



Advies

Klachtennummer 2014 N-12

14 mei 2014

Klacht betreffende de handelwijze van de school ten opzichte van een gescheiden ouder

Volgens klager heeft de school hem ten onrechte niet geïnformeerd over en uitgenodigd voor het 10-minutengesprek. De Commissie stelt vast dat het bevoegd gezag en de school hebben toegegeven dat onzorgvuldig gehandeld is door klager niet te informeren over en uit te nodigen voor de 10-minutengesprekken van 18 november 2013.

Volgens klager heeft met name door de schooldirecteur genegeerd in zijn zorg over het pestgedrag jegens zijn dochter. Naar het oordeel van de Commissie had een gesprek van de school en klager in de omstandigheden waarvan sprake is veel kunnen verduidelijken. De Commissie is het met de school eens dat klager niet kan verlangen dat uitsluitend schriftelijke communicatie plaatsvindt. Het gedrag van de klager in aanmerking genomen is de handelwijze van de school naar het oordeel van de Commissie verklaarbaar.

Toen klager zijn dochter voor het eerst van school kwam ophalen, is de leerkracht met haar meegelopen omdat het een nieuwe situatie voor haar betrof. Daarna heeft de leerkracht nog één keer gevraagd of zij zou meelopen. Dat de school ter zake onzorgvuldig gehandeld zou hebben, is de Commissie niet gebleken.

Voor wat betreft de behandeling en afwikkeling van de klacht op bestuursniveau is onvoldoende aannemelijk geworden dat het bevoegd gezag daarin verwijtbaar is tekort geschoten.

De school heeft onderkend dat zij aan klager had behoren terug te koppelen dat zij aan de moeder van de leerlinge heeft gemeld dat klager een klacht bij de Commissie had ingediend.

De Commissie volgt de school dat het op zichzelf niet onzorgvuldig is dat zij is overgegaan tot een dergelijke melding aan de verzorgende ouder. De Commissie voegt daaraan toe dat zij van oordeel is dat een dergelijke melding altijd naar de andere ouder dient te worden teruggekoppeld.

De Commissie verklaart de klacht deels gegrond en deels ongegrond.

Naar aanleiding van de klacht van de heer K, klager, vader van de minderjarige L, leerlinge van groep 5 van de Katholieke Basisschool S, die door de Stichting X, in stand wordt gehouden,

tegen: mevrouw A1, directeur van basisschool S, mevrouw A2, leerkracht, mevrouw A3, leerkracht, en de heer A4, algemeen directeur van de Stichting X, allen verweerders,

heeft de Landelijke klachtencommissie voor het katholiek onderwijs, hierna ook te noemen 'de Commissie' het volgende advies uitgebracht aan de Stichting X.

1. Het verloop van de procedure

Voor de loop van het geding verwijst de Commissie naar de volgende stukken, waarvan de inhoud als hier ingevoegd is te beschouwen:

- de ongedateerde, schriftelijke klacht met bijlagen van klager, bij de Commissie ingekomen op 6 maart 2014;
- het door klager ingevulde vragenformulier van 10 maart 2014, met bijlagen;
- het schrijven van 18 maart 2014 met bijlagen met aanvullende informatie van klager;
- het ongedateerde schrijven met aanvullende informatie van klager, bij de Commissie ingekomen op 9 april 2014;
- het namens mevrouw A1, mevrouw A2, mevrouw A3, en de heer A4, door mevrouw mr. B. Dijkstra, gemachtigde, ingediende verweerschrift van 9 april 2014 met producties;
- het schrijven van 16 april 2014 met aanvullende informatie van mevrouw mr. B. Dijkstra;
- het schrijven van 1 mei 2014 met aanvullende informatie van klager.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 14 mei 2014 te Utrecht. Klager is niet ter zitting verschenen, hoewel hij daartoe behoorlijk is opgeroepen. Voor basisschool S zijn ter zitting verschenen mevrouw A1 en de heer A4, bijgestaan door hun gemachtigde mevrouw mr. B. Dijkstra.

2. De klacht

2.1 Blijkens de inhoud van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting van 14 mei 2014 is verklaard, luidt de klacht als volgt.

