

OORDEEL VAN DE LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE
VOOR HET ALGEMEEN BIJZONDER ONDERWIJS
INZAKE KLACHT 12-01

De Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs (verder: de commissie) heeft op 2 februari 2012 een klacht ontvangen van mevrouw A., ouder van B., leerling van de school C. (de school), hierna te noemen: klaagster. De klacht, geregistreerd onder nummer 12-01, is gericht tegen mevrouw C., directeur van de school, en mevrouw D., adjunct-directeur van de school, hierna te noemen: aangeklaagden.

Procedure

De commissie die de klacht heeft behandeld, bestond uit mr. C. Sjenitzer, voorzitter; drs. A.J.M. van den Maagdenberg, lid en mevrouw A.M. Janbroers, lid.

Op 16 februari 2012 heeft de commissie het door klaagster ingevulde vragenformulier ontvangen. Op 5 maart 2012 heeft klaagster nog nadere stukken ingediend.

Aangeklaagden zijn in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren en hebben bij brief van 12 maart 2012 van die gelegenheid gebruik gemaakt.

Klaagster en aangeklaagden zijn daarnaast in de gelegenheid gesteld hun standpunten nader toe te lichten op een op 23 maart 2012 te Utrecht gehouden besloten hoorzitting.

Klaagster was daarbij aanwezig, vergezeld van mevrouw E., moeder. Aangeklaagden waren aanwezig, vergezeld van de heer F. en mevrouw G., voorzitter respectievelijk lid van het bestuur van de Stichting X.

Ontvankelijkheid

De school was ten tijde van de voorgevallen feiten en de indiening van de klacht aangesloten bij de commissie. De dochter van de klaagster is leerling van de school. De zoon van klaagster is geen leerling van de school meer. De klacht wordt daarom **ontvankelijk** verklaard voor zover deze betrekking heeft op de dochter van klaagster. Voor het overige is de klacht **niet-ontvankelijk**.

Feiten

De commissie gaat op grond van de schriftelijke stukken en het verhandelde ter zitting uit van de volgende, in verband met de klacht relevante, vaststaande en niet, althans onvoldoende, weersproken feiten.

De leerling is 12 jaar en zit sinds het schooljaar 2009-2010 op de school. Ze is bekend met hartritmestoornissen en spanningsbuikpijnen.

Op 16 juni 2011 heeft zich een incident voor gedaan op school waarbij de dochter van klaagster was betrokken.

Op 25 augustus 2011 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen klaagster, aangeklaagden en de andere adjunct-directeur van de school. In dat gesprek is een lijst met 76 vragen en opmerkingen van klaagster besproken die zij eind juni 2011 ook aan de ouderraad en medezeggenschapsraad had gestuurd. Doel van het gesprek was om te spreken over het ongenoegen van klaagster en om te komen tot duidelijke afspraken voor de toekomst. Van het gesprek is een verslag gemaakt. Klaagster vond het verslag onvolledig en heeft in een schriftelijke reactie van 6 september 2011 een aanvulling gegeven. Bij brief van 12 september 2011 heeft de directeur van de school klaagster diverse schooldocumenten toegezonden en haar bericht dat de aanvulling gevoegd is bij het verslag alsmede dat het pleinwachtlopen nogmaals is besproken en er met nog meer aandacht voor de kinderen toezicht wordt gehouden. Tevens heeft de directeur voorgesteld om onder leiding van een onafhankelijke mediator in gesprek te gaan. Op verzoek van klaagster is de externe vertrouwenspersoon hiervoor benaderd. Op 13 oktober 2012 heeft het bedoelde gesprek plaats gevonden. De externe vertrouwenspersoon heeft bij brief van 28 oktober 2011 aan de ouders bericht dat zij, vanwege de toon van - in het bijzonder - de echtgenoot van klaagster (vader van de leerling) naar de medewerkers van de school tijdens het gesprek, geen mogelijkheden of opening zag om bij te dragen aan een oplossing van de klachten. Ze adviseerde de ouders de leerling over te plaatsen naar een andere school vanwege het grote wantrouwen en daarnaast om de klacht neer te leggen bij de Landelijke Klachtencommissie.

