

# Klachtenbehandeling in het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap

## Jaarverslag 2019

## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1. Structuur van het GO!	3
1.2. Pedagogisch project van het GO!	4
1.3. Klachtenbehandeling in het GO! als onderdeel van kwaliteitsmanagement	4
1.4. Inhoud van het jaarverslag	5
<b>2. Klachtencaptatie</b>	<b>6</b>
2.1. Algemeen	6
2.2. Cijfermateriaal	6
2.2.1. Aantal klachten	7
2.2.2. Drager van klachten	7
2.2.3. Wie dient een klacht in?	8
2.2.4. Hoe bereiken ons de klachten?	9
2.3. Aanbevelingen	9
<b>3. Klachtenbehandeling</b>	<b>11</b>
3.1. Algemeen	11
3.2. Cijfermateriaal	11
3.2.1. Doorlooptijd	12
3.2.2. Ontvankelijkheid	12
3.2.3. Klachtenbeeld	15
3.3. Aanbevelingen	19
<b>4. Kwaliteitsmanagement</b>	<b>21</b>
4.1. Algemeen	21
4.2. Actoren in het GO!	21
4.2.1. Centrale klachtencoördinator	21
4.2.2. Medewerkers centrale diensten	22
4.2.3. Klachtencoördinatoren scholengroepen	22
4.2.4. Netwerk klachten GO!	23
4.3. Externe partners	23
4.4. Aanbevelingen	24
<b>5. Conclusie</b>	<b>25</b>

# 1. Inleiding

---

## 1.1. Structuur van het GO!

Het GO! onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap is het officieel onderwijs dat georganiseerd wordt voor en door de Vlaamse Gemeenschap. Conform het *Bijzonder decreet betreffende het gemeenschapsonderwijs* (BDGO) 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).

De directeur heeft samen met zijn team de dagelijkse leiding over de **school** en wordt daarin met advies en overleg bijgestaan door de schoolraad. Daarnaast wordt waar het gewenst is ondersteuning geboden door een pedagogische raad, een leerlingenraad en een ouderraad. Het GO! telt zo'n 1000 scholen en voorzieningen.

De **directeur** leidt en beheert de school. Samen met het team bepaalt hij de beleidskeuzes op basis van de schoolcontext en de leerlingenkenmerken. De **schoolraad** heeft advies- en overlegbevoegdheid en kan de directeur en de bestuursorganen van de scholengroep om informatie vragen over beslissingen die het schoolleven beïnvloeden. De **pedagogische raad** is bevoegd voor pedagogische aangelegenheden. De **leerlingenraad** behartigt de belangen van de leerlingen en kan gevraagd of ongevraagd advies uitbrengen over kwesties die de leerlingen aanbelangen. De **ouderraad** tot slot brengt advies uit op verzoek van de schoolraad of op eigen initiatief.

Elke **scholengroep** heeft bestuursbevoegdheid over alle GO! instellingen in een welbepaalde regio en wordt geleid door een algemeen directeur, een raad van bestuur, een college van directeurs en een algemene vergadering. Er zijn in totaal 26 scholengroepen.

De **algemeen directeur** staat in voor het dagelijkse beleid van de scholengroep en heeft beslissings- en managementbevoegdheid op het niveau van de scholengroep, na goedkeuring door de raad van bestuur. De **raad van bestuur** beslist autonoom over de organisatie van het onderwijs (op alle niveaus) in de regio die onder zijn bevoegdheid valt, kan daarnaast onder meer personeelsleden benoemen, tucht- en ordemaatregelen nemen en draagt de juridische aansprakelijkheid voor de bevoegdheden die hem door het BDGO worden toegekend. Het **college van directeurs** doet beleidsvoorbereidend en beleidsuitvoerend werk en is onder meer bevoegd voor het beheer van de administratieve loopbaan van het personeel dat tot de scholengroep behoort. De **algemene vergadering** tot slot keurt de jaarrekening en de begroting goed en bekrachtigt de aanstelling van de algemeen directeur door de raad van bestuur.

Daarnaast zijn er ook **scholengemeenschappen** voor het basis- en het secundair onderwijs actief. Het gaat om vrijwillige samenwerkingsverbanden die vooral adviesbevoegdheid ten aanzien van de scholengroep hebben. Sommige scholengemeenschappen zijn netoverstijgend samengesteld.

De bevoegdheden op het **centrale niveau** worden uitgeoefend door de Raad van het GO!, in opdracht van de Vlaamse Gemeenschap. De Raad treedt op als centrale inrichtende macht en wordt daarin bijgestaan door administratieve en pedagogische diensten, onder de leiding van een afgevaardigd bestuurder.

De **Raad van het GO!** (kortweg: Raad GO!) waarborgt de vrije schoolkeuze in Vlaanderen en Brussel, staat onder meer in voor het pedagogisch project van het GO! (PPGO!), de Neutraliteitsverklaring en de Verklaring van gehechtheid, het strategisch plan, de interne kwaliteitszorg, de leerplannen, de programmatie van unieke studierichtingen en de ondersteuning van de scholengroepen en de scholen van het GO!. De Raad GO! draagt de verantwoordelijkheid voor de pedagogische begeleiding, de nascholing en het vormingscentrum voor de centra voor leerlingenbegeleiding en wijst de middelen voor investeringen en grote infrastructuurwerken toe.

De **afgevaardigd bestuurder** staat namens de Raad GO! in voor het dagelijkse beheer en beleid over de centrale administratieve en pedagogische diensten en verricht samen met deze diensten beleidsvoorbereidend en beleidsuitvoerend werk voor de Raad GO! en in de aangelegenheden waarvoor de Raad GO! bevoegd is.

De **centrale diensten** hebben tot missie het GO! te positioneren als hét onderwijs van en voor de Vlaamse Gemeenschap met een belangrijk maatschappelijk effect door invulling te geven aan het PPGO!, het uit te dragen en te realiseren in het net. Hun werking is toegespitst op drie kernopdrachten op het vlak van kennis, beleid en dienstverlening. De centrale diensten zijn gevestigd in het Huis van het GO! aan de Willebroekkaai nr. 36 in 1000 Brussel.

## 1.2. Pedagogisch project van het GO!

Als organisator van het onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap heeft het GO! een eigen, uniek pedagogisch project, het PPGO!. Het PPGO! is het basisdocument waarin de grondbeginselen, de waarden en de algemene doelstellingen van het GO! zijn opgenomen. Het is een richtingwijzer en referentiekader om lerenden te begeleiden in hun persoonlijke ontplooiing enerzijds en in hun ontwikkeling naar samenleven in diversiteit en harmonie anderzijds. Het PPGO! biedt daarmee niet alleen een basis voor kwaliteitsvol onderwijs en opvang, maar het is ook een ruimer maatschappelijk project omdat het door een brede vorming van de gehele persoonlijkheid bijdraagt aan het samenleven.

Het PPGO! heeft tot doel kinderen en jongeren te laten ontdekken dat er geen universele waarheid is om filosofische, ideologische en godsdienstige vragen te beantwoorden. In het GO! geniet iedereen de vrijheid om zelf keuzes te maken en kritisch te zijn. Het PPGO! zegt dat we ondanks verschillende opvattingen en de superdiversiteit in onze samenleving en in onze scholen vooral moeten leren met elkaar samen te leven. Hierbij staan waarden als respect, gelijkwaardigheid, oprechtheid/eerlijkheid, openheid, betrokkenheid en engagement centraal.

‘Samen leren samenleven’ waarmaken betekent dat we moeilijke onderwerpen niet uit de weg gaan. Dat we bereid zijn om dat wat minder goed verloopt onder ogen te zien, te bespreken en eventueel bij te sturen, ook als het over de eigen werking of het eigen handelen gaat. En dat we de nodige aandacht en omzichtigheid aan de dag weten te leggen als dit toch uitmondt in klachten, om dan op een constructieve manier naar oplossingen te zoeken.

In het Memorandum 2019-2024, *Investeren om samen te excelleren*, benoemt het GO! zes speerpunten voor de komende jaren om zijn maatschappelijke opdracht te vervullen. Het gaat om vrije keuze en neutraal onderwijs, gelijke onderwijskansen, onderwijs van de 21ste eeuw (onder andere innovatie), infrastructuur, de onderwijsloopbaan en het inzetten op samenwerken. Dat is met andere woorden de corebusiness van het GO! en daar kunnen en mogen we op aangesproken worden wanneer blijkt dat er ruimte is voor verbetering.

