

Samenvatting 102097

Klacht wegens agressie of geweld.

Klaagster is deelnemster van een ROC en klaagt erover dat haar mentrix tegen klaagster gezegd zou hebben dat zij gek is, en dat de directeur van haar opleiding tegen klaagster gezegd zou hebben dat zij gek en ziek is.

Gelet op de tegengestelde versies van klaagster en verweersters en het gegeven dat van de gesprekken tussen partijen geen verslag is opgesteld en er ook geen onafhankelijke derde bij de gesprekken aanwezig was, is er naar het oordeel van de Commissie sprake van het ene woord tegen het andere woord en heeft de examencommissie aan wie de klacht reeds was voorgelegd, op juiste gronden kunnen concluderen dat terzake geen duidelijkheid meer te verkrijgen valt.

Klacht kennelijk ongegrond.

102097

## ADVIES

inzake de klacht van:

A, wonende te B, klaagster, in het cursusjaar 2000-2001 deelnemster aan de opleiding tandartsassistente van het C

tegen

H, mentor van klaagster in het cursusjaar 2000-2001  
R, directeur Branche Zorg C in het cursusjaar 2000-2001.

### 1. VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Bij brief met bijlagen van 15-01-2002, ingekomen op 19-02-2002 (door onjuiste adressering vertraagd), heeft klaagster een klacht tegen verweersters bij de Commissie ingediend met betrekking tot bepaalde uitspraken die verweersters aan het eind van het cursusjaar 2000-2001 jegens klaagster zouden hebben gedaan.

Op verzoek van de Commissie heeft klaagster bij email van 22-03-2002 nadere informatie verstrekt.

Bij brief van 16-04-2002 heeft de Commissie het klaagschrift medegedeeld aan verweester R.

Verweester R heeft op 07-05-2002 een verweerschrift ingediend.

De inhoud van voornoemde stukken geldt als hier herhaald en ingelast.

### 2. FEITEN

De Commissie gaat op grond van de overgelegde stukken uit van de volgende feiten.

Klaagster (geboren op 26-05-1982) volgde in het cursusjaar 2000-2001 de opleiding Tandartsassistente aan het C. Bij brief van 09-10-2001, gericht aan de Centrale Directie van het C, heeft klaagster een klacht ingediend met betrekking tot bepaalde beweerde uitlatingen die op 13-07-2001 door verweersters jegens haar zouden zijn gedaan.

Die klacht is vervolgens voorgelegd aan de examencommissie Branche Zorg van het C die de klacht in haar vergadering van 13-12-2001 heeft behandeld. Bij brief van 14-12-2001 heeft de examencommissie klaagster onder meer medegedeeld dat niet duidelijk is geworden wat er op 13-07-2001 precies door alle betrokkenen is gezegd en de Commissie dan ook niet van de betrokken medewerkers kan verlangen dat er een excuus wordt gemaakt.

Vervolgens heeft klaagster onderhavige klacht bij de Commissie ingediend.

### 3. STANDPUNTEN VAN PARTIJEN

Klaagster voert aan dat verweester H haar in een gesprek van 13-07-2001 mededeelde dat zij onvoldoende resultaat had en niet verder kon gaan naar het volgende jaar. Toen klaagster aangaf dat zij het jaar wilde overdoen, zei verweester H dat dit niet mogelijk was omdat klaagster problemen had met medeleerlingen en dat zij gek was. Vervolgens heeft klaagster zich gewend tot verweester R teneinde duidelijk te krijgen waarom zij haar jaar niet kon overdoen. Uiteindelijk kreeg zij ook van haar te horen dat zij gek was en ziek was.

Klaagster voert aan dat deze woorden haar zeer gekwetst hebben en keurt de wijze waarop er met haar gesproken is af.

De uitspraak van de examencommissie die de klacht van klaagster heeft behandeld, heeft volgens klaagster niet tot een bevredigende oplossing geleid. Klaagster heeft daartoe aangevoerd dat de examencommissie van mening is dat officiële gesprekken altijd in aanwezigheid van een onafhankelijke derde dienen plaats te vinden, hetgeen niet is gebeurd, doch dat haar zus tijdens het gesprek met verweester H op de gang stond en het gesprek letterlijk heeft gehoord. Klaagster verzoekt de Commissie haar zus te horen.

Verweersters ontkennen tegen klaagster gezegd te hebben dat zij gek was of ziek was.

### 4. OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE

#### Bevoegdheid en ontvankelijkheid

Het instellingsbestuur is aangesloten bij deze Commissie en beschikt over een klachtenregeling op grond waarvan bij de Commissie een klacht kan worden ingediend inzake onder meer agressie en geweld, inhoudende voorvallen waarbij een persoon die werkzaamheden verricht ten behoeve van de instelling of een deelnemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het verrichten van arbeid of de leersituatie.

