

**OORDEEL VAN DE LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE**  
**VOOR HET ALGEMEEN BIJZONDER ONDERWIJS**  
**INZAKE KLACHT 12-06**

De Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs (verder: de commissie) heeft op 7 mei 2012 een klacht, gedateerd 23 april 2012, ontvangen van de heer A. en mevrouw B. (verder: klagers), ouders van C., leerling van school D. (verder: de school). De klacht, geregistreerd onder nummer 12-06, is gericht tegen mevrouw E., directeur van de school (verder: aangeklaagde).

**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 22 mei 2012 heeft de commissie het ingevulde vragenformulier van klagers ontvangen. Aangeklaagde is in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren en heeft bij brief van 5 juni 2012 van haar gemachtigde mr. F. van die gelegenheid gebruik gemaakt.

Klagers en aangeklaagde zijn daarnaast in de gelegenheid gesteld hun standpunten nader toe te lichten op een op 15 juni 2012 te Utrecht gehouden besloten hoorzitting.

Aangeklaagde was daarbij aanwezig, vergezeld van haar gemachtigde en mevrouw G., adjunct-directeur van de school.

Klagers hebben de commissie vooraf meegedeeld niet ter zitting te zullen verschijnen omdat moeder zich hier psychisch niet toe in staat achtte.

**Ontvankelijkheid**

De school was ten tijde van de voorgevallen feiten en de indiening van de klacht aangesloten bij de commissie. De dochter van de klagers is leerling van de school. De klacht wordt daarom **ontvankelijk** verklaard.

## **Korte inhoud van de klacht**

**Een medeleerling heeft in de klas ongewenste intimiteiten vertoond ten opzichte van de dochter van klagers. Aangeklaagde heeft geen/niet afdoende maatregelen getroffen en wilde over het incident op 16 april 2012 geen gesprek met klagers aangaan.**

Op maandag 16 april 2012 heeft een 5 jarige medeleerling bij de dochter van klagers haar broek en onderbroek uitgetrokken en haar betast. Klagers zijn hierover diezelfde dag telefonisch geïnformeerd door de leerkracht. Daarbij is gezegd dat het niet de eerste keer was dat deze leerling dergelijk gedrag vertoonde. De volgende dag heeft moeder met de leerkracht afgesproken dat de jongen niet meer in de buurt van haar dochter mocht komen. Moeder wilde ook dat de leerling niet meer bij haar dochter in de klas zou zitten, maar dat ging volgens de leerkracht niet gebeuren.

Het heeft klagers verbaasd dat aangeklaagde de dag erna moeder niet heeft aangesproken op school en heeft gevraagd of zij behoefte had aan een gesprek. Op woensdag was aangeklaagde niet aanwezig op school en heeft moeder desgevraagd haar e-mailadres gekregen; daarbij is gezegd dat aangeklaagde e-mail op haar telefoon ontvangt. Moeder heeft aangeklaagde vervolgens per e-mail verzocht om een gesprek om 12.00 uur. Toen zij aangeklaagde om half 1 op het schoolplein zag, reageerde deze dat het haar vrije dag was. Op vrijdagochtend had moeder nog steeds geen reactie ontvangen. Later die dag ontving moeder een uitnodiging voor een gesprek in de week erna. Die middag is moeder de kamer van aangeklaagde binnengelopen en heeft gezegd dat het onbehoorlijk was dat zij als directeur geen contact had gezocht na het incident. Aangeklaagde reageerde dat het afdoende was dat de leerkracht had gebeld. Het voorval wordt gebagatelliseerd door aangeklaagde. Moeder heeft geëist dat de jongen niet meer bij haar dochter in de klas zou zitten.

Klagers vinden het onjuist dat andere ouders, bijvoorbeeld pleinwachters, niet zijn geïnformeerd over het incident. Bij een andere leerling heeft de jongen iets vergelijkbaars gedaan, zij het in ergere mate.

De moeder van de jongen heeft excuses aan klagers gemaakt. Zij gaf aan goed begeleid te worden door de school.