## 1.3. Klachtenbehandeling in het GO! als onderdeel van kwaliteitsmanagement

De specifieke organisatie- en bevoegdheidsstructuur van het GO! komt ook tot uiting in de klachtenprocedure die er van toepassing is. Op 3 december 2004 heeft de Raad GO! deze procedure goedgekeurd en daarmee invulling gegeven aan de bepalingen die destijds in het Vlaamse *Klachtendecreet* van 1 juni 2001 werden vastgelegd.

Het merendeel van de Vlaamse overheidsdiensten valt sinds 1 januari 2019 onder de klachtenbepalingen van het Vlaamse *Bestuursdecreet*. Dit is voor het GO! niet het geval. De bestaande procedure blijft er behouden maar sluit niettemin nauw aan bij de (her)nieuw(d)e voorschriften voor de andere Vlaamse bestuursinstellingen. Het GO! blijft wel onderhevig aan de bepalingen van het Vlaams *Ombudsdecreet* en herbevestigde de samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst.

Het eerste aanspreekpunt bij vragen of klachten over de werking van een **school** of instelling is de **directeur**. Wie niet tevreden is met de aangeboden oplossing - of als de klacht over de directeur zelf gaat - kan terecht bij de betrokken **scholengroep**. Dan krijgt de klacht een formeel karakter. Biedt ook dit niet het verwachte resultaat, dan kan de klager zich wenden tot de **Vlaamse Ombudsdienst**. Voor het centrale niveau is hier geen rol weggelegd. Het centrale niveau behandelt dus geen klachten over de werking van een school of over een concrete handeling of beslissing van een personeelslid van een school.

Wie een klacht heeft over de werking van de **centrale diensten** of handelingen van de personeelsleden van deze diensten zelf, kan zich wenden tot de **afgevaardigd bestuurder** van het GO!. Is de klager niet tevreden over het resultaat van de klachtenbehandeling, dan kan die dat aankaarten bij de **Vlaamse Ombudsdienst**.

Bij de klachtenbehandeling in het GO! ligt de algemene focus al vele jaren op het herstellen van de onderlinge relatie en het vertrouwen, het realiseren en steeds verder ontwikkelen van een eenvoudige en laagdrempelige klachtenprocedure en het systematisch monitoren van klachten en deelaspecten ervan. Maar de klachtenbehandeling moet ook verder leiden dan enkel registratie of captatie van cijfers en gegevens; ze moet zich vertalen in gedegen oplossingen, bijsturing of verbetering van de werking of de dienstverlening, zowel beleidsmatig als operationeel.

De voorbije jaren werd ook bewust ingezet op bemiddeling. Bereid zijn naar elkaar te luisteren en zich open en empathisch weten op te stellen vormen vaak de sleutel in de zoektocht naar een gedegen en gedragen oplossing.

Zorg dragen voor kwaliteit is en blijft een uitdaging. Een doorgevoerd klachtenmanagement kan als waardevol kwaliteitsinstrument fungeren. De scholengroepen en de centrale diensten maken hier al lang samen werk van.

#### 1.4. Inhoud van het jaarverslag

De Vlaamse overheid zet haar instellingen aan om zorg te dragen voor kwaliteitsvolle behandeling van klachten over hun werking en handelen. Elke bestuursinstelling staat jaarlijks in voor een eigen rapportering die vervolgens gebundeld en geanalyseerd wordt door de Vlaamse Ombudsdienst. Met dit jaarverslag verschaft het GO! informatie over de klachtenbehandeling in 2019.

Het GO! heeft er altijd voor gekozen om één jaarverslag uit te brengen waarin de informatie over de klachtenbehandeling in de scholengroepen en die in de centrale diensten samengebracht worden. Omwille van de continuïteit in het monitoren van de gegevens wordt het jaarverslag op dezelfde wijze opgebouwd als de voorbije jaren.

Er werd heel wat cijfermateriaal verzameld over een aantal operationele indicatoren inzake klachtencaptatie en klachtenbehandeling. Door het cijfermateriaal van de voorbije jaren steeds verder aan te vullen kunnen we mogelijke evoluties of trends capteren.

Achter de cijfers zitten evenwel talrijke, unieke verhalen die bij de behandeling ervan de nodige aandacht verdienen. Door de veelheid aan informatie kunnen we evenwel niet overal in detail op ingaan en werken we met klachtenthema's. Specifieke of opvallende dossiers worden wel kort beschreven.

Naast 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 door de scholengroepen en geven meteen ook aan waar nood aan is om de dienstverlening te kunnen vrijwaren en verbeteren. We verwijzen ook naar concrete realisaties in 2019.

## 2. Klachtencaptatie

---

### 2.1. Algemeen

Het GO! is en blijft voorstander van een eenvoudige en laagdrempelige klachtenprocedure en bepleit een directe aanpak, informeel en oplossingsgericht. Daar werd al sterk op ingezet en dat was ook in 2019 niet anders. Eens te meer werd een bemiddelende aanpak voorop gesteld.

In de scholen en instellingen staat de aanpak van de directeur centraal: de klacht moet direct en informeel behandeld kunnen worden op de plaats waar ze zich voordoet. Dit maakt het mogelijk om snel en gepast te reageren. De gehanteerde communicatiestijl is hierbij van doorslaggevend belang. Open en eerlijke communicatie vermijdt misverstanden en komt het vertrouwen ten goede. Bij een eerste contact is het van belang goed te luisteren en de diverse facetten van de klacht van elkaar te kunnen onderscheiden. Dit vergt wat tijd maar kan op termijn vaak een hoop ellende besparen.

Uit de cijfers blijkt dat de directeurs er meestal 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 - dikwijls met het nodige geduld - zijn hierbij cruciaal.

Anderzijds signaleren verschillende scholengroepen ons dat klachten in de praktijk soms brutaal, arrogant of zelfs agressief worden geuit en dat het dan eigenlijk fout loopt door de vorm eerder dan door de inhoud van een klacht.

Volstaat een informele aanpak niet of komt er geen oplossing, dan kan een klacht terecht komen in de formele klachtenprocedure bij de scholengroep. De klachten worden er in een algemeen **klachtenregister** opgenomen en per klacht wordt er gebruik gemaakt van een **registratieformulier**. De centrale klachtencoördinator vraagt jaarlijks informatie en gegevens over bepaalde parameters op en bundelt die in een globaal jaarverslag, samen met de informatie over klachten in verband met de werking van de centrale diensten die in een afzonderlijk register worden bijgehouden. Door gegevens systematisch en op een uniforme manier te verzamelen kunnen we ze makkelijker analyseren en kunnen we ook makkelijker verbeteringen voorstellen, zowel beleidsmatig als operationeel.

Informatie over hoe je een klacht kan indienen en over de **klachtenprocedure** is te raadplegen in het schoolreglement van elke school of instelling en op [www.g-o.be](http://www.g-o.be)

### 2.2. Cijfermateriaal

De volgende tabellen bevatten cijfergegevens over een aantal aspecten van zuivere klachtencaptatie. De cijfers spreken weliswaar voor zich maar het cijfermateriaal is te beperkt om er zware statistische modellen op toe te passen. We zijn dus op onze hoede om al te grote conclusies te trekken uit deze relatief beperkte data maar willen niettemin wel focussen op opvallende cijfers, relevante informatie of interessante evoluties, voor zover ze uit de gegevens af te leiden zijn.

Het opvragen van dit cijfermateriaal is een formeel gegeven en voelt soms wat artificieel aan. Maar het is de enige manier om zicht te krijgen op het klachtenbeleid van 27 afzonderlijke entiteiten (26 scholengroepen en de centrale diensten van het GO!). De vragenlijst die hierbij gehanteerd werd kwam tot stand in samenspraak met vertegenwoordigers van de scholengroepen.

De volgende parameters over klachtencaptatie komen achtereenvolgens aan bod: het aantal klachten, de zogenaamde drager van de klacht, wie dient de klacht in en hoe bereiken ons de klachten.

### 2.2.1. Aantal klachten

Globaal aantal klachten GO! 2019	scholengroepen	339
	centrale diensten GO!	4
	<b>totaal</b>	<b>343</b>

In 2019 ontving het GO! in totaal 343 formele klachten. Tegenover de 321 klachten uit 2018 is dit een toename van het aantal klachten met 6,8 %. Op die manier benaderen we opnieuw het aantal uit 2017 (347 klachten).

