



Klachtenbehandeling – Jaarverslag 2021

Scholengroepen en centrale diensten

7-2-2022
Stafdiensten
Huis van het GO!
Willebroekkaai 36
1000 Brussel



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
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	5
1.4. Inhoud van het jaarverslag	6
2. Klachtencaptatie	7
2.1. Algemeen	7
2.2. Cijfermateriaal	7
2.2.1. Aantal klachten	8
2.2.2. Drager van klachten	8
2.2.3. Wie dient een klacht in ?	9
2.2.4. Hoe bereiken ons de klachten ?	10
2.3. Aanbevelingen	11
3. Klachtenbehandeling	12
3.1. Algemeen	12
3.2. Cijfermateriaal	13
3.2.1. Doorlooptijd	13
3.2.2. Ontvankelijkheid	13
3.2.3. Klachtenbeeld	16
3.3. Aanbevelingen	19
4. Klachtenmanagement	21
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. Klachtennetwerk GO!	23
4.3. Externe partners	23
4.4. Aanbevelingen	24
5. Conclusie	26

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.

De richtingwijzers van het PPGO! zijn duidelijk. Echte kansen bieden aan jonge mensen, segregatie tegengaan, talenten ontwikkelen en elk talent gelijkwaardig waarderen. Dat is en blijft ook in de 21e eeuw de maatschappelijke opdracht van het GO!.

‘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 21e 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 bevoegdhedenstructuur 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 Vlaamse 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 wie een klacht heeft 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 persoon die een klacht indient 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 2021.

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. Het gehanteerde sjabloon is misschien jaarlijks hetzelfde, de invulling ervan is dat allerminst en gebeurt enkel op basis van informatie van het betrokken jaar.

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 op alles in detail 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 het specifieke onderdeel 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 2021.

Het hoeft geen betoog dat 2021 - net als 2020 - een bijzonder jaar was omwille van de coronapandemie en de impact ervan op onderwijs en alle betrokken actoren. Bij de voorbereiding van het jaarverslag en de bevraging bij de scholengroepen werd gefocust op mogelijke klachten die gerelateerd zijn aan coronamaatregelen en de impact ervan, ook op het klachtenbeeld. Deze informatie is op tal van plaatsen in de tekst verwerkt, maar algemeen kunnen we stellen dat die impact - net als in 2020 - eerder beperkt was (8,9 % van het totaal aantal klachten; iets hoger dan de 6,7 % in 2020).

Voor een goed begrip: het gaat hier om klachten ingediend bij de scholengroepen, niet bij individuele scholen. Bij de scholen zelf ging het om een veelvoud ervan en bij momenten zelfs om een haast georganiseerde klachtenstroom in het bijzonder tegen de mondmaskerplicht in het lager onderwijs.

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 2021 niet anders. Eens te meer werd een bemiddelende aanpak vooropgesteld.

In de scholen en instellingen speelt de directeur een cruciale rol: 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 om de diverse facetten van de klacht van elkaar te kunnen onderscheiden. Zich empathisch en geduldig opstellen kan bijdragen tot het vinden van een constructieve en gedragen oplossing. Door kort op de bal te spelen kan een situatie vaak ontmijnd worden wordt vermeden dat een conflict verder uitdijt.

Hierbij valt het toch ook regelmatig op dat mensen met een klacht in de praktijk soms brutaal, arrogant of zelfs agressief zijn en dat het dan eigenlijk fout loopt door de vorm eerder dan door de inhoud van een klacht. Hiermee omgaan is niet altijd evident en vergt soms wat daadkracht.

Volstaat een informele aanpak niet of komt er geen oplossing, dan kan een klacht terechtkomen in de formele klachtenprocedure bij de scholengroep. De klachten worden er in een algemeen klachtenregister opgenomen en per klacht wordt er gebruikgemaakt 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 kan je raadplegen in het schoolreglement van elke school of instelling en op www.g-o.be.

2.2. Cijfermateriaal

De volgende tabellen bevatten cijfergegevens over een aantal aspecten van zuivere klachtencaptatie. De cijfers spreken vrijwel voor zich en 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! 2021	
scholengroepen	276
centrale diensten GO!	4
Totaal	280

In 2021 ontvingen de scholengroepen en de centrale diensten van het GO! in totaal 280 formele klachten. In vergelijking met 2020 gaat het – na een herberekening van het aandeel aan specifieke beroepsschriften – om een stijging met 44 klachten (18,6 %).

Gedurende de voorbije jaren is dergelijke schommeling niet ongewoon al is het niet meteen duidelijk waaraan dit te wijten is. In het cijfermateriaal van 2021 zitten er geen duidelijke uitschieters of afwijkingen ten overstaan van de voorbije jaren.