Klagers hebben aan het bestuur een afschrift van de klacht van 23 april 2012 gestuurd en het bestuur zou een gesprek met hen aangaan. Dat is echter niet gebeurd.

De betreffende leerling is inmiddels van school, maar klagers hebben geen vertrouwen meer in de school.

In reactie op het verweerschrift hebben klagers schriftelijk het volgende aangegeven:

Tijdens een bijeenkomst op 27 april 2012 heeft aangeklaagde gezegd dat zij al sinds januari 2012 op de hoogte was van seksueel ongewenst gedrag van de jongen en dat er destijds ook maatregelen zijn getroffen.

Klagers hebben op 23 april 2012 telefonisch aangegeven geen behoefte te hebben aan een gesprek omdat zij reeds andere stappen hadden ondernomen. Ze hadden een week tevergeefs gewacht op een afspraak.

Klagers hebben begin mei 2012 contact gehad met de leerplichtambtenaar. Deze functionaris gaf aan op 27 april 2012 op de hoogte te zijn gesteld dat de leerling van school was, maar de reden daarvoor was niet geheel duidelijk.

## **Verweer**

Aangeklaagde begrijpt de zorg van klagers om hun dochter, maar weerspreekt dat zij niet voldoende serieus en voortvarend de zaak zou hebben aangepakt.

Vanaf 16 april 2012 zijn de volgende acties ondernomen:

- verzamelen van informatie om de ernst van het gedrag in te schatten;
- contact met de GGD voor ondersteuning;
- contact met de leerplichtambtenaar om advies in te winnen;
- onderzoek welke maatregelen de school kon nemen om de veiligheid van de leerlingen in de groep van de dochter van klagers te garanderen;
- afspraak op 20 april 2012 met de ouders van de jongen om samen met leerkracht en de jeugdarts de zorgen die de school had rondom deze leerling te bespreken.

Toen bleek dat er sprake was van meerdere incidenten is op 20 april 2012, in overleg met de leerkracht, de ib-er en de adjunct-directeur, besloten de leerling voor een week in een andere, hogere, klas te plaatsen. Alle ouders van de klas zijn diezelfde dag per e-mail hierover ingelicht, alsmede over de aandacht voor weerbaarheid in de klas in de week erna. Op 24 april 2012 bleek dat er door twee ouderparen aangifte was gedaan tegen de leerling. Aangeklaagde heeft met een ouderpaar en met de politieagent gesproken. Ook heeft zij contact gezocht met verschillende instanties. Aangeklaagde heeft ter zitting aangegeven dat de school inmiddels bekend is met in totaal acht incidenten.

Op 26 april 2012 is in overleg met het bestuur, de leerplichtambtenaar en de ouders van de leerling besloten hem van school te verwijderen wegens grensoverschrijdend (seksueel) gedrag. Dit gedrag was van dien aard dat de veiligheid van de groep en de gevoelens van veiligheid van

de kinderen in de groep werden bedreigd. De veiligheid van de leerling in de groep was inmiddels ook in het geding. Alle ouders van de groep zijn uitgenodigd voor een bijeenkomst op 27 april 2012 waar deze beslissing is toegelicht en vragen konden worden gesteld. De jeugdarts, aangeklaagde en de adjunct-directeur waren aanwezig. Ook klagers waren erbij. Tijdens deze bijeenkomst is toegezegd dat de leerkrachten structureel activiteiten zullen ondernemen met de groep om de weerbaarheid en de veiligheid te vergroten. Dit is verwoord in een plan van aanpak dat op 20 mei 2012 aan de ouders is gemaaild. De ouders zijn die week door de groepsleerkrachten benaderd met de vraag of zij behoefte hadden aan een gesprek. Klagers hebben op 23 mei 2012 gezegd hieraan geen behoefte te hebben.