De schommelingen van de voorbije vijf jaren zijn niet eenduidig te verklaren maar de verschillen bevinden zich binnen eenzelfde marge (tussen 22 en 57 klachten).

#### Scholengroepen

Alle scholengroepen bezorgden informatie en cijfermateriaal over hun klachtenbehandeling in 2019. In totaal registreerden scholengroepen 339 klachten. Per scholengroep varieert het aantal klachten tussen 2 en 47. Bovendien is het onderscheid tussen een klacht en een melding niet altijd even duidelijk of zuiver te maken.

#### Centrale diensten

Over de werking van de centrale diensten van het GO! werden in 2019 vier klachten ingediend.

De centrale klachtencoördinator fungeert als aanspreekpunt, ook voor meldingen en klachten die conform de GO! klachtenprocedure aan de scholen of scholengroepen moeten worden gericht. Over alle scholengroepen en alle onderwijsniveaus heen werden in totaal 117 meldingen en klachten geregistreerd. Het merendeel van wie een klacht indiende werd doorverwezen naar de school, instelling of scholengroep waar de aanleiding voor de klacht zich voordeed en de behandeling aangewezen was. Omdat het initiatief ligt bij wie de klacht wil indienen is het niet meteen duidelijk of deze meldingen en klachten vervolgens ook effectief bij de betrokken school, instelling of scholengroep werden ingediend. Een 7-tal klachten werd - in samenspraak met wie ze indient - wel integraal voor behandeling doorgestuurd naar de scholengroep in kwestie. Bij 7 andere klachten werd vanuit de school of de scholengroep expliciet om ondersteuning gevraagd. Deze cijfers liggen grotendeels in lijn met de voorgaande jaren.

### 2.2.2. Drager van klachten

Aantal klachten volgens drager GO! 2019	brief	129	37,5 %
	e-mail	170	49,4 %
	telefoon	41	11,9 %
	fax	0	0
	sms	0	0
	bezoek	4	1,2 %

*Opmerking: soms wordt eenzelfde klacht via verschillende dragers ingediend*

Het aandeel klachten die via een - al dan niet aangetekende - **brief** werden ingediend daalde de voorbije jaren gestaag. In 2010 was dit nog bij ongeveer 55 % van de klachten het geval; in 2018 was het aandeel van brieven gedaald naar ruim 22 %. In 2019 zien we opnieuw een toename naar een aandeel van 37,5 %. Deze stijging is grotendeels gekoppeld aan het groter aandeel van beroepschriften tegen B- en C-

attesten (die als niet ontvankelijk worden beschouwd omdat er een specifieke beroepsprocedure voor voorzien is).

Klachten via **e-mail** hebben de voorbije jaren de bovenhand gehaald. Ook in 2019 werd bijna één op twee klachten via digitale weg ingediend.

Directe en meer persoonlijke communicatievormen verliezen als klachtenkanaal in 2019 wat aan terrein. Het aandeel klachten die via de **telefoon** werden bekend gemaakt is teruggevallen tot ongeveer 12 %. De voorgaande jaren lag het aandeel rond 20 %.

Ook de rechtstreekse **bezoeken** van wie een klacht indient zijn wat afgenomen. De voorbije jaren ging het om 7 %, in 2019 slechts om 1,2 %. Het gaat hierbij om mensen die zich spontaan aanmelden zonder voorafgaande afspraak.

Eens een klacht geregistreerd - en zeker bij het verdere onderzoek - wordt er vaak wel intensief en rechtstreeks gecommuniceerd met de betrokkenen.

### 2.2.3. Wie dient een klacht in?

Wie dient een klacht in?	ouder	249	72,6 %
GO! 2019	leerling of cursist	34	10 %
	personeelslid	46	13,4 %
	andere	14	4 %

Als we het aantal klachten ingediend door ouders en leerlingen of cursisten naast het totale aantal leerlingen en cursisten in het GO! plaatsen - ruim 340.000 in 2019 - stellen we vast dat 0,08 % een klacht indient. Ongeveer evenveel dus als de voorbije jaren.

In het GO! waren in 2019 ongeveer 39.000 medewerkers actief. Hiervan hebben er 46 een formele klacht ingediend. Het gaat hierbij om een lichte daling ten aanzien van 2018 (van 0,16 % naar 0,11 %).

Bijna 73 % van het aantal klachten in 2019 is afkomstig van **ouders**. De voorbije vijf jaren was hun aandeel nooit hoger (55 % in 2015).

In 2019 is het aantal klachten van **personeelsleden** teruggevallen tot 13,4 %, daar waar het aandeel de voorbije jaren veeleer rond de 20 % schommelde.

Sinds september 2014 is de regelgeving over psychosociale risico's op het werk aangepast. Er werd toen een specifieke procedure ingevoerd voor klachten in verband met pesten, geweld, ongewenst seksueel gedrag, conflicten, stress en burn-out (informele of formele verzoeken tot psychosociale interventie – individueel of collectief). Dit kanaal blijkt intussen (beter) bekend en de implementatie van deze regelgeving heeft mee het aandeel klachten van personeelsleden beïnvloed. Tussen de gegevens van de scholengroepen duiken er anderzijds ook klachten op die net hierover gaan. Er is blijkbaar nog altijd een grijze zone voor klachten die veeleer informeel zijn.

Volledigheidshalve moeten we ook vermelden dat personeelsleden pas sinds 2013 formeel gebruik kunnen maken van de klachtenprocedure om problemen aan te kaarten in verband met hun werksituatie, arbeidsbetrekkingen en de toepassing van de rechtspositieregeling. Voordien werden dergelijke klachten van personeelsleden als niet-ontvankelijk beschouwd.

Nooit eerder was het aandeel klachten ingediend door **leerlingen of cursisten** zo groot (10 %). Een cijfer dat ook al in 2018 opviel (9,3 %). In het GO! staat de leerling dan ook echt centraal, ook als die zich kritisch opstelt en vragen heeft bij dingen die anders of beter kunnen. We willen deze stem niet verloren laten gaan.



#### 2.2.4. Hoe bereiken ons de klachten?

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen GO! 2019	rechtstreeks van de klager	324	92,9 %
	via de centrale diensten GO!	7	2 %
	via een kabinet	0	0
	via de Vlaamse Ombudsdienst	5	1,4 %
	via het georganiseerde middenveld (bv. belangenverenigingen, vakbonden)	6	1,7 %
	andere kanalen (bv. arts, advocatenkantoor, verzekeringsmaatschappij,...)	7	2 %

*Opmerking: soms wordt eenzelfde klacht via verschillende kanalen ingediend, al dan niet op hetzelfde moment*

Net als de voorbije jaren dient het merendeel van wie een klacht indient ook in 2019 zelf rechtstreeks en in eigen naam een klacht in. Nooit was het percentage zo hoog (bijna 93 %).

Ook in 2019 zijn er mensen die eenzelfde klacht bij verschillende instanties tegelijk indienen, in de hoop dat die sneller of anders wordt behandeld of in elk geval ergens wordt opgepikt (bv door de Vlaamse Ombudsdienst, de inspectie of de vakbond). Soms leidt dit tot verwarring en extra werk voor de klachtenbehandelaars, omdat deze externe instanties vaak een heel dossier opvragen, zodat er een aparte communicatielijijn moet worden opgezet tot de klacht is afgerond.

Een aantal mensen die een klacht indienen neemt geen genoegen met een voorgestelde oplossing of een toelichting waarom er al dan niet op hun vraag kan worden ingegaan. Zij zijn vaak niet (meer) bereid tot een constructieve dialoog en blijven bij hun standpunt. Het is bijzonder moeilijk om deze groep tegemoet te komen.

### 2.3. Aanbevelingen

De volgende concrete acties sluiten aan bij al eerder genomen initiatieven om de **klachtencaptatie** in het GO! nog beter te stroomlijnen. Het blijft aangewezen om ze op geregelde tijdstippen opnieuw onder de aandacht te brengen, aan te vullen, aan te passen of bij te sturen indien nodig. Ook al werd het afsprakenkader rond klachtencaptatie de voorbije jaren niet structureel gewijzigd, toch blijft het GO! streven naar handige en gebruiksvriendelijke instrumenten daartoe, aangepast aan de huidige noden.