Scholengroepen

Alle scholengroepen bezorgden informatie en cijfermateriaal over hun klachtenbehandeling in 2021. In totaal registreerden de scholengroepen 276 klachten. Per scholengroep varieert het aantal klachten tussen 1 en 37. 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 2021 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 69 meldingen en klachten geregistreerd. Dit cijfer ligt in lijn met het cijfer uit 2020; eveneens een werkjaar gevat door coronamaatregelen waarbij heel wat klachtencoördinatoren van thuis uit werkten.

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 10-tal klachten werd – doorgaans in samenspraak met wie ze indiende - wel integraal voor behandeling doorgestuurd naar de scholengroep in kwestie. Bij 4 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

Er wordt ook bijgehouden onder welke vorm een klacht wordt ingediend. Men omschrijft dit als de drager van een klacht.

Aantal klachten volgens drager - GO! 2021		
brief	32	11,4 %
e-mail	207	73,7 %
telefoon	33	11,7 %
bezoek	9	3,2 %

Opmerking: Soms wordt eenzelfde klacht via verschillende dragers ingediend

De - al dan niet aangetekende - brief werd de voorbije jaren al maar minder gebruikt om een klacht over te brengen. In 2010 was dit nog bij ongeveer 55 % van de klachten het geval; in 2021 is het aandeel gezakt naar iets meer dan 11 %.

Het aantal klachten dat via een e-mailbericht wordt verstuurd neemt jaar na jaar toe. In 2010 ging het nog om 30 % van het aantal klachten, in 2021 vertegenwoordigt deze groep bijna 74 %.

Het verwachtingspatroon van wie een klacht indient is ook geëvolueerd. Er wordt meer en meer verwacht dat er meteen op een – vaak haastig geschreven – e-mailbericht wordt gereageerd, maar het is niet altijd mogelijk een klacht snel af te handelen. Het kan wel helpen om de persoon die een klacht indient op de hoogte te houden en een datum af te spreken tegen wanneer die een concreet antwoord kan verwachten.

Sommigen komen spontaan langs of telefoneren om hun klacht over te brengen. Door meteen gericht een aantal vragen te stellen en een luisterend oor te bieden kunnen soms misverstanden worden vermeden en kan de draagwijdte van een klacht vaak al worden ingeperkt.

Wanneer een klacht concreet wordt onderzocht is persoonlijk contact vaak aangewezen en wordt de persoon in kwestie opgebeld of uitgenodigd voor een (bemiddelings)gesprek.

2.2.3. Wie dient een klacht in ?

Uit onderstaande tabel komt naar voren wie er een klacht indiende in 2021. De cijfers vertonen slechts minieme verschillen met deze van het werkjaar 2020.

Hoedanigheid van persoon die klacht indient - GO! 2021		
ouder	192	68,5 %
leerling of cursist	12	4,3 %
personeelslid	51	18,2 %
andere	25	9 %

Jaar na jaar vertegenwoordigen ouders de grootste groep; in 2021 goed voor 68,5 %. Het aandeel aan klachten van personeelsleden schommelde de voorbije jaren al rond de 18 %.

Als we het aantal klachten dat ingediend werd door ouders en leerlingen of cursisten naast het totale aantal leerlingen en cursisten in het GO! plaatsen – ruim 340.000 in 2021 – stellen we vast dat 0,06 % een klacht indient. Dit cijfer is exact hetzelfde als het jaar voordien.

In 2021 telde het GO! ruim 39.000 personeelsleden. Hiervan hebben er 51 een formele klacht ingediend bij een scholengroep; zij vertegenwoordigen hiermee een aandeel van 0,13 %. Eveneens een cijfer dat vergelijkbaar is met de vorige jaren.

Onder de categorie ‘andere’ vallen onder meer klachten van buurtbewoners, grootouders,... Deze groep was nooit eerder sterker vertegenwoordigd (9 %). De aangekaarte problematiek is vaak onderhevig aan de lokale context. Zo zorgde bijvoorbeeld de aanleg van een nieuw parkeerterrein voor personeelsleden van een school voor overlast en parkeerkrapte in de nabije woonbuurt.

2.2.4. Hoe bereiken ons de klachten ?

Er wordt nagegaan via welke kanalen de klachten ons bereiken. In onderstaande tabel wordt deze informatie weergegeven.