Bij e-mail van 26 januari 2012 heeft klaagster zich opnieuw tot de directeur gericht met vragen over het beleid van de school. Het bestuur heeft bij brief van 17 februari 2012 een reactie gegeven. Klaagster heeft hierop gereageerd bij brief van 21 februari 2012.

Korte inhoud van de klacht

1. Er is sprake van fysiek en verbaal geweld en van pesten jegens de leerling en de school treft geen doeltreffende maatregelen.

De leerling is op 16 juni 2011 door vier jongens getrapt en in de maag gestompt tijdens de pauze op het schoolplein. Het is niet gezien door de pleinwachten. Toen de leerling het meldde bij een leerkracht zei die alleen tegen de jongens dat ze moesten stoppen. De betreffende jongens hebben niet of nauwelijks straf gekregen (twee pauzes binnen blijven). De leerling heeft in verband met aanhoudende pijn op 20 juli 2011 een arts bezocht die aangaf dat de ribben gekneusd zijn geweest en dat de pijn weer over gaat. Klaagster heeft een kopie van de patiëntenkaart met het verslag van de huisarts van het bezoek op 20 juli overgelegd. De leerling heeft zeker vijf maanden lichamelijke klachten gehad en ook nachtmerries. Een van de jongens kon ongemerkt asociale woorden tegen de leerling blijven zeggen en haar bij de fietsenstalling schoppen en slaan. Het had een signaal voor de school moeten zijn toen leerling in de lessen vroeg hoe ze om moest gaan met pesten.

2. Er is sprake van onverdraagzaamheid

Klaagster acht het onverdraagzaam dat het incident heeft kunnen gebeuren op een overzichtelijk plein met pleinwachten.

Het advies om voor een andere school te kiezen was voor klaagster geen optie, omdat dit de enige school voor speciaal onderwijs in de buurt is. Klaagster heeft dit advies als intimidatie ervaren en er in oktober 2011 voor gekozen de zaak te laten rusten zodat de leerling eerst de toetsen kon afronden en aangemeld kon worden op het vervolgonderwijs. In het gesprek met de mediator liepen de emoties van de zijde van klaagster en haar echtgenoot hoog op door het vele onbegrip van de zijde van de school. In januari 2012 heeft klaagster geconstateerd dat er sinds 25 augustus 2011 geen verbetering is opgetreden ten aanzien van een groot aantal punten en dat het onbegrijpelijk is dat aan de ouders van een leerling die wordt gepest, verzocht wordt op zoek te gaan naar een andere school.

3. Er is sprake van een slechte organisatie en communicatie

Het incident op 16 juni 2011 was voor klaagster de druppel die de emmer deed overlopen. Aangeklaagden zijn nalatig geweest in hun reactie op dit incident. Na het gebeurde ging men over tot de orde van de dag en pas nadat klaagster 's middags op school kwam, is de school in actie gekomen. Klaagster heeft eerst op 16 september 2011, nadat ze er om had gevraagd, het verslag van de gesprekken en de acties rond het incident van 16 juni 2011 van de adjunct-directeur ontvangen.

Klaagster heeft op 23 juni 2011 een lijst met vragen en opmerkingen over de organisatie en communicatie aan de directeur gestuurd. Klaagster is van mening dat er onvoldoende

terugkoppeling en verbetering is geweest. Ook de verslaglegging door de school was niet altijd volledig.

Verweer

1. De school tolereert geen fysiek geweld en heeft op professionele wijze gereageerd op het incident van 16 juni 2011, op een wijze die past binnen een verantwoord schoolbeleid. Het gaat er bij het tegengaan van geweld niet alleen om dat een gegeven straf in de ogen van de ouders van de mishandelde leerling zwaar genoeg is, maar ook om dergelijke incidenten in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen. De school dient met een breder belang dan alleen dat van de mishandelde leerling rekening te houden en geeft straffen op maat. De school kent omgangsregels voor een veilig klimaat op school en er geldt een pestprotocol.