Wie een klacht wil indienen heeft nood aan duidelijke en correcte informatie over de manier waarop zij of hij dat kan en hoe de behandeling ervan zal verlopen. De informatie hierover wordt opgenomen in de **schoolreglementen**. Het is belangrijk dat de info actueel wordt gehouden, zeker als het over concrete contactgegevens gaat die weleens durven te wijzigen. De centrale diensten bieden al jaren ondersteuning bij het opstellen van schoolreglementen en de structurele aanpassingen die gewijzigde regelgeving allerhande - los van de klachtenprocedure - met zich meebrengt. De online schoolreglementen die in 2017 werden geïntroduceerd, zijn inmiddels goed ingeburgerd. De diverse rubrieken zijn herkenbaar via pictogrammen. Ook de klachtenprocedure kreeg een eigen pictogram als onderdeel van de rubriek 'Betwistingen en klachten'.

Er werd een generieke beschrijving van de klachtenprocedure uitgewerkt, die de scholen kunnen aanpassen aan hun eigen, lokale context en aan eventuele afspraken op het niveau van hun

scholengroep. Er werd heel wat aandacht besteed aan helder taalgebruik, op maat van het doelpubliek. Ook in de toekomst blijft het belangrijk om de informatie die via dit kanaal wordt verspreid actueel te houden.

Informatie over de klachtenprocedure wordt bij voorkeur ook verspreid via de **website** van de scholen, instellingen en scholengroepen. Momenteel is dat nog niet overal het geval omdat er vrees is voor een aanzuigeffect.

De contactgegevens van de scholengroepen zelf en van de algemeen directeurs - aanspreekpunten voor het indienen van een formele klacht - zijn wel overal voorhanden.

Verder is ook op de publieke website van het GO! - [www.g-o.be](http://www.g-o.be) - een rubriek over klachten te vinden.

Die licht onder andere kort de algemene klachtenprocedure toe en informeert over een aantal specifieke (beroeps)procedures.

De informatie verspreid via 'Mijn GO! pro' – het hernieuwde online kennisplatform voor alle GO! professionals - werd in 2019 aangepast.

De scholen en scholengroepen werken met **meldings- en registratieformulieren** voor klachten. In een aantal scholengroepen werden die geïntroduceerd en het gebruik ervan gepromoot bij de directeurs van de afzonderlijke scholen. Niets belet de andere scholengroepen om deze piste te volgen.

Een verder doorgedreven gebruik van meldings- en registratieformulieren is zeker aan te bevelen. Het kan meer uniformiteit in de klachtenbehandeling brengen maar het kan ook het capteren van gegevens voor de rapportering nog eenvoudiger maken. En het helpt te voorkomen dat bepaalde gangbare en cruciale parameters op verschillende manieren worden geïnterpreteerd.

Aan de **medewerkers van de centrale diensten** wordt op geregelde tijdstippen een **oproep** gedaan: we vragen hen om klachten te herkennen en informatie hierover door te geven aan de centrale klachtencoördinator, zeker als die te maken hebben met de werking van de centrale diensten. Wegens hun inhoudelijke expertise worden de centrale medewerkers geregeld door scholen, instellingen of scholengroepen geconsulteerd maar ook deze gegevens worden nog niet altijd geregistreerd.

Door personeelsswissels en gewijzigde rolverdelingen in de scholengroepen - zowel bij de algemeen directeurs als bij de medewerkers - is er haast permanent vraag naar **opleidingen** over klachtenbehandeling en diverse deelaspecten ervan en dan vooral klachtenregistratie. Ook de koppeling van het algemene begrippenkader aan de eigen klachtenprocedure van de scholengroep is niet onbelangrijk.

Bepaalde scholengroepen trekken deze vraag ook door naar het gehele directiekorps, met name directeurs van individuele scholen of instellingen en coördinerend directeurs basisonderwijs en secundair onderwijs.

### 3. Klachtenbehandeling

---

#### 3.1. Algemeen

Uit ervaring van de voorbije jaren weten we dat kort op de bal spelen bij klachtenbehandeling loont. Snel reageren en het signaal geven dat de klacht ernstig wordt genomen, verhoogt het vertrouwen en de kans op een faire klachtenbehandeling. Hoe sneller een verstoorde relatie kan worden hersteld, hoe beter.

Het snel en correct behandelen van een klacht is een troef om de relatie tussen de betrokken partijen te herstellen. Het is van belang snel de onvrede weg te nemen. Al moeten we realistisch blijven en erkennen dat we helaas niet altijd in dat opzet zullen slagen. Een aantal scholengroepen geeft expliciet aan dat scholen vaak zoeken naar herstelgerichte oplossingen, terwijl ouders meer repressieve acties wensen en verwachten.

Klachten bieden vaak informatie over of inzicht in het karakter, de eisen en de verwachtingen van wie een klacht heeft. Zo krijgen we meer inzicht in wat er misschien fout loopt, waardoor we eventueel kunnen anticiperen en eventuele (verder uitdijende) conflicten kunnen vermijden. En dan is er nog de publicitaire toegevoegde waarde : een goede klachtenbehandeling leidt tot positieve mond-tot-mondreclame en draagt bij tot een positief imago.

Deze theorie omzetten in de praktijk is niet altijd evident. Klachten op een kwaliteitsvolle manier behandelen vergt enig metier, ook al is de beste raadgever nog altijd het gezond verstand. In het GO! gaan we al jaren voor een klachtenbehandeling op maat en maken we werk van kwaliteitsvol contact. Hierbij zijn GO! waarden als respect, gelijkwaardigheid, oprechtheid of eerlijkheid, openheid, betrokkenheid en engagement geen loze begrippen.

Momenteel wordt alsmaar vaker gepleit om bij klachtenbehandeling ruimte te geven aan bemiddeling. In het GO! is dat voor directeurs van scholen en scholengroepen een vertrouwd gegeven – haast dagelijks – al gaat het dan dikwijls om een informele variant van bemiddeling.

Binnen een onderwijscontext zijn leerlingen en leerkrachten permanent op elkaar aangewezen. Wanneer er zich dan een probleem voordoet is dat van een heel andere orde dan wanneer iemand één keer niet tevreden is over de dienstverlening van een overheidsinstelling. De afstand tussen beide partijen is veel kleiner en er is persoonlijk contact, waardoor emoties ook een rol spelen. Zeker voor ouders die hun kinderen - als het ware hun kostbaarste goed - toevertrouwen aan de goede zorgen van de school en de betrokken personeelsleden. Bovendien zijn beide partijen vaak nog een aantal jaren op elkaar aangewezen.

#### 3.2. Cijfermateriaal

De cijfers in de volgende tabellen betreffen diverse aspecten van klachtenbehandeling. De meest opvallende cijfers worden extra besproken of toegelicht. Naast de behandelingsduur (doorlooptijd) komt de ontvankelijkheid van klachten aan bod. Verder wordt ook informatie over de ontvankelijke en niet-ontvankelijke klachten onder de loep genomen.

### 3.2.1. Doorlooptijd

Behandelingsduur klachten GO! 2019	aantal klachten behandeld binnen 45 dagen	315	92 %
	aantal klachten behandeld na meer dan 45 dagen	28	8 %
	gemiddeld aantal dagen om een klacht te behandelen	17,3 d	

Om te bepalen hoe lang de behandeling van een klacht geduurd heeft, kijken we naar de periode tussen de datum waarop de klacht ontvangen werd en de datum waarop het antwoord na behandeling verzonden werd. In het GO! streven we 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 ook een heel proces. In de meeste gevallen is het overschrijden van de behandelingstermijn van 45 dagen evenwel te wijten aan de zomervakantie. Een gegeven eigen aan een schoolcontext.

Het aandeel klachten die niet binnen de 45 dagen konden worden behandeld schommelde de voorbije jaren altijd rond 10 %. In 2019 lag het percentage een beetje lager (8 %). De gemiddelde duurtijd voor de behandeling nam af met bijna 2 dagen.

### 3.2.2. Ontvankelijkheid

Via de bepalingen van de Vlaamse overheid - die werden vertaald in de klachtenprocedure bij het GO! - wordt aangeduid wanneer we klachten als ontvankelijk of als niet-ontvankelijk moeten beschouwen en dus al dan niet moeten behandelen.

Ontvankelijkheid klachten GO! 2019	niet-ontvankelijke klachten	112	32,7 %
	ontvankelijke klachten	231	67,3 %
	<b>totaal</b>	<b>343</b>	

In 2010 waren er ongeveer evenveel niet-ontvankelijke (49,5 %) als ontvankelijke (50,5 %) klachten. Het aandeel ontvankelijke klachten is sindsdien jaar na jaar gestaag toegenomen ten koste van het aandeel niet-ontvankelijke klachten. In 2018 werden drie op vier ingediende klachten ontvankelijk verklaard (bijna 75 %). Eén klacht op vier was niet ontvankelijk.