- Klager is als ouder, die mede het gezag over L heeft, ten onrechte niet geïnformeerd over en uitgenodigd voor het 10-minutengesprek van 18 november 2013.
- L werd heel regelmatig gepest door een jongen uit haar klas. Klager heeft dat via een e-mailbericht van 6 januari 2014 gemeld aan de leerkrachten en de directeur, maar hij is met name door de directeur genegeerd in zijn ongerustheid ter zake.
- Als klager L om de week op vrijdag van school kwam ophalen, vroeg haar leerkracht elke keer aan L of zij met haar mee zou lopen. L en haar vader hebben het optreden van de school ter zake als zeer vreemd en naar ervaren.
- Klager heeft op 14 februari 2014 een gesprek gehad met de heer A4, algemeen directeur van de Stichting X. De heer A4 is niet duidelijk geweest over de hoedanigheid waarin hij het gesprek met klager voerde. Ook is door de heer A4 de inhoud van klachtenprocedure niet toegelicht.
- De directeur is ten onrechte bij klager er niet op teruggekomen dat zij de informatieplicht jegens hem ernstig heeft verzaakt en hij niet serieus is genomen voor wat betreft het door L ondervonden pestgedrag.
- Tijdens de lopende klachtenprocedure heeft de directeur op enig moment telefonisch contact opgenomen met de moeder van L om haar te melden dat klager een klacht tegen de school had ingediend. De directeur neemt geen neutrale positie in tegenover de beide ouders.

2.2 Klager heeft het volgende - hier samengevat weergegeven - aan de klacht ten grondslag gelegd.

L geboren op 10 augustus 2005, is eind oktober 2013 met haar moeder, mevrouw O van P1 naar P2 verhuisd en zit sinds 28 oktober 2013 in groep 5 van basisschool S.

De verhuizing van L naar P2 is zonder klagers toestemming en tegen zijn uitdrukkelijke wil geschied. De rechter heeft vervangende toestemming verleend voor de verhuizing

van L. Klager is het ook niet eens met de door de moeder van L gemaakte schoolkeuze. De school heeft L toegelaten zonder medeweten en toestemming van klager.

Op 30 oktober 2013 heeft klager via een e-mailbericht contact gelegd met de leerkrachten en de directeur van basisschool S. Klager heeft zich in het e-mailbericht als vader van L voorgesteld en de complexe situatie rond L en haar verhuizing uitgelegd. Klager heeft in het e-mailbericht heel duidelijk laten weten dat hij als ouder, die mede het gezag over L heeft, betrokken wilde blijven en via de mail en eventueel ook af en toe in een persoonlijk contact op de hoogte gehouden wilde worden van L's vorderingen en welbevinden op school.

Bij e-mailbericht van 31 oktober 2013 heeft klager aangegeven dat hij in het bijzijn van mevrouw O niet in gesprek wilde gaan met L's leerkracht. Hij heeft daarom voorgesteld inzake de oudergesprekken via de mail of telefonisch door basisschool S geïnformeerd te worden en mochten er bijzonderheden zijn hij daar op een vrijdagmiddag persoonlijk contact over zou hebben met L's leerkracht.

Tot klagers verbazing kreeg hij begin januari 2014 van L's moeder het verslag van het 10-minutengesprek van 18 november 2013 toegestuurd. L's moeder had het verslag in december 2013 van de school ontvangen. Het verslag was niet voor klager bedoeld. In het verslag staat L's moeder als aanwezig vermeld, terwijl haar huidige partner ook bij het gesprek aanwezig was. In het verslag worden L's moeder en haar huidige partner ten onrechte als 'ouders' vermeld en wordt hun mening ten aanzien van hoe L het vindt op haar nieuwe school weergegeven.

Klager heeft zijn verbazing over de inhoud van het verslag via een e-mailbericht van 6 januari 2014 aan de leerkrachten kenbaar gemaakt. In dat bericht heeft klager ook het pestgedrag waar L last van had aan de orde gesteld. Zij had al meerdere malen bij klager aangegeven dat een jongetje uit haar klas haar dagelijks pestte, op de grond had gegooid en had getackeld.

Uit een e-mailbericht van 9 januari 2014 van de directeur en de leerkrachten bleek dat zij klagers zorgen niet serieus namen.

