



SAMENVATTING

104977 - Klacht over begeleiding door mentor en opleidingsmanager; klacht over interne klachtencommissie; BVE

De stageproblemen van klaagster zijn voor haar mentor geen signaal geweest om proactief de ontwikkelingen bij klaagster te volgen. Eerder lijkt er door de mentor te zijn gewerkt en gedacht binnen bestaande begeleidingskaders en structuren, door de problemen die er waren, steeds binnen de reguliere 10-minutengesprekken met klaagster af te doen. Het verslag van een overleg wijst ook in deze richting. Ook heeft de mentor niet aangedrongen op een rapportage van een andere instelling waar klaagster haar stage voortijdig diende te beëindigen. Klacht in zoverre gegrond.

De streep die de opleidingsmanager onder het verleden van klaagster had gezet is niet in overeenstemming geweest met haar eis, kort daarna, dat klaagster alvorens met de opleiding te kunnen herstarten eerst een beroepsoriëntatietraject van 30 dagen moest volgen. Te meer daar klaagster een dergelijk traject voor aanvang van haar opleiding reeds bij het ROC had doorlopen en daaruit was gebleken dat zij voor 99% geschikt werd geacht voor de opleiding. Voorts is de opleidingsmanager hierover niet in gesprek gegaan met de ouders van klaagster terwijl dit gezien de omstandigheden wel verwacht had mogen worden. Verweerster had ter doorbreking van de impasse, de onderwijsdecaan bij het overleg kunnen betrekken. Klacht in zoverre gegrond.

De klachtenprocedure is van voldoende waarborgen voorzien omdat klager kan kiezen uit een interne behandeling of behandeling via de onafhankelijke LKC. Klacht ongegrond.

ADVIES

inzake de klacht van:

mevrouw A te B, deelneemster van het ROC C te Alkmaar, klaagster
gemachtigden: de heer en mevrouw A (ouders)

tegen

1. mevrouw D, docent/mentor van het ROC C
 2. mevrouw E, opleidingsmanager van het ROC C
 3. de heer F, voorzitter College van Bestuur van het ROC C
- gemachtigde: mevrouw mr. G

1. VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Bij klaagschrift met bijlagen van 20 mei 2011, ingekomen op 24 mei 2011 en aangevuld op 31 mei en 11 juni 2011 heeft klaagster op grond van de klachtenregeling van de betrokken school bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) een klacht jegens verweerders ingediend met de volgende inhoud:

Klaagster klaagt over de onzorgvuldige wijze waarop mevrouw D haar het afgelopen opleidingsjaar heeft bejegend en begeleid.

Verder klaagt klaagster over de onzorgvuldige wijze waarop mevrouw E haar het afgelopen opleidingsjaar heeft begeleid.



Tot slot klaagt klaagster over de interne klachtafhandeling. Klaagster klaagt er met name over dat de klachtencommissie niet onafhankelijk was en dat de informatie die de klachtencommissie heeft verstrekt verwarrend was.

Een en ander zoals nader toegelicht in het klaagschrift en de daarbij behorende stukken.

Verweerders hebben gezamenlijk een verweerschrift met bijlagen ingediend, ingekomen op 27 juli 2011.

Alle stukken zijn over en weer in afschrift aan partijen gestuurd.

De mondelinge behandeling van de klacht vond plaats op 7 september 2011 te Utrecht.

Klaagster werd ter zitting vertegenwoordigd door haar gemachtigden.

Verweerders D en E waren ter zitting aanwezig, daartoe bijgestaan door hun gemachtigde.

Verweerder sub 3. werd ter zitting vertegenwoordigd door zijn gemachtigde.

Onder handhaving van hun standpunten hebben partijen een nadere toelichting gegeven.

Hetgeen in de stukken en op de zitting naar voren is gebracht is, voor zover relevant, zakelijk in dit advies weergegeven.