In 2019 zien we een wijziging in de geschetste lijn. Het aandeel van niet-ontvankelijke klachten neemt opnieuw toe naar bijna 33 %. Dit is hoofdzakelijk gelinkt aan een toename van het aantal beroepschriften tegen B- of C-attesten (die als niet ontvankelijk worden beschouwd omdat er een specifieke beroepsprocedure voor voorzien is).

Via de volgende tabellen komen de ontvankelijke en de niet-ontvankelijke klachten afzonderlijk in beeld.

### 3.2.2.1. Niet-ontvankelijke klachten

Aantal niet-ontvankelijke klachten GO! 2019		112	%
Reden waarom een klacht niet inhoudelijk behandeld werd GO! 2019	klacht ander onderwijsnet	0	0
	er werd al eerder een klacht ingediend (en behandeld) over dezelfde feiten	1	0,9 %
	feiten dateren van meer dan een jaar voor indiening van de klacht	0	0
	er is een ander jurisdictioneel beroep aanhangig (bv. Raad van State)	3	2,7 %
	beroepschrift tegen het niet toekennen van het getuigschrift basisonderwijs – beroep nog niet uitgeput	0	0
	beroepschrift tegen uitgereikte B- of C-attesten – beroep nog niet uitgeput	73	65,2 %
	beroepschrift tegen de definitieve uitsluiting – beroep nog niet uitgeput	25	22,3 %
	kennelijk ongegronde klacht	1	0,9 %
	geen belang van de klager	2	1,8 %
	anonieme klacht	6	5,3 %
	klacht over algemeen beleid en regelgeving Vlaamse overheid	1	0,9 %

Net als de voorbije jaren merken we dat heel wat beroepschriften gekoppeld aan een **specifieke beroepsprocedure** door de burger verkeerdelijk als een ‘gewone klacht’ worden ingeschat en dat mensen zich niet onmiddellijk tot de juiste beroepscommissie wenden. Er is vooral een stijging te merken van het aandeel beroepschriften tegen B- of C-attesten. De voorbije jaren draaide het aandeel rond de 45 % ; in 2019 gaat het om ruim 65 % van de niet-ontvankelijke klachten. Er zijn geen exacte cijfers bekend van het aantal van dergelijke beroepschriften maar het aantal neemt de voorbije jaren gestaag toe. Dit uit zich nu ook duidelijk in het globale klachtenbeeld. Volledigheidshalve moeten we er ook aan toevoegen dat dergelijke bezwaarschriften in een aantal scholengroepen meteen gescheiden worden van andere klachten en in de aangereikte cijfers over de klachtenbehandeling in 2019 niet voorkomen.

Het aandeel **anonieme klachten** nam in 2019 af en halveerde ten aanzien van het cijfer voor 2018 (van bijna 10 naar 5 %). Dit betekent evenwel niet dat de informatie die anoniem wordt aangereikt niet gecheckt of ernstig genomen wordt.

### 3.2.2.2. Ontvankelijke klachten

Aantal ontvankelijke klachten GO! 2019		231	%
Mate van <b>gegrondheid</b> GO! 2019	gegronde klachten	70	30,3 %
	deels gegronde klachten	79	34,2 %
	ongegronde klachten	62	26,8 %
	klachten waarover geen oordeel mogelijk is	11	4,8 %
	klachten nog in behandeling	9	3,9 %

Van alle ontvankelijk bevonden klachten werd de mate van gegrondheid nagegaan. In 2019 werd bijna 65 % na behandeling als **gegrond of deels gegrond** beschouwd. In 2018 ging het nog om bijna 70 %. In 131 van de 149 gevallen blijken we tot een oplossing of een gedeeltelijke oplossing te zijn gekomen. Dit is goed voor ruim 88 %, een cijfer dat aantoont dat een bemiddelende aanpak vruchten kan afwerpen.

Het aandeel **ongegronde klachten** steeg voor het derde jaar op rij (van 17,8 % in 2017 naar 26,8 % in 2019). Het aandeel klachten waarover **geen oordeel mogelijk** is bleef status quo ten aanzien van 2018.

Negen van de ontvankelijke klachten zijn op het moment van de bevraging nog **in behandeling** en worden in de volgende tabellen buiten beschouwing gelaten. Het feit dat we volgens kalenderjaren moeten rapporteren zorgt hier en daar voor wat extra verwarring. In het onderwijs denken en werken we nu eenmaal in schooljaren.

Om in grote lijnen de oorzaak van de klacht na te gaan, toetsen we gegronde en deels gegronde klachten aan een aantal **ombudsnormen** die de voorbije jaren werden toegepast. Voor 2019 geeft dit het volgende resultaat, los van het feit dat een dergelijke indeling soms wat geforceerd overkomt.

Toetsing van de gegronde en deels gegronde klachten aan de <b>ombudsnormen</b> – GO! 2019	149	%
De klager gaat niet akkoord met de beslissing van de bestuursinstelling	22	14,7 %
De klager vindt dat de beslissing van de instelling te lang uitblijft	7	4,7 %
De klager vindt de informatieverstrekking ontoereikend	14	9,4 %
De klager klaagt over de bereikbaarheid van de instelling	8	5,4 %
De klager voelt zich onheus bejegend	98	65,8 %

Al jaren op rij is het zich onheus bejegend voelen de meest voorkomende reden waarom een klacht wordt ingediend. Het gaat hier voor alle duidelijkheid om een gevoel; hieruit blijkt niet dat wie een klacht heeft effectief onheus behandeld werd.

In onderstaande tabel wordt de verspreiding aangeduid van de ontvankelijke klachten over de diverse (onderwijs)instellingen.

Ontvankelijke klachten volgens <b>(onderwijs)instelling</b>		
– GO! 2019	<b>231</b>	<b>%</b>
kinderopvang	6	2,6 %
basisonderwijs	111	48 %
buitengewoon basisonderwijs	12	5,2 %
secundair onderwijs	65	28 %
buitengewoon secundair onderwijs	8	3,6 %
volwassenonderwijs	12	5,2 %
deeltijds kunstonderwijs	2	0,9 %
internaten	4	1,8 %
clb's	3	1,3 %
scholengroep	7	3 %
centrale diensten	1	0,4 %

Het spreekt voor zich dat het merendeel van de klachten over onderwijsniveaus handelen waarvan het GO! de meeste instellingen heeft, met name het gewoon basis- en secundair onderwijs.

### 3.2.3. Klachtenbeeld

In dit onderdeel focussen we op het klachtenbeeld in 2019 en maken hier en daar een koppeling met de gegevens van de voorbije jaren. Een aantal scholengroepen geeft in de rapportering haast traditiegetrouw aan dat zij de verhalen achter de cijfers en de manier waarop zij op de onderliggende problematiek kunnen inspelen belangrijker vinden dan de data op zich. Er wordt ook meermaals gewezen op het belang van een goede preventieve aanpak rond heel wat thema's, precies om problemen en bijbehorende klachten te voorkomen.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen klachten ingediend door personeelsleden en klachten ingediend door niet-personeelsleden. Bij de niet-personeelsleden – ook wel de groep 'burgers' genoemd – rekenen we zowel ouders, leerlingen of cursisten als andere burgers.

