worden ingeschat en dat men zich niet onmiddellijk tot de juiste beroepscommissie wendt. Gezien de lopende termijnen die aan dergelijke procedures gekoppeld zijn is het van belang de klager snel en accuraat te kunnen doorverwijzen.

Klachten over het verloop van dergelijke procedures (los van de inhoudelijke behandeling) zijn wel ontvankelijk en moeten dus wel behandeld worden.

3.2.2.2. Ontvankelijke klachten

Aantal ontvankelijke klachten GO! 2015		240
Mate van gegrondheid	gegronde klachten	103
	deels gegronde klachten	61
	ongegronde klachten	45
	klachten waarover geen oordeel mogelijk is	15
	klachten nog in behandeling	16

Van alle ontvankelijk bevonden klachten werd de mate van gegrondheid nagegaan. 164 van de 240 werden na behandeling als gegrond of deels gegrond beschouwd. Dit is goed voor 68 %. In 2014 ging het om 59%. Dit betekent toch een toename die erop kan wijzen dat klagers vaak doelbewust dingen aanklaarten waarvan zij aanvoelen dat ze niet kloppen en dat er een oplossing nodig is.

16 van de ontvankelijke klachten zijn op het moment van de bevraging nog in behandeling en worden in de volgende tabellen buiten beschouwing gelaten.

Om in grote lijnen na te gaan wat de oorzaak is van de klacht worden gegronde en deels gegronde klachten getoetst aan een aantal ombudsnormen. Dit geeft voor 2015 het volgende resultaat.

Toetsing van het aantal gegronde en deels gegronde klachten aan de ombudsnormen	164
De burger gaat niet akkoord met de beslissing van de bestuursinstelling	59
<i>De beslissing is niet in overeenstemming met de regelgeving</i>	3
<i>De beslissing werd niet voldoende gemotiveerd</i>	2
De burger vindt dat de beslissing van de instelling te lang uitblijft	6
De burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend	12
De burger klaagt over de bereikbaarheid van de instelling	4
De burger voelt zich onheus bejegend	78

Al jaren op rij is de meest voorkomende reden waarom men een klacht indient het feit dat men zich onheus bejegend voelt. Het gaat hier duidelijk om een gevoel, hieruit blijkt niet dat de klager effectief onheus behandeld werd. In vergelijking met de voorgaande jaren zien we een sterke opmars van het aantal klachten waarbij men niet akkoord gaat met een genomen beslissing en waarbij die dan ook duidelijk omlijnd wordt.

Overzicht van de klachten van BURGERS in verschillende categorieën (geen klachten van personeelsleden)					
onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	geen oordeel mogelijk	totaal
over een handeling of houding van de directeur	21	23	13	3	60
over een handeling of houding van een personeelslid	7	17	11	2	37
over het uitblijven van een beslissing	1	2	1	2	6
over de bereikbaarheid van de instelling	0	0	0	0	0
over het verloop van een beroepsprocedure tegen het niet toekennen van een getuigschrift basisonderwijs (niet het beroepsschrift zelf)	0	0	0	0	0
over het verloop van een beroepsprocedure tegen een B- of C-attest (niet het beroepsschrift zelf)	3	0	1	0	4
over het verloop van een beroepsprocedure tegen een definitieve uitsluiting (niet het beroepsschrift zelf)	0	0	4	1	5
over een tucht- of ordemaatregel die ten aanzien van leerlingen werd genomen (uitgezonderd de definitieve uitsluiting)	2	1	5	2	10
over de inbeslagname van persoonlijke bezittingen	0	0	1	0	1
over de organisatie van activiteiten door de school	0	1	0	1	2
over pesten van leerlingen door leerlingen op school	2	3	1	3	9
over de informatieverstrekking door de school	8	5	2	1	16
over de informatieverstrekking door de school aan niet-samenwonende ouders	1	1	1	0	3
over schooloverlast (bv. klacht door burenen)	1	1	0	1	3
over zorg en begeleiding van leerlingen	4	10	4	2	20
over zorg en begeleiding van leerlingen met specifieke noden	2	1	3	0	6
over de materiële staat van de leslokalen, schoolgebouwen,...	2	2	2	0	6
over financiële zaken: de maximumfactuur, schoolkosten,...	6	2	2	1	11
over veiligheid en hygiëne in de school	2	1	1	0	4
leerlingenvervoer	0	0	0	1	1
andere	0	2	0	1	13