Klaagster is 's middags naar school gekomen en heeft gesproken met de directeur. Daarbij is onder meer afgesproken dat de directeur de volgende dag met de adjunct-directeur zou spreken en de maandag er na er bij de ouders op terug zou komen. De echtgenoot van klaagster heeft op donderdag na schooltijd contact opgenomen met de directeur en dreigementen uitgesproken.

Dat was voor de directeur reden de wijkagent in te schakelen.

Aangeklaagde, de adjunct-directeur, heeft naar aanleiding van het incident op 17 juni 2011 gesproken met de twee jongens en de dochter van klaagster. De jongens, die in een lagere klas zitten, hebben aangegeven het niet fijn te vinden dat de dochter van klaagster steeds bij hun groepje komt, lacht en weer wegrent. Zij vindt een van de jongens erg leuk. Er waren afspraken gemaakt dat ze afstand zouden houden. Toen het weer gebeurde, heeft een van de jongens haar vastgepakt en hebben twee andere jongens haar geschopt. De dochter van klaagster heeft in dat gesprek desgevraagd niet aangegeven dat zij heel veel pijn had. Op 23 juni 2011 heeft een vervolggerek plaats gevonden waarbij ook een van de leerkrachten die pleinwacht had en twee andere jongens aanwezig waren. De jongens hebben hun excuses aangeboden en drie van hen moesten als straf twee pauzes binnen blijven. De dochter van klaagster heeft aangegeven dat ze tevreden was dat de school het had uitgezocht.

Ter zitting hebben aangeklaagden laten weten dat hen pas achteraf duidelijk is geworden dat er sprake is geweest van een ernstige vorm van fysiek geweld. Zouden zij daar eerder mee bekend zijn geweest, zou de strafmaat anders zijn uitgevallen.

Bij de school zijn 3 pleinen voor 75 leerlingen en op ieder plein zijn gedurende de pauzes twee of meer leerkrachten als pleinwacht aanwezig.

2. Aangeklaagden begrijpen dit klachtonderdeel aldus dat de school klaagster ten onrechte niet volgt in haar opvattingen. Aangeklaagden zijn van mening dat de school het beleid bepaalt en uitvoert en dat kan met zich meebrengen dat een ouder het niet eens is met de wijze waarop wordt opgetreden. Aangeklaagden hebben in het onderhavige geval de nodige moeite gedaan de ouders duidelijk te maken dat de getroffen maatregel de juiste was.

3. Aangeklaagden hebben steeds op een correcte manier op de vragen van klaagster gereageerd. Zij is uitgenodigd voor een gesprek dat op 25 augustus 2011 heeft plaats gevonden. Toen dat uitvoerige gesprek niet tot een voor klaagster bevredigende oplossing had geleid, hebben aangeklaagden op 12 september 2011 voorgesteld een mediator te benaderen. Zij zijn akkoord gegaan met de keuze van klaagster, te weten de externe vertrouwenspersoon. Vanwege de houding van de echtgenoot van klaagster tegenover de medewerkers van de school zag de mediator geen mogelijkheden tot een oplossing te komen. Aangeklaagden hebben meer gedaan om met klaagster op één lijn te komen dan van de school verwacht mocht worden. De wijze waarop klaagster en haar echtgenoot aangeklaagden onder druk hebben gezet, overschrijden ver de grenzen van het betamelijke. Als het vertrouwen van ouders in de school ontbreekt en ondanks diverse pogingen niet hersteld kan worden, is samenwerking bijna onmogelijk. De school is steeds in gesprek gebleven met de ouders en heeft aangeboden te helpen bij het zoeken van een andere school. Aangeklaagden hebben niet de indruk dat de leerling zich niet prettig of niet veilig voelt op school.