### 3.2.3.1. Klachten ingediend door burgers (niet-personeelsleden)

<b>Overzicht van de klachten van BURGERS in verschillende categorieën – GO! 2019</b> <b>(geen klachten van personeelsleden)</b>					
onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	geen oordeel mogelijk	totaal
een handeling of houding van de directeur	11	22	19	1	53 21,3 %
een handeling of houding van een personeelslid	19	12	9	5	45 18,1 %
het uitblijven van een beslissing	5	2	0	0	7 2,8 %
de bereikbaarheid van de instelling	4	1	0	0	5 2 %
het verloop van een beroepsprocedure tegen het niet toekennen van een getuigschrift basisonderwijs (niet het beroepsschrift zelf)	0	1	1	0	2 0,8 %
het verloop van een beroepsprocedure tegen een B- of C-atteest (niet het beroepsschrift zelf)	1	0	2	0	3 1,2 %
het verloop van een beroepsprocedure tegen een definitieve uitsluiting (niet het beroepsschrift zelf)	0	0	4	0	4 1,6 %
een tucht- of ordemaatregel die ten aanzien van leerlingen werd genomen (uitgezonderd de definitieve uitsluiting)	1	3	3	0	7 2,8 %
de inbeslagname van persoonlijke bezittingen	1	0	0	0	1 0,4 %
de organisatie van activiteiten door de school	1	0	5	0	6 2,4 %
pesten van leerlingen door leerlingen op school	5	7	3	2	17 6,8 %
de informatieverstrekking door de school	12	6	4	0	22 8,8 %
de informatieverstrekking door de school aan niet-samenwonende ouders	1	0	1	0	2 0,8 %
schooloverlast	0	0	0	0	0
zorg voor en begeleiding van leerlingen	3	7	3	3	16 6,4 %
zorg voor en begeleiding van leerlingen met specifieke noden	2	6	4	2	14 5,7 %
de materiële staat van de leslokalen, schoolgebouwen,...	8	3	1	0	12 4,8 %
financiële zaken: de maximumfactuur, schoolkosten,...	3	4	1	1	9 3,6 %
veiligheid en hygiëne in de school	3	2	2	0	7 2,8 %
leerlingenvervoer	1	1	1	0	3 1,2 %
andere	4	4	5	1	14



*Opmerking : een klacht kan verschillende onderwerpen hebben. Bovendien kunnen de diverse aspecten van de klacht ook een andere beoordeling krijgen.*

Door de jaren werden de mogelijke **onderwerpen** van een klacht in een lijst vastgelegd die ook is opgenomen in het standaard registratieformulier. Deze overzichtslijst wordt jaar na jaar herbekeken maar op een paar kleine wijzigingen na is die vrij stabiel gebleken. Het merendeel van de klachten ingediend door burgers kan met andere woorden gekoppeld worden aan één of meer van de vooropgestelde items. Het aantal klachten over andere thema's wordt specifiek bevraagd maar ze zijn eerder beperkt en occasioneel. Het gaat als het ware om een restgroep.

In 2019 ging het bijvoorbeeld om klachten die te maken hadden met het niet respecteren van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

De lijst met onderwerpen bevat misschien enkele containerbegrippen maar betekent anderzijds wel een aantal onderwijsthema's af waarop concreet en permanent kan ingezet worden.

Net als in de afgelopen jaren bestond de **top 3 van klachten van burgers** in 2019 uit klachten over:

- 1) een handeling of houding van de directeur of een personeelslid
- 2) zorg voor en begeleiding van leerlingen - al dan niet met specifieke noden
- 3) informatieverstrekking door de school

Dit rijtje wordt afwisselend aangevuld door klachten over financiële zaken, orde- en tuchtmaatregelen ten aanzien van leerlingen en pestproblematiek tussen leerlingen onderling. Een cijfer dat voor 2019 opvalt heeft te maken met klachten over de materiële staat van (school)gebouwen (4,8 %).

Anderzijds merken we ook dat scholengroepen die doelbewust inzetten op een inhaaloperatie op het vlak van infrastructuur – vaak een operatie op lange termijn – net nu klachten genereren omtrent sluiting of verhuis van scholen of vestigingsplaatsen.

Dat er ogenschijnlijk steeds klachten blijven komen over dezelfde dingen betekent niet noodzakelijk dat er niet wordt ingespeeld op de problematiek. De permanente in- en uitstroom van personeelsleden enerzijds en de wijzigende schoolpopulatie anderzijds maken dat de cyclus zich constant herhaalt. Het blijft dus belangrijk alert te blijven voor signalen en samen naar oplossingen te zoeken. Er is voortdurend nood aan concrete acties en beleidsinitiatieven die zich op deze thema's toespitsen.

Van de 249 klachten (en deelaspecten ervan) ingediend door burgers in 2019 gaan er zo'n 98 over een handeling of houding van een directeur of een personeelslid van een school of instelling (39,4 %). De voorbije jaren lag dit aandeel altijd rond 40 %.

Wanneer klachten over een bepaalde directeur of een bepaald personeelslid zich opstapelen zijn we extra alert. Ook in 2019 leidde dit in een aantal concrete gevallen tot het niet vast benoemen of zelfs het ontslag van de persoon in kwestie of tot het uitvoeren van een risicoanalyse door de externe preventiedienst.

Ook in 2019 speelden scholengroepen in op problemen die werden aangekaart. Bestaande afspraken en gevoerd beleid werden bijgestuurd en nieuwe initiatieven werden uitgewerkt. Het ging bijvoorbeeld om bijgestuurde afspraken rond toiletbezoek, technische aanpassingen van veiligheidssystemen (o.a. buitenverlichting) of om projecten rond een hernieuwd sanctioneringsbeleid. Scholengroepen kunnen altijd rekenen op de centrale diensten die ondersteuning bieden bij het merendeel van deze thema's.

### 3.2.3.2. Klachten ingediend door personeelsleden

Overzicht van de klachten van PERSONEELSLEDEN in verschillende categorieën – GO! 2019					
onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	geen oordeel mogelijk	totaal
een handeling of houding van de directeur	4	7	8	0	19 35,2 %
een handeling of houding van een ander personeelslid	1	1	5	0	7 13 %
het uitblijven van een beslissing	0	0	0	0	0
de informatieverstrekking	1	4	1	0	6 11,2 %
welzijn op het werk	2	2	4	0	8 14,8 %
psychosociale risico's (o.a. stress, burn-out, conflicten)	3	4	1	0	8 14,8 %
pesten, agressie en ongewenst seksueel gedrag op het werk	0	0	0	0	0
de toepassing van het statuut	1	0	1	0	2 3,7 %
een niet-heraanstelling als tijdelijke	0	1	0	0	1 1,8 %
andere	0	3	0	0	3 5,5 %

*Opmerking: een klacht kan verschillende onderwerpen hebben. Bovendien kunnen de diverse aspecten van de klacht ook een andere beoordeling krijgen.*

Het gaat in bovenstaande tabel om klachten ingediend door personeelsleden. Klachten over de eigen werksituatie, arbeidsbetrekkingen en de toepassing van de rechtspositieregeling zijn sinds 2013 ook 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.

Ook bij deze groep van klachten wordt een koppeling gemaakt met het **onderwerp** ervan. De lijst met mogelijke thema's blijkt ook voldoende relevant te zijn om de klachtenproblematiek te kunnen benoemen.

Net als in de afgelopen jaren bestond de **top 3 van klachten van personeelsleden** in 2019 uit klachten over:

- 1) een handeling of houding van de directeur
- 2) welbevinden op het werk
- 3) een handeling of houding van een ander personeelslid

Van de 54 klachten (en deelaspecten ervan) ingediend door personeelsleden in 2019 zijn er 26 gericht tegen een handeling of houding van de eigen directeur of een collega (48,2 %). Voor het vierde jaar op rij daalt het aantal klachten van personeelsleden. Mogelijk ligt de verklaring in het feit dat de specifieke klachtenprocedure inzake psychosociale risico's op het werk verder of beter ingeburgerd geraakt. Over deze procedure en verzoeken tot psychosociale interventie wordt - zoals eerder al aangestipt - via een ander kanaal gerapporteerd.

Tussen 2015 en 2018 was een stijging vast te stellen van het aandeel klachten over het niet heraanstellen als tijdelijke. In 2015 ging het om 5 %; in 2018 was het aandeel opgeklommen naar 12,6 %. In 2019 is dit cijfer teruggevallen tot 1,8 %. Vermoedelijk heeft dit te maken met wijzigingen in de regelgeving rond de opbouw van het voorrangrecht TADD (tijdelijke aanstelling van doorlopende duur) die nog niet voldoende gekend waren en voor verwarring zorgden onder personeelsleden.

### 3.3. Aanbevelingen

De voorbije jaren werd bij het GO! aandacht besteed aan kwaliteitsvolle **klachtenbehandeling** en werd die vanuit de centrale diensten mee ondersteund.

Zo wordt een aantal **aanbevelingen, tips en instrumenten** aangereikt (o.a. sjablonen, modelbrieven, FAQ's, enz.) via 'Mijn GO! pro', het online 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 of 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 het lokaal capteren en behandelen van klachten, het kan ook helpen om directeurs van scholen of instellingen en medewerkers van de scholengroep zelf verder en diepgaander te sensibiliseren. Bij personeelsswissels of gewijzigde rolverdelingen kan dan makkelijker worden teruggegrepen naar al gemaakte afspraken, zodat nieuwkomers snel hun rol in de klachtenbehandeling kunnen opnemen.