Klachtenkanaal - GO! 2021		
rechtstreeks van wie de klacht indient	235	82,7 %
via de centrale diensten GO!	5	1,8 %
via een kabinet	5	1,8 %
via de Vlaamse Ombudsdienst	4	1,4 %
via het georganiseerd middenveld (bv. vakorganisaties, belangenvereniging...)	7	2,5 %
andere kanalen (bv. arts, advocatenkantoor, verzekeringsmaatschappij,...)	28	9,8 %

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

Deze cijfers blijken niet absoluut; zeker wanneer een klacht via verschillende kanalen werd ingediend is het niet altijd duidelijk wat de historiek ervan is.

Net als de voorbije jaren dient het merendeel van wie een klacht indient ook in 2021 zelf rechtstreeks en in eigen naam een klacht in. Ook al is dit percentage wat teruggevallen ten voordele van het aandeel van klachten ingediend via het georganiseerd middenveld. Het gaat evenwel om kleine schommelingen ten overstaan van het jaar voordien.

Ook in 2021 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 communicatielijn moet worden opgezet tot de klacht is afgerond.

Sommige mensen die een klacht indienen nemen 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 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 aanzuigefect van klachten. 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! – <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.

Informatie die verspreid wordt op 'GO! pro' – het kennisplatform voor de GO! professional – wordt ook regelmatig geactualiseerd.

De scholen en scholengroepen werken met **meldings- en registratieformulieren** voor klachten. In een aantal scholengroepen werden die geïntroduceerd en werd 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 blijft aan te bevelen. Het kan nog meer uniformiteit in de klachtenbehandeling brengen maar het kan ook het capteren van gegevens voor de rapportering 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 deze gegevens worden nog niet altijd geregistreerd. Dit blijft een aandachtspunt.

Door personeelwissels 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 belangrijk. Bepaalde scholengroepen wijzen trouwens ook op de nood aan deze opleidingen voor het gehele directiekorps, met name directeurs van individuele scholen of instellingen en coördinerend directeurs basisonderwijs en secundair onderwijs. Een deel van deze opleidingen vond inmiddels al plaats. Omwille van corona gebeurde dat online.

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.

Een goede klachtenbehandeling heeft ook een publicitaire toegevoegde waarde. Het leidt tot positieve mond-tot-mondreclame en draagt bij tot een positief imago.

Klachten op een kwaliteitsvolle manier behandelen is niet altijd evident en vergt enig metier, ook al blijft het gezond verstand nog altijd de beste raadgever.

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. Begrip, omzichtigheid, duidelijkheid en oplossingsgerichtheid zijn dus bij deze bemiddeling meer nog dan anders 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

Om te bepalen hoelang 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 betrokkene(n) hiervan op de hoogte te brengen.

Doorlooptijd - GO! 2021		
aantal klachten behandeld binnen 45 dagen	252	90 %
aantal klachten behandeld na meer dan 45 dagen	28	10 %
gemiddeld aantal dagen om een klacht te behandelen	15 dagen	

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.

Omwille van de geldende coronamaatregelen was het soms wat moeilijker om concrete afspraken te maken (o.a. plaatsbezoeken) en duurde het wat langer om een klacht af te ronden.

Het aandeel klachten die niet binnen de 45 dagen konden worden behandeld schommelde de voorbije jaren altijd rond 10 %. In 2021 was dat niet anders. De gemiddelde duurtijd voor de behandeling nam anderzijds wel licht toe (13,7 dagen in 2020 tegenover 15 dagen in 2021).

3.2.2. Ontvankelijkheid

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

Ontvankelijkheid klachten - GO! 2021		
niet-ontvankelijke klachten	28	10 %
ontvankelijke klachten	252	90 %
Totaal	280	

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 %). En deze lijn zette zich verder door. In 2021 nam het percentage toe tot 90 % al moet er meteen bij worden vermeld dat ook de berekeningswijze intussen werd bijgestuurd (zie verder). Via de volgende tabellen komen de ontvankelijke en de niet-ontvankelijke klachten afzonderlijk in beeld.

3.2.2.1. Niet-ontvankelijke klachten

Reden niet-ontvankelijke klachten - GO! 2021	28	
er werd al eerder een klacht ingediend (en behandeld) over dezelfde feiten	2	7 %
feiten dateren van meer dan een jaar voor indiening van de klacht	0	-
er is een ander juridisch beroep aanhangig (bv. Raad van State)	7	25 %
kennelijk ongegronde klacht	0	-
geen belang van persoon die klacht indiende	3	11 %
anonieme klacht	2	7 %
klacht over algemeen beleid en regelgeving Vlaamse overheid	14	50 %

Binnen deze groep vallen de klachten op ten aanzien van het **algemeen beleid en de regelgeving** van de Vlaamse overheid (en bij uitbreiding de federale overheid). Het gaat hoofdzakelijk om coronagebonden maatregelen die men via deze weg wilde aanvechten (o.a. mondkemperplicht lager onderwijs). De personen met een klacht werden doorverwezen naar de bevoegde instanties. Maar er moet aan worden toegevoegd dat het vooral de scholen zelf waren die zich in het oog van de storm bevonden toen op korte tijd en meermaals een aantal nieuwe wijzigingen werden doorgevoerd en opgelegd.

