

**Klachtnummer 07049B**

**Handelen leerkracht; niet nakomen afspraken; afhandeling klacht**

**Klacht valt uiteen in drie deelklachten, te weten: een klacht met betrekking tot het handelen van de leerkracht van de zoon van klagers in een conflictsituatie en in de klas; een klacht met betrekking tot het niet nakomen van gemaakte afspraken; een klacht met betrekking tot de afhandeling van de klacht, zowel door de school als het bestuur van de school. De eerste deelklacht wordt ongegrond verklaard; de tweede en derde deelklacht worden deels gegrond en deels ongegrond verklaard.**

Advies aan

Het bestuur van de Vereniging de Oorsprong voor Protestants Christelijk Onderwijs te \*\*\* (verder te noemen: het bevoegd gezag),

inzake de klacht van de heer en mevrouw F., (verder te noemen: klagers).

**Verloop van de klachtenprocedure**

Bij email van 18 juli 2007 ontvangen op 18 juli 2007, hebben klagers zich gewend tot de Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs (verder te noemen: de Commissie) met het verzoek hun klacht betreffende het optreden van basisschool de Kring te Driebergen (hierna te noemen: de school) te behandelen.

De Commissie heeft op 20 juli 2007 het bevoegd gezag en de directie verzocht te reageren op het gestelde in de klachtbrief.

Bij brief van 18 september 2007 heeft de heer mr. K., namens het bevoegd gezag en de school gereageerd op het gestelde in de klachtbrief.

De klacht is behandeld tijdens een hoorzitting ten overstaan van de Commissie op 01 oktober 2007 te Utrecht, alwaar klagers zijn verschenen. Mr. W. van Ouders en Coö heeft de klagers bijgestaan als getuige deskundige. De school heeft zich laten vertegenwoordigen door de heer T., directeur, locatiemanager. Verder was de heer P., leerkracht aanwezig. Het bevoegd gezag heeft zich laten vertegenwoordigen door de heer R., voorzitter en gemachtigde mr. K., werkzaam bij de Besturenraad. Partijen zijn in elkaars aanwezigheid gehoord.

## Standpunt van klager

Uit hetgeen schriftelijk en op de hoorzitting naar voren is gebracht, leidt de Commissie – kort en zakelijk weergegeven - de navolgende klachten af.

Tussen klagers en de leerkracht P. is een conflict ontstaan.

Dit conflict is ontstaan door het volgende incident:

### *“Lange Neus” Incident en telefoongesprek:*

De leerkracht P. had de zoon van klagers, \*A\* in eerste instantie een HAVO/VWO schooladvies gegeven. Aangezien \*A\* heel graag naar het Gymnasium wilde, had hij daarvoor een VWO advies nodig. Dit advies is uiteindelijk gegeven, met de opmerking dat \*A\* met veel moeite VWO zou kunnen doen.

Toen \*A\* vervolgens een score van 547 voor de Cito toets behaalde, zei zijn moeder dat hij dan wel een lange neus tegen zijn leerkracht kon maken. Tegen de bedoeling in heeft \*A\* dit letterlijk gedaan.

Vervolgens heeft de leerkracht klaagster 's avonds gebeld en is vreselijk tegen haar tekeer gegaan.

Klager heeft na het weekend zijn excuses voor het “lange neus” incident aan de leerkracht aangeboden.

De excuses van de leerkracht over zijn gedrag tijdens het telefoongesprek bleven echter uit.

Door dit incident hebben de conflicten zich opgestapeld en dat heeft erin geresulteerd dat \*A\* ziek van school is thuisgebleven en zijn schooljaar niet heeft af kunnen maken.

Vervolgens hebben klagers een aantal andere zaken aan de orde gesteld, te weten;

### *Bejegening door de leerkracht:*

Klagers stellen dat het gedrag van de heer P. niet te tolereren valt. Volgens hun zoon en zijn klasgenootje \*B\* treedt hij regelmatig razend en tierend op in de klas; zet hij kinderen voor schut en brengt persoonlijke zaken naar buiten. Tevens zijn zij het oneens met de pedagogische aanpak van de heer P. jegens hun zoon. \*A\* heeft een verbaal-performaal kloof en kan als gevolg daarvan slecht met conflicten omgaan.

Volgens klagers trok de heer P. \*A\* juist in het conflict in plaats van hem eruit te halen.

### *Afhandeling van het conflict:*

Klagers stellen dat de klacht aangaande het disfunctioneren van en de behandeling door de heer P. niet is behandeld.