Vanuit de scholengroepen wordt opnieuw het signaal gegeven dat het toegenomen aantal klachtenkanalen soms voor verwarring zorgt. Er wordt gevraagd hierin te snoeien of een aantal procedures te bundelen. De regelgever heeft verschillende **specifieke (beroeps)procedures** uitgewerkt, bijvoorbeeld gekoppeld aan beslissingen over B- of C-attesten of definitieve uitsluiting. Ouders zijn zich er niet altijd van bewust dat het belangrijk is om de vooropgestelde termijnen te respecteren. Aan scholen of instellingen en scholengroepen wordt gevraagd om bij het meedelen van een mogelijk aan te vechten beslissing altijd de geldende beroepsprocedure in de brief te vermelden.

Maar de verwarring over **diverse klachtenprocedures** doet zich soms ook voor bij de klachtenbehandelaars in de scholengroepen. Zo bestaat er los van de algemene Vlaamse klachtenprocedure een aantal specifieke organen met een eigen klachtenprocedure waar medewerkers soms wat onvoorbereid mee te maken krijgen en die een impact hebben op de eigen klachtenbehandeling. Zo is er bijvoorbeeld de Commissie Zorgvuldig Bestuur, de Commissie Leerlingenrechten, het Kinderrechtencommissariaat of de Vlaamse Toezichtscommissie voor de verwerking van persoonsgegevens.

Ook hier kunnen we opnieuw verwijzen naar de soms grijze zone tijdens de informele behandelingsfase van klachten over psychosociale risico's op het werk. De klachtenbehandelaars moeten niet tot in detail op de hoogte zijn van elk van deze procedures maar het is wel aangewezen dat zij over voldoende kennis en informatie beschikken om correct te kunnen doorverwijzen, onderlinge verbanden te zien of bepaalde consequenties te kunnen inschatten. Dit moet permanent worden opgevolgd, temeer omdat deze specifieke regelgeving om de zoveel tijd gewijzigd en bijgestuurd wordt.

Verder is het van bijzonder belang om via het **uitgebreide nascholingsaanbod** van het GO! in te spelen op de al gekende onderwijsproblematieken en -evoluties, zodat we met kennis van zaken over een concreet thema aan de slag kunnen gaan en de dienstverlening bijsturen of verbeteren. In 2019 werd hier verder op ingezet en werd het nascholingsaanbod ook uitgebreid, in het bijzonder met de focus op diverse aspecten van bemiddeling. Er werden verschillende opleidingstrajecten aangeboden, niet enkel

op maat van klachtencoördinatoren maar ook voor andere onderwijsprofessionals binnen de organisatie.

## 4. Kwaliteitsmanagement

---

### 4.1. Algemeen

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

Klachten beschouwen als een kans voor kwaliteitsverbetering is radicaal anders dan ernaar te kijken als een noodzakelijk kwaad. Klachten leveren concrete en bruikbare informatie op over de eigen werking en dienstverlening. Ze kunnen tekortkomingen aan het licht brengen. Het zijn dan ook waardevolle instrumenten voor feedback en kwaliteitsverbetering.

Ook in het GO! zijn we daarvan al jaren overtuigd. Door klachten consistent te registreren kunnen de centrale diensten en de scholengroepen detecteren wat er leeft en indien nodig hun dienstverlening en beleid hieraan aanpassen.

Ook bij de recente opvraging van de gegevens over de klachtenbehandeling in 2019 werd specifiek gepolst naar klachten over een viertal actuele beleidsthema's. Het ging om klachten rond armoede, de vluchtelingenproblematiek, levensbeschouwing en de toepassing van het M-decreet. Voor het vierde jaar op rij merken we dat het aantal formele klachtendossiers dat hierover bij de scholengroepen werd ingediend nog altijd beperkt is. Dit betekent evenwel niet dat deze problematiek niet leeft ter plekke. Uit andere rapporteringskanalen blijkt dat dit wel degelijk hot items zijn maar uit de klachten ingediend in 2019 blijkt dat (nog) niet. Het zijn in eerste instantie de lokale directeurs die met deze thema's te maken krijgen en die meteen op de problematiek kunnen inspelen. Het is slechts wanneer iemand niet tevreden is over de al dan niet aangereikte oplossing dat er bij de betrokken scholengroep een formele klacht wordt ingediend.

### 4.2. Actoren in het GO!

#### 4.2.1. Centrale klachtencoördinator

In de centrale diensten van het GO! is al vele jaren een centrale klachtencoördinator actief. De functie is opgenomen in het personeelsplan en ondergebracht in de afdeling Beleid & Strategie, met een eigen functieprofiel.

De opdracht van de centrale klachtencoördinator wordt als volgt omschreven:

- correcte informatie en advies verschaffen over de toepassing van de klachtenprocedure in het GO!;
- evoluties opvolgen over klachtenbehandeling binnen de Vlaamse overheid, met name in het Vlaams *Bestuursdecreet*;
- contacten onderhouden met de Vlaamse Ombudsdienst en afstemmen bij eventuele klachten;
- instaan voor correcte opvang en vriendelijk onthaal van wie een klacht heeft; die wordt indien nodig of mogelijk op zijn of haar gemak gesteld;
- wie een klacht heeft correct doorverwijzen naar de bevoegde klachtenbehandelaar

Wie verkeerdelijk een klacht op het centrale niveau indient, ontvangt onmiddellijk de nodige informatie over waar hij of zij wel met die 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 wie de klacht indient doorgestuurd, om niemand in problemen te brengen. De ervaring leert dat hij of zij meestal liever zelf contact opneemt met de scholengroep of eerst de situatie wil afwachten alvorens acties te ondernemen. In een aantal gevallen wil die ook gewoon zijn of haar verhaal eens kwijt. De klachtencoördinator biedt in dat geval een luisterend oor;

- aan scholen en scholengroepen advies en functionele ondersteuning verlenen bij hun klachtenbehandeling zonder aan de autonomie van de scholengroepen te raken. Vermits de klachtencoördinator niet bij het gebeuren ter plaatse betrokken is, kan hij het soms wat emotionele aspect trachten te overstijgen en een rationele en neutrale benadering waarborgen;
- als dat wordt gewenst, fungeren als klachtenbehandelaar bij klachten over de werking van de centrale diensten van het GO!;
- jaarlijks voor de Vlaamse Ombudsdienst een gecoördineerd verslag opmaken over de klachtenbehandeling in de instellingen van het GO!;
- de resultaten van het jaarverslag terugkoppelen naar de diverse betrokkenen en actoren in het geheel van de organisatie;
- de rol opnemen van coördinator van het GO! klachtennetwerk, bestaande uit de algemeen directeurs en klachtencoördinatoren van de scholengroepen.

#### **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 of instellingen en scholengroepen (o.a. pedagogische begeleidingsdienst, gemeenschappelijke preventiedienst, verificatiedienst, juridische aangelegenheden). Vaak wordt hun expertise gevraagd bij concrete klachtenbehandeling en leidt dit ook mee tot nieuwe beleidsinitiatieven.

Naar aanleiding van concrete klachten worden zij ook geregeld door de centrale klachtencoördinator gevraagd om een bepaalde problematiek toe te lichten of hun licht te laten schijnen op eerder technische aspecten.

De medewerkers worden jaarlijks geïnformeerd over de resultaten van de klachtenbehandeling. In 2019 werd bijkomend toelichting verschaft tijdens een apéro-moment en specifiek vraaggericht voor een afdeling.

#### **4.2.3. Klachtencoördinatoren scholengroepen**

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

In het verleden werd de klachtenbehandeling heel vaak (enkel) opgenomen door de algemeen directeur van de scholengroep, maar in de voorbije jaren merken we een duidelijke verschuiving naar een meer geïntegreerde aanpak met gedeelde verantwoordelijkheden.

In heel wat scholengroepen werd intussen een klachtencoördinator aangeduid, die niet alleen als spil en aanspreekpunt binnen de scholengroep fungeert, maar ook als volwaardige klachtenbehandelaar. In de overige scholengroepen kiezen ze voor een samenwerkingsvorm waarbij medewerkers van de scholengroep ondersteuning bieden bij de klachtenregistratie of de voorbereiding van de

klachtenbehandeling (inhoudelijke input). Ook HR-medewerkers van de scholengroepen werden alsmaar vaker ingeschakeld bij diverse facetten van klachtenmanagement. Op die manier wordt het mogelijk om het gevoerde personeels- en klachtenbeleid als onderdeel van een algeheel kwaliteitsmanagement nog beter op elkaar af te stemmen.

