

**ORDEEL VAN DE LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE**  
**VOOR HET ALGEMEEN BIJZONDER ONDERWIJS**  
**INZAKE KLACHT 09-10**

De Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs (verder: de commissie) heeft op 24 april 2009 een klacht ontvangen van de heer en mevrouw S (hierna te noemen: klagers), ouders van onder meer I, tot augustus 2009 leerling van T. De klacht, geregistreerd onder nummer 09-10, is gericht tegen de heer P, directeur van T en mevrouw H, leerkracht en intern begeleider van T (hierna te noemen: aangeklaagden).

**Korte inhoud van de klacht**

De klacht heeft betrekking op de wijze van communiceren van en de pedagogische benadering door aangeklaagden.

Klagers hebben de communicatie en pedagogische benadering van aangeklaagden ervaren als gesloten, weinig ontvankelijk en rechtlijnig. Klagers missen bij aangeklaagden oog voor het individu, wederzijds respect en zichtbare inspanningen de leerlingen te laten ervaren dat de school een veilige basis is. Voor het goed kunnen functioneren van hun dochter I (8 jaar) is een veilige basis noodzakelijk, bijvoorbeeld in de persoon van de leerkracht bij wie ze desgewenst terecht kan. I is een cognitief zeer begaafd, maar ook een zeer gevoelig kind.

Na een drietal contacten (twee met mevrouw H en één met de heer P) voelden klagers zich niet serieus genomen door de school en hebben zij de (extern) vertrouwenspersoon mevrouw L benaderd. Daarop heeft een gesprek plaats gevonden tussen klagers, aangeklaagden en de vertrouwenspersoon. Doel van dit gesprek was om aandacht te vragen voor de gevoeligheid van I en te proberen de communicatie met de school te verbeteren. Klagers hebben in dit gesprek begrepen dat de school hun handelen overdreven en onwenselijk acht en daar ook geen tijd voor heeft. De school wilde niets doen aan het verbeteren van de communicatie en klagers voelden zich bevestigd in hun gevoel niet serieus te worden genomen.

Klagers zijn van mening dat de wijze van communiceren door aangeklaagden niet in overeenstemming is met de beroepshouding die van leerkrachten mag worden verwacht en met hetgeen in het schoolplan over het pedagogische klimaat is opgenomen.

### **Procedure**

De commissie die de klacht heeft behandeld, bestond uit de heer mr. C. Sjenitzer, voorzitter, de heer mr. W.G.G.M. van Holsteijn en de heer D. van der Reijden, leden.

Aangeklaagden zijn in de gelegenheid gesteld om zich schriftelijk te verweren en hebben bij brief van 16 mei 2009 van die gelegenheid gebruikgemaakt.

Klagers hebben hun klacht nader aangevuld respectievelijk gereageerd op het verweerschrift bij brieven van 26 mei, 3 juni, 22 juni en 12 juli 2009.

Klagers en aangeklaagden zijn voorts in de gelegenheid gesteld om hun standpunten nader toe te lichten op een door de commissie te houden besloten hoorzitting. De aanvankelijke op 19 juni 2009 geplande zitting is op verzoek van klagers niet doorgegaan, omdat de vertrouwenspersoon niet aanwezig kon zijn. De hoorzitting heeft op 26 augustus 2009 te Utrecht plaatsgevonden. Klagers waren aanwezig, vergezeld van mevrouw L voornoemd. Aangeklaagde mevrouw H was aanwezig, vergezeld van de heer D, leerkracht van T. De heer P is niet verschenen; hij had tevoren laten weten wegens ziekte niet aanwezig te kunnen zijn.

### **Ontvankelijkheid**

T was ten tijde van de voorgevallen feiten en de indiening van de klacht aangesloten bij de klachtencommissie. I, dochter van klagers, was op het moment van het indienen van de klacht leerling van T. Nu de commissie voor het overige niet van bezwaren is gebleken, wordt de klacht ontvankelijk verklaard.

### **Oordeel van de commissie**

*Algemeen*

Mevrouw H heeft ter zitting toegelicht dat de school een reorganisatieproces heeft doorgemaakt. De school was in het verleden een horizontale organisatie, waarbij een stuurgroep, bestaande uit ouders en leerkrachten, verantwoordelijk was voor de gang van zaken. Na de reorganisatie, een proces dat ongeveer twee jaar heeft geduurd en eind 2008 is afgerond, is er een meer professionele en hiërarchische structuur ingesteld. Zo heeft de school een bestuur, een directeur en een medezeggenschapsraad gekregen. De directeur, in de persoon van de heer P, is in november 2008 in dienst getreden. In het kader van de professionalisering is ook de naleving van de regels waaraan de school en de bij de school betrokkenen zich moeten houden, zoals de aandacht voor schoolverzuim, aangescherpt. Klagers hadden duidelijk moeite met de aanscherping van de regels.