Wat verder misschien opvalt is dat in deze tabel niet langer melding wordt gemaakt van het aantal beroepsschriften die occasioneel ook bij klachtenbehandelaars terechtkwamen. Aangezien het om **specifieke beroepsprocedures** gaat – tegen het niet toekennen van het getuigschrift basisonderwijs, tegen uitgereikte B- of C-attesten of tegen een definitieve uitsluiting – zal worden getracht deze informatie op een andere manier te monitoren. Dit is voornamelijk niet evident omdat de procedures gekoppeld zijn aan individuele scholen en meer specifiek aan de werking van klassenraden.

Uit een eerste bevraging blijkt alvast dat acht scholengroepen voor 2021 toch al over een overzicht beschikken. Zij maken melding van 4 beroepsschriften tegen het niet toekennen van het getuigschrift basisonderwijs, 85 beroepsschriften tegen uitgereikte B- of C-attesten en 16 beroepsschriften tegen een definitieve uitsluiting. In totaal gaat het om 105 bezwaarschriften maar zoals al vermeld gaat het slechts om een beperkt zicht op het geheel van dergelijke procedures.

Wanneer er zich – los van de inhoud van het dossier – problemen zouden voordoen ten aanzien van het verloop van dergelijke beroepsprocedures kan er wel een klacht worden ingediend. Dit cijfermateriaal wordt wel nog verder opgenomen in het klachtenbeeld.

3.2.2.2. Ontvankelijke klachten

Onderstaande tabel biedt een overzicht van de verspreiding van het aantal ontvankelijke klachten over de **verschillende (onderwijs)niveaus** :

Aantal ontvankelijke klachten volgens (onderwijs)instelling - GO! 2021	252	
kinderopvang	1	0,4 %
basisonderwijs	121	48 %
buitengewoon basisonderwijs	5	2 %
secundair onderwijs	101	40 %
buitengewoon secundair onderwijs	7	2,8 %
volwassenenonderwijs	6	2,4 %
deeltijds kunstonderwijs	1	0,4 %

internaten	5	2 %
CLB's	1	0,4 %
scholengroepen	3	1,2 %
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.

In vergelijking met 2020 (39 %) is het aandeel van klachten in het basisonderwijs wel verder opgelopen tot 48 %. Dit is vooral te wijten aan de gewijzigde coronamaatregelen die vooral tegen het einde van 2021 een impact hadden op de organisatie van het basisonderwijs met heel wat verontruste en vaak ook boze ouders tot gevolg (o.a. discussie mondkemperplicht).

Ontvankelijke klachten worden aan een verder onderzoek onderworpen en er wordt nagegaan in hoeverre ze gegrond zijn. Omdat een klacht vaak uit verschillende deelaspecten bestaat kan er ook worden vastgesteld dat zij deels gegronde elementen bevat.

Aantal ontvankelijke klachten - GO! 2021	252	
gegronde klachten	61	24,2 %
deels gegronde klachten	92	36,5 %
ongegronde klachten	86	34,1 %
klachten waarover geen oordeel mogelijk is	6	2,4 %
klachten nog in behandeling	7	2,8 %

In 2021 werd 60,7 % van de ontvankelijke klachten na behandeling als **gegrond of deels gegrond** beschouwd. In 2020 ging het nog om 65,7 %. Het cijfer van deze parameter schommelde wat gedurende de voorbije jaren, zonder dat daar meteen een sluitende verklaring voor kan worden gegeven. In 139 van de 153 gevallen blijken we tot een oplossing of een gedeeltelijke oplossing te zijn gekomen. Dit is goed voor 91 %, een cijfer dat zelfs nog wat hoger ligt dan de voorbije jaren en aan toont dat een bemiddelende aanpak vruchten kan afwerpen.

Het aandeel **ongegronde klachten** nam toe (van 25,8 % in 2020 naar 34,1 % in 2021). Deze parameter hangt zo nauw samen met de aangehaalde problematiek van de klacht dat aan de toename weinig conclusies kunnen worden gekoppeld. Wel wordt er ingezet op het duiden en toelichten van de gemaakte inschatting naar de betrokkene toe en dat kan verhelderend zijn. Maar het is ook duidelijk dat niet iedereen die een klacht indient hier genoeg mee neemt.