De situatie is ook in diverse vergaderingen van het bestuur besproken. Het bestuur heeft op 17 februari 2012 vastgesteld dat, ondanks de zorg die aan de leerling wordt besteed en de zorgvuldigheid waarmee de vragen en opmerkingen zijn beantwoord, het vertrouwen bij de ouders ontbreekt en geadviseerd een andere school te zoeken indien zij dat vertrouwen niet kan hervinden of opbrengen.

Oordeel

1. De commissie dient te beoordelen of aangeklaagden adequaat hebben gereageerd op het incident van donderdag 16 juni 2011.

De commissie stelt vast dat de directeur in het gesprek op de middag van 16 juni 2011 met klaagster, die na het horen van het verhaal van haar dochter over de gebeurtenissen van die middag eigener beweging naar school was gekomen, heeft afgesproken de op die dag afwezige

adjunct-directeur van het cluster van de leerling de volgende dag, 17 juni 2011, te zullen informeren over het incident. De commissie stelt voorts vast dat de adjunct-directeur op 17 juni 2011 direct een gesprek heeft gevoerd met de dochter van klaagster en twee bij het incident betrokken jongens.

Het aanvankelijk voor 21 juni 2011 geplande vervolggelak heeft, wegens afwezigheid van de dochter van klaagster, op 23 juni 2011 plaatsgevonden. Hierbij waren ook twee andere jongens van het groepje en één van de pleinwachten aanwezig.

Voor zo ver de commissie heeft kunnen nagaan, heeft de dochter van klaagster niet direct na het incident of tijdens de voornoemde gesprekken aan aangeklaagden of de leerkrachten kenbaar heeft gemaakt dat zij dusdanige pijn had dat er sprake was geweest van ernstig fysiek geweld. De verklaring van de huisarts dateert pas van 20 juli 2011.

Het bepalen van de aard en hoogte van straffen voor leerlingen naar aanleiding van incidenten is een bevoegdheid die toekomt aan de school en dient te geschieden binnen het daartoe vastgestelde beleid. De commissie acht het niet onredelijk dat een school voor speciaal onderwijs in beginsel uitgaat van het principe 'straf op maat'. Aangeklaagden hebben terecht aangevoerd dat de school met meerdere belangen rekening moet houden.

De commissie overweegt dat de ervaring leert dat ook bij aanwezigheid van voldoende pleinwachten zich incidenten kunnen voordoen, die niet gezien worden zonder dat betrokkenen daar een verwijt van gemaakt kan worden. De commissie acht in de onderhavige situatie het aantal van twee pleinwachten niet onredelijk.

De commissie is van oordeel dat aangeklaagden op grond van de hen op dat moment bekende gegevens actie hebben ondernomen en maatregelen hebben genomen die pasten bij de ernst van het feit. Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat aangeklaagden ter zitting kenbaar hebben gemaakt dat zij tot een andere strafmaat zouden zijn gekomen indien zij toen op de hoogte waren geweest van de ernst van het gebeurde.

Ten aanzien van de gevolgde procedure stelt de commissie vast dat de adjunct-directeur de leerlingen niet apart heeft gehoord. De dochter van klaagster is gelijktijdig met de jongens gehoord. De commissie is van oordeel dat bij dergelijke incidenten de betrokken leerlingen in eerste instantie apart zouden moeten worden gehoord, zodat zij in alle vrijheid hun verhaal kunnen doen. Niet valt uit te sluiten dat de dochter van klaagster zich in die situatie vrijer had gevoeld melding te maken van de aard en de ernst van haar lichamelijke klachten. Het pestprotocol van de school voorziet hier niet in. De commissie acht deze omissie echter niet van dien aard dat enkel om die reden dit klachtonderdeel gegrond moet worden verklaard. Zij zal ter zake wel een aanbeveling doen.