Als antwoord heeft klager in een e-mailbericht van 12 januari 2014 opnieuw zijn ongerustheid geuit.

Bij L werd door de leerkrachten niet eens navraag gedaan naar het pestgedrag van de desbetreffende klasgenoot. Later hoorde klager van L dat de school maatregelen had genomen tegen pesten.

Over klagers melding heeft geen enkele terugkoppeling naar hem plaatsgevonden. De school heeft zich daardoor niet gehouden aan haar pestprotocol.

Na alles wat er in die korte tijd was voorgevallen en bij gebreke van een normale communicatie met de directeur en leerkrachten van De Brug, heeft klager op 27 januari 2014 zijn beklag gedaan bij het College van Bestuur van Stichting X. Klager heeft zich bij het College van Bestuur met name beklagd over de wijze waarop de directeur hem had bejegend en met hem had gecommuniceerd.

Het gesprek dat op 14 februari 2014 plaatsvond met de heer A4, die optrad namens het College van Bestuur van Stichting X, en de contacten die hierop volgden waren voor klager niet bevredigend.

De heer A4 deelde in het gesprek mee dat de directeur van basisschool S bij hem was geweest om navraag te doen naar de informatieplicht van de school aan ouders, ingeval van echtscheiding of verbreking van de relatie tussen ouders.

De heer A4 erkende dat de directeur fouten had gemaakt en wilde dat in een gezamenlijk gesprek aanpakken en vastleggen. Echter, nadat klager op 18 februari 2014 te kennen had gegeven niet in te gaan op het aanbod voor een gezamenlijk gesprek, was van duidelijkheid en aanpakken opeens geen sprake meer. Van de schooldirecteur en de heer

A4 heeft klager sedertdien niets meer vernomen over de inhoud van de klacht en de acties die werden ondernomen.

3. Het standpunt van de verweerders

Door en namens mevrouw A1, mevrouw A2, mevrouw A3, en de heer A4 is gemotiveerd op de klacht gereageerd. Zij hebben onder meer het volgende aangevoerd.

In het traject dat voorafging aan de aanmelding van L als leerling heeft de directeur twee keer telefonisch contact gehad met de moeder. Zij wilde informatie over de christelijke identiteit van basisschool S en de mogelijkheid van plaatsing. Er heeft vervolgens een intakegesprek plaatsgevonden. Over de verdere achtergrond van L heeft haar moeder geen mededelingen gedaan. Nadat een rondleiding en kennismakingsgesprek hadden plaatsgevonden, is L na de herfstvakantie in groep 5 gestart. De school van herkomst heeft ook geen mededeling gedaan over de verdere achtergrond van L tijdens de uitwisseling van de leerling-informatie.

Alhoewel de school ervan uitgaat dat het mogelijk is om één oudergesprek per kind te voeren waarbij de beide ouders aanwezig zijn, is de school bereid om met ouders, bij wie dat niet mogelijk is, afzonderlijk gesprekken te voeren.

Het is voor de school zonder meer duidelijk dat klager op dezelfde wijze bij zijn dochter L dient te worden betrokken als zijn ex-partner. Hij dient daartoe dezelfde informatie te ontvangen. Dit is geregeld via de nieuwsbrief en het ouderportaal van de school.

Voor het 10-minutengesprek krijgen de leerlingen een uitnodiging mee naar huis naar aanleiding waarvan de ouders kunnen reageren. L heeft voor het 10-minutengesprek van 18 november 2013 een uitnodiging mee naar huis gekregen, naar aanleiding waarvan de moeder en haar partner op het gesprek zijn verschenen. In de uitnodiging stonden de ouders van L als geadresseerden vermeld. De moeder van L is niet expliciet samen met haar huidige partner uitgenodigd.