2. DE FEITEN

Klaagster is 19 jaar en heeft, voordat zij aan haar huidige opleiding begon, bij het ROC een beroepsoriëntatie van 30 dagen gevolgd. Sinds september 2009 neemt zij deel aan de tweejarige opleiding Helpende Zorg en Welzijn, niveau 2. Vanaf september 2010 tot februari 2011 was verweerster D haar mentor. Op 7 februari 2011 kreeg klaagster een nieuwe mentor, de heer F. Klaagster zou tussen februari en juli 2011 een stage gaan lopen bij de instelling G. In april 2011 is klaagster elders slachtoffer geworden van een aanranding. Het ROC heeft haar vervolgens een time-out verleend zodat zij voorlopig geen stage hoefde te lopen. Op 26 april 2011 vond overleg plaats tussen klaagster, verweerster E en mentor F. Klaagster is toen voorgehouden dat zij haar opleiding voorlopig niet kon vervolgen en dat zij eerst diende deel te nemen aan een 30 dagen durende beroepsoriëntatie. Klaagster heeft tijdens dit overleg met dit voorstel ingestemd maar herriep dit één dag later. Sedertdien zit klaagster thuis.

3. OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE

In het klaagschrift is aangevoerd dat er wel tientallen voorbeelden bestaan die wijzen op zodanig pestgedrag van mentor D, dat er sprake is geweest van psychologische oorlogsvoering van verweerster en dat zij er bewust op aanstuurde dat klaagster haar opleiding voortijdig zou beëindigen. Uit de onderbouwing van de klacht, zowel schriftelijk als ter zitting, alsmede uit het gevoerde verweer, is de Commissie niet gebleken dat er sprake is geweest van tekortkomingen in aard en omvang zoals door klaagster gesteld. De afweging die verweerster bijvoorbeeld maakte om klaagster niet voor een groepsetentje uit te nodigen omdat, vanwege doorstroming de samenstelling van de groep volledig was veranderd en klaagster zich daarin niet meer zou herkennen, getuigt niet van onredelijkheid of onzorgvuldigheid. Zoals ter zitting is aangevoerd had klaagster met haar oorspronkelijke groep wel enkele groepsactiviteiten gehad. Wat de bejegening van verweerster betreft acht de Commissie de klacht derhalve ongegrond.

Wat de begeleiding betreft merkt de Commissie op dat verweerster ermee bekend moet zijn geweest dat de stage van klaagster voorafgaand aan die van H, voortijdig was afgebroken door de desbetreffende instelling. Niet gebleken is of de herhaling van problemen bij de volgende stageplaats (dus bij H) voor de mentor een signaal zijn geweest om pro-actief de ontwikkelingen bij klaagster te volgen. Eerder lijkt er door de mentor te zijn gewerkt en gedacht binnen bestaande begeleidingskaders en structuren, door de problemen die er waren met behulp van de 10-



minutengesprekken met klaagster af te doen. Het verslag van een overleg van 28 januari 2011 wijst ook in deze richting. Verweerster geeft daarin aan dat er met klaagster meer contact had kunnen zijn over de voortgang en dat zij dit meeneemt naar de toekomst. Tijdens het beëindigingsgesprek is door H, onweersproken, over klaagster stevige kritiek geuit. Van verweerster had verwacht mogen worden dat zij er bij de instelling op zou aandringen een rapportage op te stellen om deze met klaagster te kunnen evalueren, hetgeen verweerster heeft nagelaten.

Vorenstaande leidt tot het oordeel dat verweerster in de stage-begeleiding is tekortgeschoten. Wat dat betreft is de klacht gegrond.

Wat de aanmelding bij G betreft blijkt uit de verweerstukken dat de opleiding op 27 januari 2011 klaagster bij deze instelling heeft aangemeld voor een stage. Ter zitting is toegelicht dat klaagster niet was aangemeld voor de gezamenlijke introductie bij het nieuwe stageadres. Dit was echter de taak van de stagecoördinator van de opleiding. Dat tussen klaagster en het nieuwe stageadres geen afspraak over de start van de stage tot stand is gekomen, had door de inmiddels nieuwe mentor van klaagster tijdig gesignaleerd moeten worden. De Commissie zal hierover een aanbeveling doen. Gezien het voorgaande is de klacht tegen de mentor over de aanmelding bij G ongegrond.