De leerkracht heeft na het incident met beide leerlingen gesproken en na schooltijd moeder telefonisch op de hoogte gesteld. De leerkracht heeft ook aangeklaagde diezelfde middag geïnformeerd. Vervolgens zijn de volgende maatregelen genomen: de jongen mocht niet meer in de poppenhoek spelen en alleen onder begeleiding naar het toilet. Het is op school gewoonte dat de leerkracht de zaken afhandelt die de groep aangaan. De leerkracht is de eerst verantwoordelijke voor de groep. Alleen als het niet lukt, schuift de directeur aan. Conform dit protocol is gehandeld en de leerkracht en aangeklaagde leefden in de veronderstelling dat er voldoende aandacht vanuit de school aan klagers was gegeven. De leerkracht was bij het dagelijkse inloophouding beschikbaar voor eventuele vragen. Ook had een afspraak kunnen worden gemaakt. Op verschillende momenten heeft de leerkracht contact gehad of gezocht met klagers. Er was geen aanleiding voor aangeklaagde om op 17 april 2012 contact op te nemen met klagers omdat de leerkracht hen had geïnformeerd en de te nemen maatregelen waren doorgesproken en afgestemd.

Woensdag is de vaste vrije dag van aangeklaagde maar zij was op het schoolplein om haar eigen kind op te halen. Aangeklaagde werd tijdens dat gesprek overvallen door de heftigheid van de reactie van moeder. Aangeklaagde was die dag niet in de gelegenheid kennis te nemen van de e-mail van moeder omdat zij die niet op haar (privé) telefoon had ontvangen en wegens privé afspraken er ook anders nog geen kennis van had kunnen nemen. Ter zitting heeft aangeklaagde toegelicht dat zij eerst alles in kaart wilde brengen en wilde overleggen over vervolgstappen voordat zij zou reageren op de e-mail van moeder.

Op 19 april 2012 was aangeklaagde in verband met afspraken en vergaderingen vrijwel niet op school. Op vrijdag heeft zij moeder per e-mail van 9.09 uur uitgenodigd voor een gesprek in het begin van de week daarop. Moeder is aan het einde van die ochtend het kantoor binnen gelopen en eiste dat er onmiddellijk maatregelen werden genomen. Die middag hebben aangeklaagde en de leerkracht tweemaal naar het huis van klagers gebeld om een afspraak te maken. In eerste

instantie deelde vader mee dat moeder nog niet thuis was en later werd niet opgenomen. De uitnodiging per e-mail van 23 april 2012 is geweigerd. Terugkijkend concludeerde aangeklaagde ter zitting dat het beter was geweest eerder met klagers te spreken gelet op hun behoefte daaraan.

Het door klagers genoemde voorval in januari 2012 stond op zich zelf en er was geen reden om te denken aan een structureel patroon. Daarom is volstaan met het informeren van de direct betrokken ouders.

Het bestuur heeft de ontvangst van de brief bevestigd op 27 april 2012 en klagers uitgenodigd voor een gesprek. Ter zitting heeft aangeklaagde gezegd dat een week geleden uiteindelijk dit gesprek heeft plaatsgevonden, maar dat de gebeurtenissen voor klagers nog te gevoelig lagen dat ook aangeklaagde hierbij zou aanschuiven. Na de zomer heeft het bestuur opnieuw contact met klagers.

Aangeklaagde heeft vanaf 18 april 2012 herhaaldelijk een uitnodiging voor een gesprek met klagers gedaan, het is haar niet toe te rekenen dat dit gesprek niet heeft plaats gevonden.

## **Oordeel**

De commissie ziet zich primair voor de vraag gesteld of aangeklaagde geen of niet afdoende maatregelen heeft getroffen na het incident met de dochter van klagers op 16 april 2012.

De commissie stelt op grond van de stukken en hetgeen ter zitting is besproken vast dat na het incident gehandeld is volgens de binnen de schoolorganisatie geldende regels dat een leerkracht primair de zaken afhandelt die de eigen groep betreffen en de eerst verantwoordelijke is voor de groep. De commissie acht een dergelijke procedure niet onjuist.

De leerkracht heeft diezelfde middag de ouders gebeld en hen geïnformeerd. De dag erna hebben de leerkracht en moeder met elkaar gesproken. De commissie acht het begrijpelijk dat klagers aangeslagen waren door het incident, maar heeft niet kunnen vaststellen dat zij op dat moment niet tevreden waren over de communicatie hierover vanuit school.