### *Nakoming van afspraken:*

Klagers stellen dat de afspraken die zij met de directeur, leerkracht en de algemeen directeur van het bevoegd gezag gemaakt hebben onvolledig of niet zijn nagekomen. Zij geven hiervoor onder andere de volgende punten aan:

1. Vanaf september 2006 zou de heer P., klagers elke vrijdag tussen 10 en 11 bellen voor evaluatie, hier is nauwelijks gevolg aan gegeven.
2. Na de herfstvakantie zou er met een nieuw rekensysteem gestart worden, wat niet is gebeurd.
3. Er is te laat gestart met de maatregelen die voortkwamen uit het leerling-gebonden budget.
4. Het schooladvies is nooit in een adviesgesprek besproken.
5. Kopie van het schooladvies is ondanks toezegging pas laat ontvangen.

6. De heer P. zou een excuusbrief sturen; brief komt er wel, maar te laat en zonder excuus.
7. Er zou op 7 mei een individueel lesplan opgesteld worden, dit is nooit ontvangen.
8. Het informatieblaadje van de school zou toegestuurd worden, dit is slechts 1 maal gebeurd.
9. Alle afspraken gemaakt op 18 april zijn niet of onvolledig nagekomen.

#### *Afhandeling klacht:*

Klagers zijn zwaar verbolgen over het feit dat de school in reactie op de email van \*A\* een melding bij de politie heeft gedaan van bedreiging. Dit terwijl klagers uitgelegd hebben dat deze mail \*A\* zijn emoties verwoordde, omdat hij zo teleurgesteld was. De brief moest gezien worden als een "noodkreet".

Klagers verwachten een schriftelijk excuus vanwege de scheldpartij van de heer P. tegen klaagster en voor het niet nakomen van de gemaakte afspraken.

Tevens verwachten zij een excuus voor de slechte afhandeling van hun klacht.

Daarnaast verwachten ouders een schriftelijk excuus van de heer P. aan \*A\*, aangezien \*A\* door het gedrag van de heer P. zwaar beschadigd is geraakt.

<b>Standpunt van school en bevoegd gezag</b>
--

#### *Bejegening door leerkracht:*

Het bestuur kan zich in tegen de heer P. ingediende klachten in het geheel niet herkennen.

Dit is tevens af te leiden uit de uitslag van een recent gehouden leerling- ouderenquête. Het bestuur neemt afstand van de uitspraken die de heer P. ten opzichte van leerlingen zou hebben gedaan. Deze uitspraken naar een leerling toe zouden in de tegenwoordige tijd dermate onprofessioneel zijn, dat aan de geloofwaardigheid ervan moet worden getwijfeld.

De school betwist dat de klacht tegen de heer P. nimmer serieus is genomen onder verwijzing naar haar brief van 13 april 2007.

De leerkracht zelf heeft aangegeven dat hij zich door het "lange neus" incident zwaar gegriefd voelde. Hij had zo veel tijd in \*A\* gestoken. Hij heeft zich inderdaad in zware bewoordingen tegen klaagster uitgelaten. Dat had anders moeten, maar hij had er geen spijt van. Vandaar dat hij geen excuus gemaakt heeft.

#### *Nakoming van afspraken:*

Ad 1 De heer P. heeft het op zich genomen om te komen tot een wekelijkse evaluatie. Toegegeven wordt dat dit helaas in verband met extra taken niet frequent heeft plaatsgevonden

Ad 2 Het invoeren van het rekensysteem is bij nader inzien uitgesteld omdat een teambesluit bepaalde dat dit traject gezamenlijk moest worden uitgevoerd.

Ad 3 Er heeft sinds april 2006 frequent contact plaatsgevonden met de ambulante begeleider, dit is echter pas ter sprake gekomen tussen de heer P. en de ouders in september 2006.

Ad4 Het schooladvies was aan klagers in december al schriftelijk medegedeeld, zodat mondelinge toelichting, behoudens een uitdrukkelijke wens van klagers niet meer nodig leek.

Ad 5 Het schoolrapport wordt niet automatisch aan ouders verstrekt. Door veelvuldige afwezigheid van de heer T. hebben de ouders het inderdaad niet ontvangen. Door inzet van de interim directeur is dit rapport alsnog verstuurd.