De klacht over de opleidingsmanager richt zich met name op de time-out-beslissing van eind april 2011. In de periode die daaraan vooraf ging hebben houding en gedrag van klaagster de opleiding aanleiding gegeven klaagster een assertiviteitstraining en schoolmaatschappelijk werk aan te bieden. Op 22 maart 2011 heeft verweerster een streep onder het verleden gezet en een positieve motivatie bij klaagster gezien om de opleiding te vervolgen. Verweerster heeft daarbij wel als eis gesteld dat nieuwe stages slechts onder begeleiding van schoolmaatschappelijk werk zouden plaatsvinden. Die eis hebben de ouders van klaagster afgewezen omdat dit de, wegens aanranding van klaagster regelde, hulpverlening zou doorkruisen. Daarop besloot verweerster de na de aanranding verleende time-out te verlengen en aan het vervolgen van de opleiding de eis te verbinden dat klaagster eerst een beroepsoriëntatie zou doen. Klaagster heeft hiermee tijdens het overleg, dat zij alleen voerde met verweerster, ingestemd.

Naar het oordeel van de Commissie heeft verweerster te lang vastgehouden aan de aanvankelijke instemming van klaagster, welke zij een dag later al herriep en waarbij zij aangaf haar opleiding te willen vervolgen. De streep die verweerster onder het verleden had gezet is niet in overeenstemming geweest met haar eis, kort daarna, dat klaagster alvorens met de opleiding te kunnen herstarten eerst een beroepsoriëntatietraject van 30 dagen moest volgen. Te meer nu klaagster een dergelijk traject voor aanvang van haar opleiding reeds bij het ROC had doorlopen en, zoals ter zitting is toegelicht, daaruit was gebleken dat zij voor 99% geschikt werd geacht voor de opleiding. Voorts heeft de Commissie gemist dat verweerster ten aanzien van de beroepsoriëntatie en het vervolgen van de opleiding, het gesprek mede met de ouders van klaagster is aangegaan. Alle eerdere contacten, hun betrokkenheid en het gewicht van de problemen bij klaagster gaven immers voldoende aanleiding ook haar ouders bij het overleg te betrekken. Daarnaast had verweerster, ter doorbreking van de impasse, de onderwijsdecaan bij het overleg kunnen betrekken.

Naar het oordeel van de Commissie is verweerster onvoldoende zorgvuldig geweest bij de besluitvorming om klaagster voorlopig niet meer toe te laten tot haar opleiding. In zoverre is de klacht over de begeleiding gegrond.

Ten aanzien van de grieven over de interne klachtbehandeling is de Commissie van oordeel dat de klachtenregeling van de school met voldoende waarborgen is omkleed. Immers, een klagende partij kan er voor kiezen om een klacht intern te laten behandelen. Zoals ter zitting is gebleken waren klaagster en haar ouders er bij de eerste klacht van op de hoogte dat de opleidingsmanager deze zou behandelen. Voorts voorziet de klachtenprocedure van de opleiding in de mogelijkheid dat klagers zich kunnen wenden tot de LKC voor een onafhankelijk oordeel. Dat de opleiding in deze onduidelijk zou zijn geweest, is niet gebleken.

De klacht is op dit onderdeel ongegrond.



4. OORDEEL VAN DE COMMISSIE

De Commissie komt op grond van bovenstaande overwegingen tot het oordeel dat:

1. de klacht over de mentor gegrond is voor zover deze betrekking heeft op de stage-begeleiding van klaagster en voor het overige ongegrond is;
2. de opleidingsmanager onvoldoende zorgvuldig is geweest bij de besluitvorming om klaagster voorlopig niet meer toe te laten tot haar opleiding en de klacht in zoverre gegrond is;
3. de klacht tegen het College van Bestuur over de interne klachtafhandeling ongegrond is.

5. AANBEVELINGEN VAN DE COMMISSIE

De Commissie beveelt het College van Bestuur van het ROC C aan:

1. te bewerkstelligen dat door nieuwe initiatieven van de opleiding de impasse met klaagster wordt doorbroken, bijvoorbeeld door het aangaan van een gesprek tussen klaagster/ouders, opleidingsmanager en de studiedecaan;
2. te bevorderen dat de mentor een deelnemer adequaat volgt bij diens inspanningen om een stageadres te bemachtigen.

Aldus gedaan te Utrecht op 26 september 2011 door mr. J.S. Duttenhofer, voorzitter,
drs. D. Zwarts en mr. R. du Long, leden, in aanwezigheid van mr. S.J.F. Schellens, secretaris.

mr. J.S. Duttenhofer
voorzitter

mr. S.J.F. Schellens
secretaris