Opmerking : een klacht kan verschillende onderwerpen bevatten. Bovendien kunnen de diverse aspecten waaruit de klacht is opgebouwd ook een andere beoordeling meekrijgen.

Bijna de helft van de klachten van burgers (geen personeelsleden) bevatten een bezwaar tegen een handeling of houding van de directeur of een personeelslid. Een jaarlijks terugkerend fenomeen. Bij een opeenstapeling van klachten over een bepaalde directeur of personeelslid is men extra alert. In 2015 droeg dit in een aantal concrete gevallen bij tot het ontslag van de persoon in kwestie of tot het uitvoeren van een risicoanalyse door de externe preventiedienst.

Ook de zorg en begeleiding van leerlingen, de informatieverstrekking op school, financiële zaken en orde- en tuchtmaatregelen ten aanzien van leerlingen behoren inmiddels al een aantal jaren tot de top vijf. Vermits ze rechtstreeks gekoppeld zijn aan de core business in het onderwijs hoeft dit niet te verbazen. Er is blijvend nood aan concrete acties en beleidsinitiatieven die zich op deze thema's toespitsen.

Uit de cijfers van de klachtenbehandeling blijkt dat de invoering van het M-decreet het aantal klachten over zorg en begeleiding van leerlingen met specifieke noden (nog) niet heeft doen toenemen. Deze parameter 'leeft' wel in de praktijk en moet in de toekomst verder in de gaten worden gehouden. Zo is bijvoorbeeld in een beroepsschrift rond attestering in het secundair onderwijs een hele argumentatie opgebouwd rond het vermeend onvoldoende toepassen van sticordi-maatregelen door de school.

Overzicht van de klachten van PERSONEELSLEDEN in verschillende categorieën					
onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	geen oordeel mogelijk	totaal
over een handeling of houding van de directeur	41	11	5	0	57
over een handeling of houding van een personeelslid	9	6	1	5	21
over het uitblijven van een beslissing	0	0	1	0	1
over de informatieverstrekking	31	2	0	0	33
over welzijn op het werk	1	2	0	0	3
over psychosociale risico's (o.a. stress, burn-out, conflicten)	1	1	0	0	2
over pesten, agressie en ongewenst seksueel gedrag op het werk	1	3	0	0	4
over de toepassing van het statuut	1	0	5	0	6
over een niet-heraanstelling als tijdelijke	2	4	1	0	7
andere	3	1	3	0	7

Opmerking : een klacht kan verschillende onderwerpen bevatten. Bovendien kunnen de diverse aspecten waaruit de klacht is opgebouwd ook een andere beoordeling meekrijgen.

Het gaat hier om klachten van personeelsleden. Klachten over hun eigen werksituatie, arbeidsbetrekkingen en de toepassing van de rechtspositieregeling vallen sinds een aantal jaren ook onder de bepalingen van het Klachtendecreet en zijn dus ontvankelijk. Over het aantal formele verzoeken tot psychosociale interventies wordt via een ander kanaal gerapporteerd. Dit onderscheid - zeker in de informele fase - is lang niet altijd even duidelijk.

Bijna driekwart van de klachten van personeelsleden bevat opmerkingen over een handeling of houding van de eigen directeur of een ander personeelslid. Het spreekt haast voor zich dat intermenselijke relaties ten aanzien van collega's en de hiërarchische lijn hier de bovenhand halen.

Het hoge cijfer in verband met informatieverstrekking is terug te brengen tot één enkele school waar heel wat personeelsleden een klacht indienden naar aanleiding van een verhuizing.