Het aandeel klachten waarover **geen oordeel mogelijk** is blijkt licht gedaald ten overstaan van het vorige jaar (4,6 % in 2020 tegenover 2,4 % in 2021).

Zeven 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 2021 geeft dit het volgende resultaat, los van het feit dat een dergelijke indeling intussen wat geforceerd (en achterhaald) overkomt.



Gegronde en deels gegronde klachten versus ombudsnorm			153
Betrokkene gaat niet akkoord met de beslissing van de instelling.	18	11,8 %	
Betrokkene vindt dat de beslissing van de instelling te lang uitblijft.	5	3,3 %	
Betrokkene vindt de informatieverstrekking ontoereikend.	10	6,5 %	
Betrokkene klaagt over de bereikbaarheid van de instelling.	3	2 %	
Betrokkene voelt zich onheus bejegend.	117	76,4 %	

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; wat niet per se betekent dat wie een klacht heeft ook werkelijk onheus behandeld werd.

3.2.3. Klachtenbeeld

In dit onderdeel focussen we op het klachtenbeeld in 2021 en maken hier en daar een koppeling met de gegevens van de voorbije jaren. Enkele scholengroepen geven 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 (o.a. buurtbewoners)

3.2.3.1. Klachten ingediend door burgers (niet-personeelsleden)

Overzicht klachten van BURGERS in verschillende categorieën – GO! 2021 (geen klachten van personeelsleden)					
onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	geen oordeel mogelijk	totaal
een handeling of houding van de directeur	8	24	23	1	56 20,4 %
een handeling of houding van een personeelslid	20	18	4	1	43 15,7 %
het uitblijven van een beslissing	0	3	0	0	3 1 %
de bereikbaarheid van de instelling	3	1	1	0	5 1,8 %
het verloop van een beroepsprocedure tegen het niet toekennen van een getuigschrift basisonderwijs (niet het beroepsschrift zelf)	0	0	2	0	2 0,7 %
het verloop van een beroepsprocedure tegen een B- of C-atteest (niet het beroepsschrift zelf)	0	1	3	0	4 1,5 %
het verloop van een beroepsprocedure tegen een definitieve uitsluiting (niet het beroepsschrift zelf)	0	1	3	0	4 1,5 %

een tucht- of ordemaatregel (uitgezonderd de definitieve uitsluiting)	0	0	1	1	2 0,7 %
de inbeslagname van persoonlijke bezittingen	1	0	0	0	1 0,3 %
de organisatie van activiteiten door de school	2	4	4	0	10 3,6 %
pesten van leerlingen door leerlingen	3	5	2	1	11 4 %
de informatieverstrekking door de school	2	8	5	0	15 5,8 %
de informatieverstrekking door de school aan niet-samenwonende ouders	1	2	2	1	6 2 %
schooloverlast	1	4	1	0	6 2 %
zorg voor en begeleiding van leerlingen	9	7	5	2	23 8,4 %
zorg voor en begeleiding van leerlingen met specifieke noden	8	8	2	0	18 6,6 %
de materiële staat van leslokalen, schoolgebouwen,...	4	4	3	0	11 4 %
financiële zaken (bv. schoolkosten)	2	2	6	1	11 4 %
veiligheid en hygiëne in de school	2	0	1	0	3 1 %
leerlingenvervoer	2	0	1	0	3 1 %
coronamaatregelen	3	7	15	0	25 9,2 %
andere	2	6	4	0	12 4,8 %

Opmerking: een klacht kan verschillende onderdelen en dus ook verschillende onderwerpen hebben. De diverse deelaspecten van een klacht kunnen bovendien 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 en werd in 2020 uitgebreid met de rubriek 'coronamaatregelen'. Voor 2021 werden geen wijzigingen aangebracht.

Het merendeel van de klachten ingediend door burgers kan gekoppeld worden aan een 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 2021 ging het bijvoorbeeld om klachten over de verkiezingsprocedure van de schoolraden; een procedure die eens om de vier jaren plaatsvindt.

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

In 2021 namen de klachten rond **coronamaatregelen** de derde plaats in van de top 3 van klachten van burgers (9,2 %). Het ging hierbij om klachten over het mondkapen, het sluiten van scholen na een corona-uitbraak, quarantainemaatregelen,.... Het ging in totaal om een 25-tal klachten; op een totaal



van 280 klachten is dit eerder een beperkt aandeel (8,9 % van het totaal aantal klachten; iets hoger dan de 6,7 % in 2020). In 2020 was dit nog goed voor de tweede plaats in de top 3 van klachten van burgers.