Klager had apart uitgenodigd moeten worden voor het 10-minutengesprek. Het bevoegd gezag en de school zien het als een omissie dat dit niet is gebeurd. Inmiddels heeft een aanpassing van de tekst op de website van basisschool S plaatsgevonden

In eerste instantie is in het verslag van het 10-minutengesprek van 18 november 2013 vermeld dat de moeder en de beide leerkrachten aanwezig waren. Onder het kopje 'welbevinden van het kind' staat vermeld 'ouders: L heeft het naar haar zin op school'. Deze opmaak heeft te maken met de format van het verslag. Het gespreksverslag is later aangepast en er staat nu in dat 'de moeder en haar vriend' bij het gesprek aanwezig zijn geweest. De vriend van de moeder wordt niet als ouder beschouwd. Het aangepaste verslag is voor klager beschikbaar in het ouderportaal. In het vervolg zal de school steeds zelf het initiatief nemen om klager alle informatie over L te verstrekken.

Toen klager L voor het eerst van school kwam ophalen, is de leerkracht met haar meegelopen omdat het nieuwe situatie voor haar betrof. Het ging erom dat L bij een mogelijke vertraging van klager vanwege de afstand en de drukte in het verkeer niet alleen zou hoeven wachten in een voor haar nieuwe situatie op een voor haar relatief onbekend schoolplein. Daarna heeft de leerkracht nog één keer aan L gevraagd of zij zou meelopen.

In zijn e-mailbericht van 6 januari 2014 heeft klager gemeld dat L aangaf dat zij bijna dagelijks gepest werd door haar klasgenoot. Hij heeft gevraagd waarom dat in het 10-minutengesprek niet is besproken.

In een e-mailbericht van 9 januari 2014 heeft de directeur aangegeven dat er voor wat betreft het pesten van L sprake is geweest van incidenteel gedrag. Blijkens het onderzoek dat door de school is uitgevoerd is het ongewenst gedrag niet tegen L

persoonlijk gericht geweest. Bovendien heeft het gedrag geen structureel en hardnekkig karakter gehad.

De school heeft het pestgedrag in het najaar van 2013 besproken met de bewuste klasgenoot en diens ouders. Zij heeft het pestgedrag toen ook besproken met de moeder van L.

De school heeft zich daarbij gehouden aan het bepaalde in het pestprotocol.

Volgens de klachtenregeling van het bevoegd gezag kan een ouder een klacht indienen bij het College van Bestuur. Klager heeft zijn gevoelens van ongenoegen bij brief van 27 januari 2014 kenbaar gemaakt aan het College van Bestuur. De heer A4 heeft in het gesprek van 14 februari 2014 met klager gemeld dat het een verkennend gesprek was, naar aanleiding waarvan zou worden bekeken op welke wijze de problematiek werd opgepakt. Hij heeft voorgesteld om de klacht af te handelen door gezamenlijk in gesprek te gaan. Zijn intentie is geweest om het vertrouwen te herstellen en de communicatie te verbeteren.

In de uitnodiging voor een gesprek met de heer A4 is aangegeven dat binnen vier weken na het gesprek het oordeel van het College van Bestuur en de te nemen maatregelen werden meegedeeld. Het nemen van maatregelen was feitelijk niet meer aan de orde toen klager te kennen had gegeven dat hij een klacht bij de Commissie ging indienen.

4. De beoordeling door de Commissie

4.1 De ontvankelijkheid van klager

De Commissie acht zich bevoegd om de klacht te behandelen nu de Stichting X bij de Commissie is aangesloten. Klager kan worden aangemerkt als klager in de zin van de klachtenregeling die voor basisschool S geldt en kan derhalve in zijn klacht worden ontvangen.

4.2 De gegrondheid van de klacht

De Commissie beoordeelt de klacht aan de hand van de volgende indeling.

- a. De uitnodiging voor het 10-minutengesprek en de informatieplicht.
- b. De zorg omtrent pesten.
- c. Het meelopen door de leerkracht met L.
- c. De afwikkeling van de klacht door het bevoegd gezag.
- e. Het niet terugkomen op gemaakte fouten door de directeur.
- f. De melding van de klacht aan L's moeder.

Ad a. De Commissie stelt vast dat het bevoegd gezag en de school hebben toegegeven dat onzorgvuldig gehandeld is door klager niet te informeren over en uit te nodigen voor de 10-minutengesprekken van 18 november 2013.