3.3. Aanbevelingen en verbetervoorstellen

De voorbije jaren werd bij het GO! aandacht besteed aan kwaliteitsvolle klachtenbehandeling en werd die vanuit de centrale diensten mee gefaciliteerd. Zo wordt een aantal **aanbevelingen, tips en instrumenten** aangereikt (o.a. sjablonen, modelbrieven, FAQ's, enz.) via GO! pro, het kennisplatform voor GO! professionals. Deze hulpmiddelen moeten op geregelde tijdstippen verder worden aangepast en bijgewerkt.

Elke scholengroep geeft autonoom invulling aan een eigen klachtenprocedure en hanteert een aantal afspraken in verband met de concrete klachtenbehandeling, zowel op het niveau van de scholen/instellingen als van de scholengroep zelf. Het is raadzaam de **eigen procedure in kaart** te brengen en voldoende te documenteren. Niet alleen kan dit bijdragen tot meer uniformiteit in de lokale captatie en behandeling van klachten, het kan ook helpen om directeurs van scholen/instellingen en medewerkers van de scholengroep zelf verder en diepgaander te sensibiliseren. Bij personeelwissels kan men dan makkelijker terugvallen op reeds gemaakte afspraken, zodat nieuwkomers hun rol in de klachtenbehandeling snel kunnen opnemen.

Vanuit de scholengroepen wordt het signaal gegeven dat het aantal 'klachtenkanalen' de voorbije jaren misschien te sterk is toegenomen. De wetgevende macht heeft verschillende **specifieke beroepsprocedures** uitgewerkt waarlangs burgers klacht kunnen indienen tegen welbepaalde uitspraken en beslissingen (o.a. B/C-attesten, definitieve uitsluiting, e.d.). Door de veelheid aan mogelijkheden is de transparantie hierin soms wat zoek. De scholen/instellingen en scholengroepen worden nogmaals opgeroepen om bij het meedelen van de mogelijk aan te vechten beslissing, steeds de geldende beroepsprocedure in de brief te vermelden.

4. Kwaliteitsmanagement

4.1. Algemeen

Het centrale uitgangspunt binnen de Vlaamse overheid blijft het streven naar een herstel- en oplossingsgerichte praktijk, waarbij men uit het klachtenbeeld lessen trekt om de dienstverlening aan de burger te verbeteren. Het GO! heeft dit de voorbije jaren steeds uitdrukkelijk onderschreven en tracht doelbewust vorm te geven aan het klachtenmanagement binnen al zijn geledingen.

Klachten beschouwen als een opportuniteit voor kwaliteitsverbetering is radicaal anders dan ernaar te kijken als een noodzakelijk kwaad. Klachten bezorgen ons concrete en bruikbare informatie over onze werking. Ze kunnen tekortkomingen aan het licht brengen. Het zijn dan ook waardevolle instrumenten voor feedback en kwaliteitsverbetering.

Door klachten consistent te registreren kunnen de centrale diensten en de scholengroepen detecteren wat er leeft en indien nodig hun dienstverlening hieraan aanpassen.

Niet voor niets worden ook aspecten van klachtenmanagement opgenomen in het strategisch plan van het GO!.

4.2. Actoren binnen het GO!

4.2.1. Centrale klachtencoördinator

Binnen de centrale diensten van het GO! is reeds sinds vele jaren een centrale klachtencoördinator actief. De functie is opgenomen in het personeelsplan en het functieprofiel is welomschreven. De functie maakt deel uit van de afdeling Beleid & Strategie.