Uitspraken van medewerkers jegens deelnemers als 'je bent gek' of 'je bent ziek', zoals door klaagster naar voren gebracht, kunnen naar het oordeel van de Commissie worden gebracht onder agressie of geweld als bedoeld in de klachtenregeling, zodat de Commissie bevoegd is van de klacht kennis te nemen.

Aangezien klaagster de klacht overeenkomstig de klachtenregeling en het reglement van de Commissie, reeds heeft ingediend bij het College van bestuur naar aanleiding waarvan de klacht is behandeld door de examencommissie en klaagster stelt dat dit niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, is klaagster in haar verzoek ontvankelijk.

#### De klacht

Uit de overgelegde stukken is de Commissie gebleken dat de klacht identiek is aan de klacht die klaagster heeft voorgelegd aan het College van bestuur, welke klacht door de examencommissie is behandeld.

Blijkens de brief van de examencommissie aan klaagster d.d. 14-12-2001, hebben vertegenwoordigers van de examencommissie gesprekken gevoerd met klaagster en met verweester H. Daarbij heeft verweester H ontkend de gewraakte termen gebruikt te hebben en aangegeven geen excuus te kunnen maken voor iets wat zij niet gezegd heeft.

De examencommissie concludeerde dat niet duidelijk is geworden wat op 13-07-2001 door alle betrokkenen is gezegd en dat zij op basis van het onderzoek dat zij heeft ingesteld niet van de betrokken medewerkers kan verlangen dat er een excuus wordt gemaakt. De examencommissie is wel van mening dat officiële gesprekken altijd in aanwezigheid van een (onafhankelijke) derde persoon gevoerd dienen te worden en dat termen en aanduidingen waarover klaagster klaagt, zeker

niet door medewerkers in gesprekken met deelnemers gehanteerd kunnen worden, aldus de brief d.d. 14-12-2001 van de examencommissie.

Omdat uit de overgelegde brief van de examencommissie d.d. 14-12-2001 niet expliciet blijkt dat verweerster R is gehoord noch welk standpunt zij ten aanzien van de klacht inneemt, heeft de Commissie verweerster R bij brief van 16-04-2002 een afschrift van het klaagschrift toegezonden met het verzoek mede te delen of zij in een gesprek met klagster d.d. 13-07-2002 de gewraakte bewoordingen heeft gebezigd.

In haar verweerschrift heeft verweerster R ontkend de gewraakte termen te hebben gebruikt en daarbij aangegeven dat de examencommissie wel geïnformeerd was over haar standpunt in dezen. Verweerster R heeft daaraan toegevoegd dat het naar aanleiding van deze zaak standaard is geworden om een gesprek dat verstrekkende gevolgen kan hebben voor een deelnemer in aanwezigheid van een onafhankelijke derde te voeren.

Gelet op de tegengestelde versies van klagster en verweersters en het gegeven dat van de gesprekken geen verslag is opgesteld en er ook blijkt het klaagschrift geen onafhankelijke derde bij de gesprekken aanwezig was, is er naar het oordeel van de Commissie sprake van het ene woord tegen het andere woord en heeft de examencommissie op juiste gronden kunnen concluderen dat terzake geen duidelijkheid meer te verkrijgen valt.

Hoewel klagster voor de Commissie heeft aangevoerd dat haar zus op de gang stond en het gesprek met verweerster H letterlijk heeft gehoord, is de Commissie van oordeel dat, zo er op de gang al iets van het gesprek te horen was, hetgeen door verweerster R wordt ontkend, een eventueel horen van de zus van klagster de lezing van klagster niet meer aannemelijk kan maken dan de lezing van verweersters. Immers, de zus van klagster kan niet worden aangemerkt als een onafhankelijke derde die terzake van de volstrekt tegengestelde verklaringen van partijen een doorslaggevende getuigenverklaring zou kunnen afleggen.

Dientengevolge oordeelt de Commissie de klacht kennelijk ongegrond.

## 5. OORDEEL

Op grond van bovenstaande overwegingen oordeelt de Commissie de klacht kennelijk ongegrond.

Aldus gedaan te Woerden op 14 mei 2002 door mr P.H.C.M. Schoemaker, voorzitter, W. Dulfer-Visser en mr R. du Long, leden, in aanwezigheid van mr H.E. Mertens, secretaris.

mr P.H.C.M. Schoemaker  
voorzitter

mr H.E. Mertens  
secretaris