Verweerders hebben voorts aangevoerd dat klagers, vanaf het moment dat I naar school ging, om een speciale benadering voor I hebben gevraagd. Zo was er in de kleuterklas sprake van een gewenningsproces dat startte met een kwartier per dag. Ook vroeg moeder veelvuldig aandacht en vaak op momenten die daarvoor ongeschikt waren. De kinderen werden vaak te laat op school gebracht waardoor met deze gesprekjes de les werd verstoord.

Klagers hebben aangevoerd dat mevrouw H tijdens een gesprek voor de aanvang van de les een gekneusde vinger van I heeft gebagatelliseerd. Op een verzoek van moeder aan mevrouw H om te bellen als het niet meer zou gaan met I vanwege pijn aan die vinger, reageerde mevrouw H met de mededeling dat ze zou bellen als I flauw viel. Mevrouw H voegde daar ook nog aan toe het niet wenselijk te vinden dat moeder haar hierover in bijzijn van I aansprak. Deze reactie heeft het vertrouwen van I in de leerkracht geschaad. In een daarop volgend gesprek om het vertrouwen tussen de leerkracht en I te herstellen heeft de leerkracht volgens klagers weliswaar haar excuses aangeboden voor haar reactie, maar niet gezegd dat ze zou proberen niet meer zo te reageren en evenmin met I besproken hoe zij het heeft ervaren. Mevrouw H heeft erkend dat de bewuste uitspraak ongelukkig was en daarvoor nog diezelfde ochtend haar excuses aan moeder aangeboden. Deze excuses zijn door moeder aanvaard.

Klagers hebben ook gerefereerd aan een gesprek van moeder en I met directeur P, daags voordat hij ter vervanging van leerkracht van die in de klas van I les zou geven. Moeder wilde I vooraf laten kennismaken met de directeur zodat ze in de les geen moeite met hem zou hebben. Dit gesprek verliep niet heel vlot.

### *Pedagogische benadering*

De commissie stelt op basis van de stukken en het verhandelde ter zitting vast dat er tussen klagers en de school een verschil in visie bestaat op de pedagogische benadering van kinderen in het algemeen en van I, de dochter van klagers, in het bijzonder: hoe groeit een kind naar volwassenheid. In dit verband dient de commissie de vraag te beantwoorden in hoeverre het pedagogisch handelen van de school van dien aard is dat de klacht hierover gegrond moet worden geacht. Een enkel verschil in visie kan niet zonder meer tot gegrondheid van de klacht leiden.

De commissie stelt vast dat partijen van mening verschillen over het aantal gesprekken dat is gevoerd tussen klagers, in het bijzonder moeder, en de school. Mevrouw H heeft gesteld dat er vele formele en informele gesprekken door moeder zijn gevoerd met diverse personen van de school. Dit betrof telefonische gesprekken, korte gesprekken aan het begin van de lessen en ook gesprekken waarvoor specifiek een afspraak was gemaakt. Klagers stellen daarentegen dat er slechts vier gesprekken zijn geweest, waarvan twee met mevrouw H, één met de heer P en één met de heer P, mevrouw H en de vertrouwenspersoon. Alleen voor het laatste gesprek is tevoren een afspraak gemaakt. Die gesprekken zijn door klagers beschreven in de klacht en klagers hebben ter zitting verklaard dat alleen daarop hun klacht is gebaseerd. Hoewel aangeklaagden zich niet steeds kunnen vinden in de woordkeus en de selectie van de beschreven fragmenten van de gesprekken hebben zij wel bevestigd dat ongeveer dergelijke dingen zijn gezegd.

Uit het aantal voorvallen, de beschrijving daarvan en hetgeen ter zitting is besproken, is de commissie niet gebleken van een voordurende onjuiste pedagogische benadering van I door aangeklaagden waardoor er een onveilig klimaat voor haar zou zijn ontstaan. Weliswaar heeft mevrouw H in het eerste gesprek met moeder een opmerking gemaakt waarvan ook de commissie van oordeel is dat verwacht mag worden dat een professional als een leerkracht, een dergelijke opmerking niet maakt, maar vast staat dat mevrouw H kort na dat gesprek hiervoor haar excuses heeft aangeboden. Dit en de andere beschreven voorvallen bieden de commissie dan ook geen aanknopingspunten om de klacht gegrond te oordelen.