De **top 3 van klachten van burgers** ziet er in 2021 als volgt uit:

- 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) coronamaatregelen

Dit rijtje werd de voorbije jaren afwisselend aangevuld door klachten over informatieverstrekking, financiële zaken, orde- en tuchtmaatregelen ten aanzien van leerlingen en pestproblematiek tussen leerlingen onderling.

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 274 klachten (en deelaspecten ervan) ingediend door burgers in 2021 gaan er 99 over een handeling of houding van een directeur of een personeelslid van een school of instelling (36,1 %). 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 2021 leidde dit in een aantal concrete gevallen tot het niet vast benoemen of zelfs tot ontslag van de persoon in kwestie. Of tot het uitvoeren van een risicoanalyse door de externe preventiedienst.

Ook in 2021 speelden scholengroepen in op problemen die werden aangekaart over hun interne werking. Bestaande afspraken en beleid werden bijgestuurd en nieuwe initiatieven werden uitgewerkt. Zo zetten enkele klachten over het afschaffen van een vrijwel unieke studierichting de raad van bestuur van de betrokken scholengroep aan tot het kiezen voor een andere oplossing, waarbij de studierichting alsnog wordt behouden maar dan wel in een andere school.

3.2.3.2. Klachten ingediend door personeelsleden

Overzicht klachten van PERSONEELSLEDEN in verschillende categorieën – GO! 2021					
onderwerp	gegrond	deels gegrond	ongegrond	geen oordeel mogelijk	totaal
een handeling of houding van de directeur	4	9	4	0	17 32 %
een handeling of houding van een ander personeelslid	5	3	0	1	9 17 %
het uitblijven van een beslissing	0	0	0	0	0
de informatieverstrekking	1	2	0	0	3 5,6 %
welzijn op het werk	1	3	0	0	4 7,6 %
psychosociale risico's (o.a. stress, burn-out)	1	2	0	0	3 5,6 %



pesten, agressie en ongewenst seksueel gedrag op het werk	0	1	0	1	2 3,8 %
de toepassing van het personeelsstatuut	2	2	5	0	9 17 %
een niet-heraanstelling als tijdelijke	0	0	2	0	2 3,8 %
andere	1	2	1	0	4 7,6 %

Opmerking: een klacht kan verschillende onderdelen en dus ook verschillende onderwerpen hebben. De diverse deelaspecten van een klacht kunnen bovendien 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 2021 uit klachten over:

- 1) een handeling of houding van de directeur
- 2) een handeling of houding van een ander personeelslid
- 3) toepassing van het personeelsstatuut

Van de 53 klachten (en deelaspecten ervan) ingediend door personeelsleden in 2021 zijn er 26 gericht tegen een handeling of houding van de eigen directeur of een collega (49 %). Dit cijfer ligt opnieuw in lijn met de situatie uit 2019 (48,2 %). In 2020 was er een tijdelijke toename (65,6 %) al is het niet meteen duidelijk wat hier speelde. Personeelsleden bevinden zich in een hiërarchisch verband ten overstaan van de directeur die als leidinggevende fungeert. Wanneer er bij het registreren van een klacht niet expliciet melding wordt gemaakt van de onderliggende problematiek zal een klacht eerder algemeen gelabeld worden onder de noemer 'handeling of houding van de directeur'.

Het aandeel van de klachten ingediend door personeelsleden is vergelijkbaar met het vorige jaar (18,2 %).

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 worden enkele **aanbevelingen, tips en instrumenten** aangereikt (o.a. sjablonen, modelbrieven, FAQ's, enz.) via 'GO! pro', het kennisplatform voor de GO! professional. Deze hulpmiddelen moeten op geregelde tijdstippen verder worden aangepast en bijgewerkt.

Elke scholengroep geeft autonoom invulling aan een eigen klachtenprocedure en hanteert 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 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 altijd de geldende beroepsprocedure in de brief te vermelden bij het meedelen van een mogelijk aan te vechten beslissing.

Maar de verwarring over **diverse klachtenprocedures** doet zich soms ook voor bij de klachtenbehandelaars in de scholengroepen. Zo bestaan er los van de algemene Vlaamse klachtenprocedure enkele specifieke organen met een eigen klachtenprocedure waar medewerkers soms wat onvoorbereid mee te maken krijgen en die ook 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.

We kunnen ook opnieuw verwijzen naar de soms grijze zone in 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.



4. Klachtenmanagement

4.1. Algemeen

De Vlaamse overheid blijft 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 hun dienstverlening en beleid hieraan, indien nodig, aanpassen.