Het bevoegd gezag heeft naar voren gebracht voor alle onder het bestuur staande scholen 'nieuwe' richtlijnen te gaan opstellen betreffende de informatievoorziening aan ouders met een verbroken relatie. Verder zal onder de aandacht van de scholen worden gebracht dat het te voeren beleid is dat indien ex-partners vanwege hun onderlinge conflict niet in staat zijn om gezamenlijk een gesprek bij te wonen, en zij dit bij de school hebben aangegeven, de school de mogelijkheid biedt om met de ouders apart een gesprek te voeren.

Basisschool S heeft de tekst op haar website inmiddels al op dit punt aangepast.

Gelet op het voorgaande verklaart de Commissie dit klachtonderdeel gegrond.

Ad b. Klager heeft bij e-mailbericht van 6 januari 2014 aan de school gemeld dat L hem had verteld dat een jongetje uit haar klas haar bijna dagelijks pestte.

De klacht van klager houdt meer bepaald in dat hij niet serieus is genomen in zijn melding en er niets op heeft teruggehoord.

Uit de snelle reactie van de directeur van 9 januari 2014 op het e-mailbericht van 6 januari 2014 van klager leidt de Commissie af dat het pestgedrag waarvan sprake is geweest bij de school kennelijk toen al bekend was. Ter zitting heeft de school verklaard dat zij medio november 2013 voor het eerst het signaal kreeg dat L last had van pestgedrag van een klasgenoot. De school heeft naar aanleiding van dat signaal direct gesprekken gevoerd met de betrokken klasgenoot en diens ouders alsook met de moeder van L. Het pestgedrag tegenover L bleek een incidenteel karakter te hebben. Dat de school bij het bestrijden en aanpakken van het pestgedrag niet het pestprotocol zou hebben gevolgd, is niet komen vast te staan. De school bestrijdt dit, en er zijn geen aanknopingspunten die de stelling van klager op dit punt ondersteunen. Via het ouderportaal is voor klager de rapportage toegankelijk over de afhandeling van het pestincident door de school in het najaar van 2013.

De Commissie stelt vast dat klager bij e-mailbericht van 9 januari 2014 een terugkoppeling van de school heeft gekregen op de door hem gedane melding, maar dat deze reactie naar aard en inhoud te summier is geweest. De school heeft dat ook zelf toegegeven. De directeur heeft ter zake gesteld dat zij in reactie op het e-mailbericht van klager van 6 januari 2014 er meteen bij hem op had moeten aandringen dat er een gesprek zou plaatsvinden. De directeur heeft verder gesteld dat de school het daarna in toenemende mate als een gemis is gaan ervaren dat klager geen gesprek wilde aangaan. Ter voorkoming van het missen van informatie wil basisschool S zich in de communicatie met ouders niet beperken tot het enkel wisselen van e-mailberichten.

Naar het oordeel van de Commissie had een gesprek van de school en klager in de omstandigheden waarvan sprake is veel kunnen verduidelijken. De Commissie is het met de school eens dat klager niet kan verlangen dat uitsluitend schriftelijke communicatie plaatsvindt.

Het gedrag van de klager in aanmerking genomen is de handelwijze van de school naar het oordeel van de Commissie verklaarbaar.

Gelet op het voorgaande acht de Commissie dit klachtonderdeel ongegrond.

Ad c. De handelwijze van de leerkracht is in de omstandigheden waarvan sprake is geweest begrijpelijk. De school heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat de leerkracht uit zorg voor L heeft gehandeld.

Toen klager L voor het eerst van school kwam ophalen, is de leerkracht met haar meegelopen omdat het een nieuwe situatie voor haar betrof. Daarna heeft de leerkracht nog één keer aan L gevraagd of zij zou meelopen.

Dat de leerkracht dit iedere keer als klager L kwam ophalen aan haar gevraagd is niet komen vast te staan.

Dat de school ter zake onzorgvuldig gehandeld zou hebben, is de Commissie niet gebleken.

De Commissie verklaart dit klachtonderdeel daarom ongegrond.

Ad d. Klager is door het bevoegd gezag bij brief van 4 februari 2014 uitgenodigd voor een gesprek met de heer A4, algemeen directeur van de Stichting X, om de klacht toe te lichten. Op basis van mandaat is de heer A4 belast met de afhandeling van klachten die bij het College van Bestuur worden ingediend.