Ad 6 Er was sprake van dat de heer P. \*A\* op vrijdag 10.00 een email zou sturen om de lucht te klaren. Ouders benoemen dit zelf als een excuusbrief.

Ad 7 Er is gesproken over de mogelijkheid van een meer individuele aanpak. \*A\* heeft hier niet aan mee kunnen werken, daar hij niet meer op school is geweest. Van de toezending naar ouders is nooit sprake geweest.

Ad 8 Volgens de school wilden klagers geïnformeerd worden over de komende enquêtes. Deze informatie zou via de INFO aan alle ouders worden bekendgemaakt. Het betreffende blaadje is ook aan klagers toegestuurd.

Ad 9 De school stelt dat zij gemaakte afspraken gelet op het voorgaande wel in voldoende mate zijn nagekomen. Zij stelt dat de heer R. zich ingezet heeft om gesprekken met klagers te arrangeren. Hetgeen door klagers tot driemaal is afgezegd.

*Brief \*A\*:*

De school heeft de brief zeer bedreigend en beangstigend ervaren. Omdat het ook niet duidelijk was wat er zich in het hoofd van \*A\* afspeelde ten tijde dat hij de school niet bezocht. Juist rond deze tijd had zich een afschuwelijk drama voorgedaan op een Amerikaanse universiteit.

De school betreurt het samen met de ouders dat \*A\* zijn schooljaar niet heeft kunnen afmaken, maar merkt hierbij op dat daar genoeg mogelijkheden toe zijn aangeboden.

<b>Overwegingen van de Commissie</b>
--------------------------------------

De door de school gehanteerde Klachtenregeling vindt zijn grondslag in de Wet van 18 juni 1998 (Stb 398), de zogeheten Kwaliteitswet.

Door deze wet wordt bewerkstelligd dat in een aantal onderwijswetten wordt neergelegd dat onder meer ouders van minderjarige leerlingen bij de Klachtencommissie een klacht kunnen indienen over gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag of personeel.

Het bevoegd gezag heeft zich blijkens het bepaalde in artikel 7, eerste lid, van de Klachtenregeling aangesloten bij de Commissie.

De Commissie geeft blijkens artikel 7, tweede lid, van de Klachtenregeling gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over

- a. (on)gegrondheid van de klacht;
- b. het nemen van maatregelen;
- c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

*Disfunctioneren van de heer P.*

Volgens de Commissie worden de opmerkingen van \*A\* en zijn vriendje \*B\* op geen enkele wijze verder onderbouwd of nader toegelicht. Niet uit te sluiten valt dat in de beleving van genoemde kinderen er sprake is van razen en tieren en voor schut zetten; dat wil nog niet zeggen dat daarvan objectief gezien ook sprake is. Er is de Commissie immers geen andere informatie bekend geworden die de blote bewering van de kinderen zoals verwoord door hun ouders verder kan onderbouwen.

Het punt van de behandeling van \*A\* door de leerkracht wordt toegelicht met een tweetal voorbeelden. Die voorbeelden en de omstandigheden waaronder één en ander plaats heeft gevonden, zijn ter zitting nader besproken en naar overtuiging van de Commissie voldoende door de heer P. onderbouwd als het gaat om de gekozen aanpak en het door hem daarmee beoogde effect in de richting van \*A\*. De Commissie ziet dan ook niet in dat de gekozen aanpak in het licht van de bij \*A\* bekende verbaal-performaal kloof onjuist zou zijn. Daarnaast kan niet van een leerkracht verwacht worden ieder conflict te mijden.

De klacht tegen de heer P. acht de Commissie derhalve ongegrond.

*Nakoming van afspraken:*

Ad 1. De klacht over het niet nakomen van de afspraak van P. over de wekelijkse evaluatie is gegrond. Toegegeven is dat dat niet conform afspraak heeft plaatsgevonden.

Ad 2. Rekensysteem: Het is de school aan te rekenen dat het rekensysteem te laat is ingevoerd. Het mag verondersteld worden dat algemeen bekend is dat hoogbegaafde kinderen uitgedaagd dienen te worden. De school heeft derhalve onvoldoende rekening gehouden met de uitwerking die dit uitstel op \*A\* zou hebben.

Ad 3. Maatregelen uit leerling gebonden budget (Handelingsplan). De Commissie vindt dat de school is tekort geschoten in de communicatie aan ouders betreffende het handelingsplan. Het feit dat de school wel een handelingsplan had opgesteld, maar dat nog niet had besproken met de ouders is een tekortkoming in de communicatie.