In heel wat scholengroepen kiezen ze bewust voor teamwork bij de inhoudelijke ondersteuning van de klachtenbehandeling. Zo neemt - naast de algemeen directeur – vaak ook een coördinerend directeur basisonderwijs of secundair onderwijs of een vertrouwenspersoon de klachten mee onder de loep, afhankelijk van de problematiek die zich aandient. In een aantal scholengroepen vormt klachtenbehandeling een vast agendapunt in het beleidsoverleg tussen de algemeen directeur en de coördinerend directeurs, of soms zelfs op de vergadering van het college van directeurs (waarvan alle directeurs van de scholengroep deel uitmaken). Terugkoppeling over relevante klachten en de impact van de oplossingen op eventuele procedures binnen de scholengroep vormt het sluitstuk en getuigt van een doorgedreven en geïntegreerd klachtenmanagement.

Bij een aantal scholengroepen wordt over de behandeling van relevante klachten ook structureel teruggekoppeld naar de raad van bestuur van de scholengroep. In andere scholengroepen doen ze dit eerder sporadisch, naargelang van de aard of draagwijdte van de klacht, gekoppeld aan de specifieke bevoegdheden van de raad van bestuur.

Enkele scholengroepen organiseren jaarlijks een eigen bevraging onder de directeurs en maken een eigen rapport op over de klachtenbehandeling van het afgelopen jaar.

#### **4.2.4. Netwerk klachten GO!**

Ook over de grenzen van de scholengroepen heen trachten we in het GO! de ervaring en expertise rond klachtenbehandeling te delen. Sinds een aantal jaren worden de algemeen directeurs en de klachtencoördinatoren van de scholengroepen uitgenodigd voor netwerkbijeenkomsten rond klachtenbehandeling. Bedoeling is om van gedachten te wisselen en van elkaar te leren. Er wordt ook altijd getracht wat dieper in te zoomen op een klachtenthema.

In 2019 kwam het klachtennetwerk tweemaal samen. In mei ging het over de resultaten van de klachtenbehandeling in 2018 en het Vlaams Bestuursdecreet versus de eigen GO! klachtenprocedure. Tijdens de bijeenkomst van december lag de focus op de voorbereiding van de rapportering en werd stil gestaan bij de rol en samenwerking met de politie (en de vele linken met concrete klachtendossiers).

### **4.3. Externe partners**

Een bevoorrechte partner om kwaliteitsmanagement mee vorm te geven is en blijft 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.

Er worden ook contacten onderhouden met het Kinderrechtencommissariaat en Unia. Bij concrete dossiers wordt er teruggekoppeld. Het GO! tracht rekening te houden met de geformuleerde aanbevelingen en deze te integreren in de specifieke werking.

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

#### 4.4. Aanbevelingen

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 altijd aangemoedigd.

Het gebruik van **generieke sjablonen** (o.a. registratieformulier, vragenlijst voor rapportering klachtenbehandeling) kan bijdragen tot een eenvormig klachtenbeleid binnen de organisatie, zeker als die sjablonen door de verschillende geledingen gezamenlijk en na overleg tot stand zijn gebracht. Ook voor de toekomst is het belangrijk dat we ze op geregelde tijdstippen aan een kwaliteitscontrole onderwerpen en bijsturen indien nodig of wenselijk.

Omdat personeel in scholengroepen komt en gaat en omdat rollen veranderen – onder andere nieuw aangestelde algemeen directeurs of klachtencoördinatoren – is het opportuun om op geregelde tijdstippen **infosessies** voor nieuwkomers te organiseren. Het is belangrijk dat zij goed vertrouwd geraken met het begrippenkader om een uniforme klachtenbehandeling te kunnen waarborgen.

Voor klachtencoördinatoren of algemeen directeurs die al meer ervaring hebben met klachtenbehandeling kunnen **intervisiegesprekken en workshops** leerzaam en verrijkend zijn. Klachtencoördinatoren of -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 en schept sowieso een band over de grenzen van de scholengroepen heen.

**Communicatie** blijkt eens te meer een sleutelbegrip bij klachtenbehandeling. Duidelijkheid verschaffen bij wat met bepaalde beslissingen bedoeld wordt kan verhelderend werken en misverstanden voorkomen. Ook het toenemende gebruik van sociale media maakt dat doelbewuste en aan het medium aangepaste communicatie nog crucialer wordt.

Het kan ook goed zijn om directeurs **themagerichte opleidingen** te laten volgen die verband houden met de klachten waarmee ze geconfronteerd worden (o.a. pestproblematiek aanpakken, sanctiebeleid). In het nascholingsaanbod van het GO! zitten heel wat relevante opleidingen. We wensen daar permanent op in te zetten en de kwaliteit van het aanbod te bewaken en bij te sturen indien nodig.

In 2019 zette het GO! in op diverse aspecten van **bemiddeling**. Er werden opleidingen ontwikkeld en aangeboden, zowel op maat van klachtencoördinatoren als voor directeurs en andere betrokken actoren.

Het voornemen bestaat nog altijd om een concreter zicht te krijgen op het **aantal bezwaren dat wordt ingediend binnen specifieke beroepsprocedures**, bijvoorbeeld rond beslissingen over B- of C-attesten of definitieve uitsluiting.



## 5. Conclusie

---

Elk jaar bundelt het GO! de klachten die bij de scholengroepen en de centrale diensten worden ingediend. De structuur van het verslag mag dan wel gelijklopend zijn over de jaren, de inhoud ervan is dat allerm minst. Elk jaarverslag is uniek en bevat een verzameling aan kleine en grote bezorgdheden, soms zeer operationeel van aard, soms meer beleidsmatig, met een ruimere impact.

Maar altijd start het vanuit een signaal van iemand die het GO! laat weten wat hem of haar bezig houdt. Dergelijke signalen willen we de aandacht geven die ze verdienen, ook al is er niet altijd onmiddellijk een passend antwoord en vergt het soms tijd om samen naar een oplossing toe te werken.

Haast traditiegetrouw kunnen we concluderen dat het klachtenbeeld binnen het GO! veelzijdig en divers is, in lijn met een veelheid aan onderwijsthema's. Sommige onderwerpen keren telkens terug, andere items drijven eerder mee op de golven van de actualiteit.

Een bemiddelende aanpak – waarbij we open en eerlijk communiceren en oprecht bereid zijn naar elkaars verhaal te luisteren – leidt in veel gevallen ook tot succes. In 88 % van de gegrond en deels gegrond verklaarde klachten kwamen we ook daadwerkelijk tot een gedragen en gedegen oplossing.

Het vergt heel wat inspanningen om de kwaliteit van de werking en dienstverlening in kaart te brengen, te analyseren, te evalueren en bij te sturen. En het werk is nooit af.

Werken aan kwaliteit is en blijft een continu proces en via een doorgedreven klachtenmanagement kunnen we daar mee vorm aan geven. Het blijft een uitdaging hier telkens op in te spelen met gepaste maatregelen en bijstellingen.

Waarden als respect, gelijkwaardigheid, oprechtheid of eerlijkheid, openheid, betrokkenheid en engagement die centraal staan in het PPGO!, vormen niet alleen sleutelbegrippen voor een waarde(n)vol onderwijs maar leiden evenzeer tot een waarde(n)volle klachtenbehandeling.

Het aandeel klachten van leerlingen of cursisten was nooit hoger dan in 2019. Als mondige wereldburgers laten zij niet alleen hun stem horen over dagelijkse problemen die voor verbetering vatbaar zijn binnen een schoolcontext maar evengoed over beleidsaspecten. Het GO! wil hier graag mee aan de slag en nam heel wat van de suggesties op in het Memorandum 2019-2024 onder het motto 'Investeren om samen te excelleren'.

Participatie is voor het GO! geen loos begrip, ook niet als het erop aankomt een globaal en geïntegreerd klachtenbeleid te realiseren waarbij elk van de actoren zijn rol te spelen heeft, hetzij lokaal in een school of instelling, hetzij op het mesoniveau in een scholengroep of op het centrale niveau bij de centrale diensten. Naar jaarlijkse gewoonte willen we dan ook diegenen bedanken die daar in 2019 toe hebben bijgedragen.

Februari 2020

Bijlage : Overzichtslijst scholengroepen, algemeen directeurs en klachtencoördinatoren (versie februari 2020)