Voorts stelt de commissie vast dat de leerkracht aangeklaagde op de middag waarop het incident heeft plaatsgevonden hierover heeft geïnformeerd en dat er in overleg met aangeklaagde direct maatregelen zijn getroffen om de veiligheid in de groep te waarborgen, te weten dat de leerling niet meer in de poppenhoek mocht spelen en niet zonder begeleiding naar het toilet mocht.

De commissie is van oordeel dat aangeklaagde met deze eerste maatregelen en de acties zoals die uitvoerig in het verweerschrift zijn genoemd adequaat heeft gereageerd op het incident van

16 april 2012. Het is de commissie niet gebleken dat er naar aanleiding van het door klagers genoemde incident van januari 2012 al reden was geweest om handelend op te treden zoals in april en mei 2012 is gedaan.

De commissie concludeert dan ook dat niet gezegd kan worden dat aangeklaagde geen of niet afdoende maatregelen heeft getroffen.

Vervolgens dient de commissie de vraag te beantwoorden of aangeklaagde geen gesprek met klagers aan wilde gaan over het incident op 16 april 2012.

De commissie overweegt dat het verwachtingspatroon van klagers ten aanzien van het tonen door aangeklaagde van betrokkenheid bij klagers niet is uitgekomen. Klagers hadden verwacht dat een directeur in een dergelijke situatie contact met de ouders zou opnemen. Toen dat op 17 april 2012 niet was gebeurd, heeft moeder op 18 april 2012 het initiatief genomen om een afspraak met aangeklaagde te maken door het sturen van een e-mail en het aanspreken van aangeklaagde op het schoolplein. De commissie is van oordeel dat het aangeklaagde niet verweten kan worden dat zij op haar vrije woensdag niet haar zakelijke e-mail leest of op het schoolplein een inhoudelijk gesprek als directeur met ouders aangaat. De commissie begrijpt dat aangeklaagde op het schoolplein werd overvallen door de heftige reactie van moeder, maar zij had uit deze reactie wel kunnen en moeten afleiden dat er aan de zijde van klagers nadrukkelijk de behoefte was aan een gesprek met de directeur. Ondanks het feit dat er conform de regels is gehandeld, was het in de onderhavige situatie beter geweest indien aangeklaagde zo mogelijk op diezelfde middag, maar in ieder geval de dag erna in een korte reactie aan klagers had laten weten dat zij bereid was een gesprek met klagers aan te gaan. Het feit dat aangeklaagde dat niet onmiddellijk heeft gedaan, acht de commissie echter niet zodanig ernstig dat daarmee de klacht gegrond is.

De commissie stelt ten slotte vast dat klagers vervolgens zelf ieder contact met aangeklaagde en het bestuur hebben afgehouden tot het gesprek dat in de week voorafgaande aan de zitting met het bestuur heeft plaatsgevonden.

De commissie acht de klacht **ongegrond**.

De commissie stelt ambtshalve vast dat in het overgelegde informatieboekje van de school voor het schooljaar 2011/2012 een foutief adres en telefoonnummer van de commissie staat. Klagers hebben hun klacht van 23 april 2012 ook naar dit adres gestuurd waardoor de commissie de klacht eerst op 7 mei 2012 heeft ontvangen. In de voor een aantal jaren geldende schoolgids van januari 2009 staat wel het juiste adres van de commissie, maar geen telefoonnummer vermeld. Hierin staat voorts aangegeven, dat de klachtenregeling op school is in te zien.

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 landelijke 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 en het informatieboekje de naam en de (juiste) contactgegevens van de landelijke 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 landelijke klachtencommissie, zonder tussenkomst van derden maar in vrijheid de beschikking kan krijgen over deze gegevens, wordt daarmee gewaarborgd.

Den Haag, 6 september 2012

C. Sjenitzer,

Voorzitter

R.T. Steinvooort-de Groot

Secretaris