Ad 4. Schooladvies: de Commissie is het met verweerder eens dat het schooladvies al op een vroeger tijdstip dan gewoonlijk was afgegeven en derhalve niet nog eerder verstrekt had hoeven te worden.

Ad 5. Het feit dat het schoolrapport zo laat pas aan klagers is verstrekt, kan de school, ondanks de organisatorische problemen verweten worden.

Ad 6. Excuusbrief aan \*A\*. De heer P. heeft, zij het een dag later, een brief gestuurd aan \*A\*. Ondanks het feit dat de brief later kwam dan afgesproken, ziet de Commissie hier geen klachtwaardig handelen.

Ad 7 t/m 9 Voor de overige punten vindt de Commissie dat de school voldoende uitleg heeft gegeven. Zij verwijst naar haar overige overwegingen en acht deze punten ongegrond.

*De afhandeling van de klacht.*

Een ruimhartiger erkenning van het onjuiste taalgebruik in de richting van de moeder had van de leerkracht mogen worden verwacht. Daar staat echter tegenover dat het gedrag van \*A\* jegens de leerkracht - op aangeven van zijn moeder – de grenzen verre te buiten ging. De moeder had zich daarbij evenzeer bewust moeten zijn van houding en gedrag van haar kind.

*Brief \*A\* en excuus*

De gang van zaken rondom de email/brief van \*A\* en de houding die het bestuur daarin aannam vindt de Commissie alleszins te billijken. Zowel ter bescherming van de andere leerlingen als ter bescherming van \*A\* is de houding gepast in het licht van voorvallen die zich op scholen in binnen- en buitenland hebben voorgedaan. De Commissie acht het onbegrijpelijk dat de ouders zelf niet hebben voorkomen dat de mail werd verzonden, dan wel deze mail – zorgvuldig begeleid zouden hebben besproken met de school.

Een schriftelijk excuus aan de zoon lijkt de Commissie geenszins op zijn plaats. Er zijn fouten gemaakt maar deze zijn niet van een zodanige omvang dat het gerechtvaardigd zou zijn dat een excuus van de leraar in de richting van de leerling op zijn plaats is.

Afsluitend merkt de Commissie op dat zij hier het beeld heeft van een school en / of leerkracht die geprobeerd heeft \*A\*, ondanks zijn sociaal –emotionele stoornis, goed onderdak te bieden. Ondanks enkele tekortkomingen ziet de Commissie hierin onvoldoende redenen om te spreken van een falende pedagogische aanpak van de school.

In zijn algemeen kan daarbij afgevraagd worden of het basisonderwijs, ondanks de goede bedoelingen van de school, optimaal is ingericht om deze complexe leerling optimaal op te vangen.

<b>Oordeel omtrent de gegrondheid van de klacht</b>
---

Verklaart de klacht tegen de heer P. ongegrond

Verklaart de klachten met betrekking tot de nakoming van afspraken:

- Ad 1.           gegrond
- Ad 2.           gegrond
- Ad 3.           gegrond
- Ad 4.           ongegrond
- Ad 5.           gegrond
- Ad 6.           ongegrond
- Ad 7.           ongegrond
- Ad 8.           ongegrond
- Ad 9.           ongegrond

Verklaart de afhandeling van de klacht gegrond met betrekking tot het taalgebruik tegen klaagster en voor de verdere onderdelen ongegrond

### **Advies aan het bevoegd gezag**

De Commissie geeft als advies om in geval van een conflict tussen ouders en school over de pedagogische aanpak van een leerling de communicatie open te houden en in eerste instantie duidelijk aan te geven wat ouders van de school kunnen en mogen verwachten.

Het bevoegd gezag zou in deze haar medewerkers kunnen aanbieden een cursus conflicthantering te volgen.

Tevens beveelt de Commissie aan gemaakte afspraken met ouders schriftelijk vast te leggen en daar ook integraal gevolg aan te geven.

Tenslotte adviseert de Commissie de gang van zaken nog eens te evalueren om daarbij grenzen leren kennen van wat van de school wordt verwacht en wat de school met haar formatie kan waarmaken in een individueel geval.

Aldus gegeven op 01 oktober 2007 door mr. Joh. C. Westmaas, voorzitter, alsmede Mr. W. van Blitterswijk-Dansberg en Mr. W. Taal-van den Hoek als leden, in tegenwoordigheid van mr. A.C. Melis-Gröllers als secretaris.