De commissie stelt voorts vast dat partijen van mening verschillen over de vraag of de dochter van klaagster zich veilig voelt op school. De commissie heeft voorts niet kunnen vaststellen dat de nachtmerries van de dochter van klaagster direct worden veroorzaakt door het incident op 16 juni 2012. Deze aspecten kunnen dan ook niet worden meegewogen in haar oordeel.

Buiten het incident op 16 juni 2011 heeft klaagster onvoldoende aannemelijk gemaakt dat haar dochter structureel wordt gepest

Alles afwegende acht de commissie dit klachtonderdeel **ongegrond**.

2. Klachtonderdeel 2 over de onverdraagzaamheid heeft geen zelfstandige betekenis, maar speelt een rol in de overwegingen inzake de klachtonderdelen 1 en 3.

3. De commissie stelt vast dat er veelvuldig is gecommuniceerd tussen aangeklaagden en klaagster, schriftelijk en mondeling, zoals het gesprek op 25 augustus 2011, het verslag van dit overleg door de school, de reactie van klaagster hierop en het gesprek op 13 oktober 2011 onder leiding van de externe vertrouwenspersoon. De commissie kan zich niet aan de indruk onttrekken dat de communicatie over het incident op 16 juni 2011 is ondergesneeuwd in de discussie over de 76 punten. Daarbij stelt de commissie vast dat partijen in hun communicatie niet steeds op dezelfde golflengte zaten, hetgeen begrip over en weer niet heeft bevorderd. De commissie acht het niet onbegrijpelijk dat een school ouders in overweging geeft een andere school te zoeken wanneer zij moet vaststellen dat het vertrouwen van ouders in de school ontbreekt en pogingen om dit vertrouwen te herstellen niet het gewenste resultaat hebben gehad.

Zoals besproken ter zitting zal de commissie in haar oordeel niet ingaan op alle punten die klaagster in haar gesprekken met de school heeft ingebracht.

Alles overziende is de commissie van oordeel dat aangeklaagden voldoende zorgvuldig hebben gehandeld in hun communicatie met klaagster.

De commissie acht dit klachtonderdeel **ongegrond**.

4. Ambtshalve stelt de commissie vast dat in de schoolgids wordt verwezen naar de Klachtenregeling SBO en dat deze op school aanwezig is. Voorts stelt de commissie vast dat de klachtenregeling is te lezen op de website van de school. De contactgegevens van de klachtencommissie ontbreken echter.

De commissie is van oordeel dat de klachtenregeling van de school en de contactgegevens van de klachtencommissie niet voldoende toegankelijk zijn gepubliceerd. Potentiële klagers moeten

voornoemde informatie kunnen inzien zonder tussenkomst van derden, zonder daar expliciet naar te hoeven vragen en zonder dat bekend wordt dat iemand zich oriënteert. Anders wordt onnodig voor potentiële klagers een drempel opgeworpen een klacht in te dienen. Een school kan de gewenste toegankelijkheid verbeteren door in de schoolgids de contactgegevens van de klachtencommissie op te nemen en te verwijzen naar de integrale klachtenregeling, inclusief de contactgegevens, op de website. De commissie zal ter zake een aanbeveling doen.

Aanbeveling

De commissie beveelt het bevoegd gezag van de school aan

- in de schoolgids de naam en de contactgegevens van de klachtencommissie op te nemen alsmede een verwijzing dat de integrale klachtenregeling op de website van de school staat. Het belang dat hij of zij die de mogelijkheid overweegt tot indiening van een klacht bij de LKC, zonder tussenkomst van derden maar in vrijheid de beschikking kan krijgen over deze gegevens, wordt daarmee gewaarborgd.
- het pestprotocol van de school in die zin aan te passen dat in geval van ernstige incidenten de betrokken leerlingen in eerste instantie afzonderlijk worden gehoord.

Den Haag, 31 mei 2012

C. Sjenitzer,

Voorzitter

R.T. Steinvoot-de Groot

Secretaris