De opdracht van de centrale klachtencoördinator wordt als volgt omschreven :

- correcte informatie en advies verschaffen over de toepassing van het Klachtendecreet van 1 juni 2001 en de klachtenprocedure binnen het GO!
- instaan voor een correcte opvang en onthaal van de klagers; burgers worden op hun gemak gesteld en vriendelijk ontvangen
- informatie over de klacht verzamelen
- de klager correct doorverwijzen naar de bevoegde klachtenbehandelaar

Wie verkeerdelijk een klacht op het centrale niveau indient, ontvangt onmiddellijk de nodige informatie over waar hij wel met zijn klacht terecht kan. De vertrouwelijkheid van dit gesprek wordt gewaarborgd. Met de burger wordt afgesproken of de klacht wordt doorgestuurd naar de scholengroep. Een klacht wordt enkel met akkoord van de klager doorgestuurd, om niemand in problemen te brengen. De ervaring leert dat de klager meestal liever zelf contact opneemt met de scholengroep of eerst de situatie wil afwachten alvorens daadwerkelijk acties te ondernemen. In een aantal gevallen wil de klager ook gewoon zijn verhaal eens kwijt. De klachtencoördinator biedt in dit geval een luisterend oor.

- advies en functionele ondersteuning verlenen aan scholen en scholengroepen bij hun klachtenbehandeling zonder aan de autonomie van de scholengroepen te raken. Vermits de klachtencoördinator niet bij het gebeuren betrokken is, kan hij het emotionele trachten te overstijgen en een rationele en neutrale benadering waarborgen.

- jaarlijks een gecoördineerd verslag opmaken voor de Vlaamse Ombudsdienst over de klachtenbehandeling in de instellingen van het GO!
- de resultaten van het jaarverslag terugkoppelen naar de organisatie

4.2.2. Medewerkers centrale diensten

In het kader van de dienstverlening onderhouden heel wat medewerkers van de centrale diensten nauwe contacten met de personeelsleden van scholen/instellingen en scholengroepen (o.a. gemeenschappelijke preventiedienst, verificatiedienst, juridische aangelegenheden). Vaak wordt hun expertise gevraagd bij concrete klachtenbehandeling en leidt dit ook mee tot nieuwe beleidsinitiatieven.

In 2015 kwam bijvoorbeeld een visie van het GO! tot stand over gewenst gedrag en sanctiebeleid in het secundair onderwijs.

Verder werden ook een 'meldpunt terreurdreiging' en een 'meldpunt preventie radicalisering' opgericht. Het spreekt voor zich dat eventuele klachten daarover hun weg naar deze meldpunten zullen vinden en dat terugkoppeling aangewezen is.

4.2.3. Klachtencoördinatoren scholengroepen

Elke scholengroep staat in voor de eigen klachtenbehandeling en kan intern op basis daarvan het klachtenmanagement ook mee vormgeven.

Zo is men in een bepaalde scholengroep naar aanleiding van een aantal concrete klachten gestart met het opstellen van een deontologische code over familiebanden en relaties op school.

4.2.4. Netwerk klachten GO!

Begin december 2015 organiseerde de centrale klachtencoördinator, ter voorbereiding van de jaarlijkse rapportering, een 'klachtendag' voor de algemeen directeurs en de klachtencoördinatoren van de scholengroepen. Zij bespraken eerst een aantal algemene bepalingen en het begrippenkader inzake klachtenbehandeling en stonden daarna even stil bij de klachtenrapportering van de voorbije jaren. Ze maakten afspraken over de gegevensverzameling voor 2015. Verder werden de procedures inzake psychosociale risico's op het werk toegelicht.

Het is de bedoeling dit netwerk verder in stand te houden en uit te bouwen, gegevens uit te wisselen en van elkaar te leren.

4.3. Externe partners

Een bevoorrechte partner om kwaliteitsmanagement mee vorm te geven is de Vlaamse Ombudsdienst en zijn vertegenwoordigers. Niet alleen worden concrete klachten besproken – waarbij de Vlaamse Ombudsdienst al dan niet als tweedelijnsbehandelaar optreedt – ook algemene bevindingen of tendensen worden afgetoetst. Deze vorm van informatie-uitwisseling zorgt voor een win-winsituatie. In 2015 werkten we bijvoorbeeld samen rond het correct toepassen van de TADD-voorrangsregeling.