De Commissie constateert dat het voor klager onduidelijk is geweest welke rol de heer A4 precies vervulde, maar dat klager op zichzelf wel de nodige informatie heeft gekregen over de inhoud van de klachtenprocedure. Per brief van 4 februari 2014 en ook mondeling van de heer A4 is klager daarover geïnformeerd. Bovendien is bij de uitnodiging voor het gesprek een exemplaar van de klachtenregeling toegestuurd aan klager.

De heer A4 heeft onweersproken gesteld dat het gesprek met klager op 14 februari 2014 een verkennend karakter had. Hij heeft klager gemeld dat het gesprek bedoeld was om informatie in te winnen en de mogelijkheden te verkennen om de problemen samen uit te praten en op te lossen.

Het bevoegd gezag heeft naar voren gebracht dat het achteraf bezien de status van het gesprek duidelijker in de brief van 4 februari 2014 had moeten aangeven. Nog voor het

ingaan van de zomervakantie zal de klachtenregeling van het bevoegd gezag zodanig worden aangepast dat het voor een klager helder en duidelijk is hoe de bestuursverantwoordelijkheden zijn geregeld en wat de status van een eerste verkennend gesprek is bij de behandeling van klachten.

Voor wat betreft het optreden van de heer A4 overweegt de Commissie dat klager duidelijker over diens rol had kunnen worden geïnformeerd. De Commissie acht echter geen termen aanwezig om hieraan in haar advies consequenties te verbinden.

Voor wat betreft de overige aspecten van de behandeling van de klacht op bestuursniveau is onvoldoende aannemelijk geworden dat daarin verwijtbaar is tekort geschoten.

De Commissie verklaart dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

Ad e. Klagers grief behelst dat de directeur heeft nagelaten bij hem op de gemaakte fouten terug te komen en geen excuses heeft aangeboden.

De Commissie stelt vast dat de directeur klager bij herhaling heeft aangeboden met hem in gesprek te gaan. Klager is daar evenwel niet op ingegaan. De directeur heeft daardoor niet de kans gekregen bij klager terug te komen op het gebeurde en zo nodig verontschuldiging aan te bieden.

Een persoonlijk gesprek van de directeur en klager zou daarvoor het aangewezen kader zijn geweest.

Naar het oordeel van de Commissie heeft de directeur een welwillende opstelling gehad, maar is de communicatie van beide partijen over en weer vooral in de beginfase op sommige punten ongelukkig geweest. Enerzijds heeft de directeur niet voldoende aangedrongen op het voeren van een gesprek met klager. Anderzijds heeft klager zich formeel opgesteld en een gesprek met de school steeds afgewezen. Vooral klagers opstelling heeft de communicatie erg bemoeilijkt en meegebracht dat de situatie onnodig in een impasse is geraakt.

Al met al kan naar het oordeel van de Commissie de directeur onvoldoende een verwijt worden gemaakt.

De Commissie verklaart dit klachtonderdeel daarom ongegrond.

Ad f. De school heeft onderkend dat zij aan klager had behoren terug te koppelen dat zij aan L's moeder heeft gemeld dat klager een klacht bij de Commissie had ingediend.

De Commissie volgt de school dat het op zichzelf niet onzorgvuldig is dat zij is overgegaan tot een dergelijke melding aan de verzorgende ouder. De Commissie voegt daaraan toe dat zij van oordeel is dat een dergelijke melding altijd naar de andere ouder dient te worden teruggekoppeld.

De Commissie verklaart de klacht gegrond, voor zover deze inhoudt dat de school ten onrechte die terugkoppeling naar klager achterwege heeft gelaten.

5. Aanbevelingen

De Commissie beveelt de Stichting X aan:

in het kader van de ontwikkeling van het beleid met betrekking tot de informatieverstrekking aan ouders met een verbroken relatie vast te leggen dat de school zelf proactief vraagt of de ouders in staat zijn de oudergesprekken gezamenlijk te voeren.

Aldus uitgebracht op 14 mei 2014 door mevrouw mr. M. van der Veen, voorzitter, mevrouw drs. M. de Kok-Damave, en de heer A. Tillekens, leden, in tegenwoordigheid van mevrouw mr. A. Cluitmans-Souren, ambtelijk secretaris.