Ook bij de recente opvraging van de gegevens over de klachtenbehandeling in 2021 werd bijkomend gepolst naar klachten over een aantal specifieke beleidsthema's. Het ging onder meer om klachten rond armoede en levensbeschouwing. Zoals al eerder vastgesteld komen dergelijke thema's niet uitgesproken naar voren in het klachtenbeeld van de scholengroepen. Dit betekent evenwel niet dat deze problematiek ter plaatse niet leeft. 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.

Zoals al aangehaald, werd aan de scholengroepen gevraagd in hoeverre zij geconfronteerd werden met klachten i.v.m. coronamaatregelen en dit om de mogelijke impact ervan op het klachtenbeeld in kaart te kunnen brengen. De informatie hierover werd verwerkt in verschillende passages in dit jaarverslag.

4.2. Actoren in het GO!

In het GO! trachten we samen zorg te dragen voor klachten en zijn er verschillende actoren actief. Sommigen hebben een specifieke rol wat klachtenbehandeling betreft maar vele anderen zijn betrokken in het proces en dragen eerder hun steentje bij vanuit hun reguliere werkzaamheden.

4.2.1. Centrale klachtencoördinator

In de centrale diensten van het GO! is al vele jaren een centrale klachtencoördinator actief. De functie, met een eigen functieprofiel, is opgenomen in het personeelsplan en werd vanaf 1 januari 2021 ondergebracht bij de Stafdienst.

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 Vlaamse Bestuursdecreet;
- contacten onderhouden met de Vlaamse Ombudsdienst en afstemmen bij eventuele klachten;
- instaan voor correcte opvang en onthaal van wie een klacht heeft;
- wie een klacht heeft correct doorverwijzen naar de bevoegde klachtenbehandelaar ;



Wie verkeerdelijk een klacht op het centrale niveau indient, ontvangt de nodige informatie over waar die 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. De ervaring leert dat mensen vaak liever zelf contact opnemen met de scholengroep of eerst de situatie willen afwachten alvorens acties te ondernemen. In een aantal gevallen willen ze gewoon hun verhaal eens kwijt. De klachtencoördinator biedt in dat geval een luisterend oor. In een aantal gevallen kan de klacht wel rechtstreeks ter behandeling worden doorgestuurd naar de scholengroep. Het gaat om klachten met een eerder operationeel karakter waarbij de dienstverlening gecoördineerd wordt binnen de scholengroep (o.a. leerlingenvervoer) of klachten waar een snel optreden van de bevoegde instantie aangewezen is.

- 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 die 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 hebben heel wat medewerkers van de centrale diensten nauwe contacten met personeelsleden van scholen of instellingen en scholengroepen (het betreft o.a. medewerkers van de pedagogische begeleidingsdienst, de gemeenschappelijke preventiedienst, de verificatiedienst en de dienst juridische aangelegenheden). Vaak wordt hun expertise gevraagd bij concrete klachtenbehandeling wat soms ook bijdraagt 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 om hun licht te laten schijnen op nogal technische aspecten.

De medewerkers worden jaarlijks geïnformeerd over de resultaten van de klachtenbehandeling.

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 nam vooral de algemeen directeur van de scholengroep de klachtenbehandeling op zich, 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 worden alsmear vaker ingeschakeld bij diverse facetten van klachtenmanagement. Op die manier wordt het

mogelijk om het gevoerde personeelsbeleid nog beter af te stemmen op het klachtenbeleid binnen het algehele kwaliteitsmanagement.

In heel wat scholengroepen kiezen ze bewust voor teamwerk 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 nogal sporadisch, naargelang 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. Klachtennetwerk GO!

Ook over de grenzen van de scholengroepen heen trachten we in het GO! de ervaring en expertise rond klachtenbehandeling te delen. Sinds enkele 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 gaan op een klachtenthema.

Omwille van coronamaatregelen kwamen de leden van het klachtennetwerk in 2021 niet fysiek samen maar verliep de communicatie hoofdzakelijk via mailverkeer.

Er werden twee digitale sessies georganiseerd. In juni bogen de leden van het netwerk zich over het jaarverslag van 2020 en deelde een klachtencoördinator met een lange staat van dienst zijn ervaringen inzake klachtenbehandeling. In december kwam het netwerk samen om de voorbereidingen te treffen met het oog op de rapportering over de klachtenbehandeling in 2021. Er werd een toelichting gehouden over de toepassing van het ambts- en beroepsgeheim in de praktijk.

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.