Er worden ook contacten onderhouden met het Kinderrechtencommissariaat; medewerkers van de centrale diensten namen deel aan informatiesessies, opleidingen, enz. Naar aanleiding van een aantal klachten die binnenliepen bij het commissariaat over één welbepaalde school vond een gezamenlijk overleg plaats en zochten de medewerkers van de centrale diensten en de scholengroep naar een aanvaardbare oplossing.

De centrale klachtencoördinator is verder ook lid van het netwerk klachtenmanagement binnen de Vlaamse overheid en onderhoudt contacten met andere klachtencoördinatoren binnen de Vlaamse overheid.

4.4. Aanbevelingen en verbetervoorstellen

Samen met interne en externe partners heeft het GO! de voorbije jaren ingezet op het structureel verankeren van goede klachtenbehandeling als onderdeel van een uitgebouwd kwaliteitsmanagement. Ook initiatieven hiertoe worden steeds aangemoedigd.

Het **sjabloon van de meldingsformulieren** moet geregeld worden geactualiseerd en aangepast aan nieuwe bepalingen. Vanuit het netwerk van klachtencoördinatoren kunnen daartoe interessante voorstellen gedaan worden.

Door het personeelsverloop in de scholengroepen – waaronder nieuw aangestelde algemeen directeurs of klachtencoördinatoren – is het aangewezen om op geregelde tijdstippen **infosessies** voor nieuwkomers te organiseren. Het is van belang goed vertrouwd te geraken met het begrippenkader om een uniforme klachtenbehandeling te kunnen waarborgen.

Voor klachtencoördinatoren of algemeen directeurs die al meer ervaring hebben met klachtenbehandeling kunnen **interviewgesprekken en workshops** leerzaam en verrijkend zijn. Klachtencoördinatoren/-behandelaars zijn vaak met hetzelfde bezig en lopen vaak ook tegen dezelfde problemen aan. Hierover praten en bij elkaar op zoek gaan naar goede voorbeelden kan helpen. Bovendien voedt dit verder het netwerk en de samenhang.

5. Conclusie

Zoals in elk jaarverslag van de klachtenbehandeling binnen het GO! kunnen we ook voor 2015 stellen dat klachten over onderwijs vaak gaan over van alles en nog wat en maar weinig over onderwijsmaterie zelf.

Klachten gaan hoofdzakelijk over een verstoorde relatie tussen ouders en leerlingen aan de ene kant en leerkrachten en directeurs aan de andere kant. Vaak ligt onhandige communicatie aan de basis van het ongenoegen. Luisteren naar elkaar en concrete informatie uitwisselen kan al veel soelaas brengen.

Ontevredenheid wordt vaak veroorzaakt door verwachtingen die niet worden ingelost. Hoewel verwachtingen zeer uiteenlopend kunnen zijn, kan het goed managen van verwachtingen veel klachten voorkomen. Maar we moeten ook duidelijk durven stellen dat verwachtingen van ouders en leerlingen niet altijd realistisch zijn. En dat in een aantal uitzonderlijke gevallen de school en de ouders lijnrecht tegenover elkaar komen te staan. Dan dient men formele klachten in die een grondige en kwaliteitsvolle behandeling vragen.

De centrale klachtencoördinator is niet bij de feiten betrokken en kan daardoor in dergelijke gevallen voor de nodige ondersteuning zorgen; men tracht het emotionele te overstijgen en zo waarborgt men een rationele en neutrale benadering.

Aan de slag gaan met de resultaten van de klachtenbehandeling en klachtenmanagement vormgeven is en blijft een uitdaging en een voortdurend veranderings- en leerproces. Ook hier past de nieuwe baseline van het PPGO! – ‘Samen leren samenleven’ perfect: de klachtenbehandelaars in de scholen en scholengroepen en de klachtencoördinatoren van de diverse geledingen hebben hun rol te spelen, in samenspraak en overleg met veel andere medewerkers.

Samenwerking is absoluut een toegevoegde waarde en vormt de sleutel om van het klachtenmanagement een blijvend succesverhaal te maken. Een welgemeend dankwoord aan al diegenen die in 2015 hieraan hebben meegewerkt is dan ook op zijn plaats.

Januari 2016