In 2021 werd de basis gelegd voor verdere samenwerking inzake schoolkostenbeheersing. Het GO! wil zoveel mogelijk aandachtspunten die ons rond deze problematiek via de Vlaamse Ombudsdienst bereiken, verwerken en meenemen in het GO! beleid rond schoolkostenbeheersing. De Vlaamse Ombudsdienst signaleerde zo onder andere dat er nog ruimte is voor verbetering van de communicatie als facturen niet betaald raken, gaf raadgevingen over met welke inningsinstantie bij voorkeur te werken en pleitte voor afspraken met boekenleveranciers rond het waarborgen van lesmateriaal en schoolboeken. Er werd afgesproken dat het GO! de Vlaamse Ombudsdienst zal betrekken in het feedbackproces bij de ontwikkeling van de visienota.



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

De centrale klachtencoördinator is voorts per definitie ook lid van het netwerk voor klachtenmanagement van de Vlaamse overheid en onderhoudt contacten met andere klachtencoördinatoren bij de Vlaamse overheid. Ook de klachtencoördinatoren van de scholengroepen zijn inmiddels deel gaan uitmaken van dit netwerk.

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 nieuwe initiatieven hiertoe worden altijd aangemoedigd.

Omdat louter fysieke bijeenkomsten omwille van coronamaatregelen nog steeds nogal beperkt zijn, is het aangewezen om het bestaande **digitale informatieplatform** uit te breiden en aan te passen aan meer hybride werkvormen.

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 in de toekomst blijft het belangrijk dat we sjablonen op geregelde tijdstippen aan een kwaliteitscontrole onderwerpen en bijsturen indien dat nodig of wenselijk is.

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. Er kan bijvoorbeeld ook gedacht worden aan mentoren voor nieuwe klachtencoördinatoren.

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 over 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 daarin permanent te investeren en de kwaliteit van het aanbod te bewaken en bij te sturen indien nodig.

We zetten best ook verder in op diverse aspecten van **bemiddeling** door opleidingen ter zake aan te bieden, zowel op maat van klachtencoördinatoren als van directeurs en andere betrokken actoren.



Er wordt verder vorm gegeven aan het al bestaande voornemen om een concreter zicht te krijgen op het totaal aantal bezwaren dat wordt ingediend binnen **specifieke beroepsprocedures** (bijvoorbeeld rond beslissingen over B- of C-attesten of definitieve uitsluiting).

Vanuit het klachtenmanagement kunnen er soms ook voorstellen gedaan worden met betrekking tot **specifieke visieontwikkeling** rond beleidsthema's. Het GO! gaat daarom graag in op de suggestie van de Vlaamse Ombudsdienst om in 2022 een hernieuwde visie over schoolkostenbeheersing uit te werken - mede op basis van analyse van klachten bij het GO! zelf als bij de Vlaamse Ombudsdienst.

5. Conclusie

Net als vorig jaar stond 2021 in het teken van de coronapandemie en de impact ervan op ons dagelijks leven en het onderwijs in het bijzonder. Dit liet vanzelfsprekend ook sporen na op het klachtenbeeld van beide jaren. Voor het derde schooljaar op rij dienden scholen alle zeilen bij te zetten om zich aan te passen aan gewijzigde regelgeving, afspraken en aanbevelingen.

Uit de analyse van de klachten die bij de scholengroepen en de centrale diensten van het GO! hierover werden ingediend, blijkt dat deze klachten het klachtenbeeld echter niet overheersen. Maar de opgelegde maatregelen hebben wel vaak tot ergernis geleid en scholen bevonden zich dan dikwijls in het oog van de storm.

De structuur van het klachtenrapport mag dan wel gelijklopend zijn over de jaren, de inhoud is dat niet. 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 vanuit een bezorgdheid van iemand die het GO! laat weten wat er anders en mogelijk beter kan. 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. Verbindend communiceren blijkt hierbij vaak van cruciaal belang.

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. En zoals al vermeld hebben coronagerelateerde klachten hierin hun plaats.

Al jaren streven we naar een bemiddelende aanpak bij klachtenbehandeling waarbij we trachten open en eerlijk te communiceren en oprecht bereid zijn te luisteren. Dit leidt in veel gevallen ook tot succes. In 91 % van de gegrond en deels gegrond verklaarde klachten kwamen we ook daadwerkelijk tot een gedragen en gedegen oplossing.

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 om hier telkens op in te spelen met gepaste maatregelen en bijstellingen.

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.

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.

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. Traditiegetrouw willen we via dit jaarverslag dan ook diegenen bedanken die daar in 2021 toe hebben bijgedragen.

Februari 2022

Bijlage : Overzichtslst scholengroepen, algemeen directeurs en klachtencoördinatoren (versie februari 2022)