De commissie acht de klacht tegen de heer P en mevrouw H betreffende de pedagogische benadering **ongegrond**.

### *Communicatie*

De commissie stelt vast dat de school als gevolg van de reorganisatie meer structuur heeft aangebracht in de organisatie en de regels heeft aangescherpt. Uit hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, leidt de commissie af dat klagers meer dan gemiddeld aandacht vroegen voor grotere en kleinere problemen met betrekking tot hun dochter. Klagers hebben ervaren dat als een gevolg van de reorganisatie er minder ruimte en aandacht mogelijk was dan voorheen was voor hun specifieke en individuele problemen. Mevrouw H heeft gesteld dat, achteraf bekeken, de school in het verleden te lang is meegegaan in de benadering van klagers waardoor bij hen ook een verwachtingspatroon heeft kunnen ontstaan. Aangeklaagden hebben geprobeerd duidelijk te maken aan klagers dat zij niet langer aan dat verwachtingspatroon van klagers konden voldoen en dat ook klagers zich aan de regels van de school moesten houden. De commissie acht het op zich niet onredelijk dat de school bepaalde regels heeft aangescherpt en daardoor minder dan voorheen kon ingaan op de wensen en verlangens van klagers.

De vraag is echter of dat voldoende is gecommuniceerd met klagers, mede gelet op de specifieke situatie van het gezin die volgens de vertrouwenspersoon een bepaalde benaderingswijze vroeg. Mevrouw H heeft toegelicht dat het gedrag van klagers in toenemende mate irritatie opriep bij aangeklaagden hetgeen ook blijkt uit de reactie van mevrouw H in het eerste gesprek.

De vertrouwenspersoon heeft ter zitting verklaard dat zij door klagers is benaderd na de drie gesprekken met mevrouw H respectievelijk de heer P . Op haar voorstel is toen een afspraak gemaakt voor een gesprek van klagers met de heer P en mevrouw H , waarbij zij zelf, vertrouwenspersoon, ook aanwezig zou zijn. Doel van dat gesprek was om de door klagers ervaren problemen in de communicatie met aangeklaagden bespreekbaar te maken en op te lossen. De vertrouwenspersoon heeft tijdens dat gesprek ervaren dat door de school al een positie was ingenomen, dat klagers weliswaar hun verhaal mochten doen, maar dat de school vooraf al haar conclusies had getrokken. Vanuit de school werd op het verhaal van klagers niet onderzoekend en belangstellend gereageerd. Er was geen aandacht voor de vraag waarom klagers deze aandacht vroegen en hoe het bijvoorbeeld kwam dat de kinderen van klagers vaak te laat kwamen of ziek gemeld werden. De vertrouwenspersoon heeft daarbij aangevoerd dat moeder een ernstige, niet zichtbare, handicap heeft. Zij sluit niet uit dat meer begrip vanuit de school en een andere wijze van communiceren de problemen had kunnen oplossen. Mevrouw H heeft aangevoerd dat zij de reactie van de vertrouwenspersoon begrijpt, maar dat

de vertrouwenspersoon alleen bij dat gesprek aanwezig is geweest en dat moeder overigens ook in dat gesprek de grenzen van de gemaakte afspraken, in dit geval over de tijdsduur van het gesprek, opzocht.

De commissie heeft geen reden om te twijfelen aan de stelling van aangeklaagden dat er veel contacten met moeder zijn geweest. De commissie heeft echter de indruk gekregen dat dat steeds contacten in de marge zijn geweest naar aanleiding van specifieke verzoeken van moeder. Het is de commissie niet gebleken dat er eerder dan het gesprek waarbij ook de vertrouwenspersoon aanwezig was, doelgerichte gesprekken met klagers zijn gevoerd waarin, geabstraheerd van specifieke vragen van klagers, is gesproken over de specifieke problematiek van klagers en hun dochter en hoe, rekening houdend hiermee en met de mogelijkheden van de school en gelet op de veranderde organisatiestructuur en de daarmee gepaard gaande aanscherping van de regels, gekomen zou kunnen worden tot duidelijke afspraken met klagers die dan ook op schrift gesteld hadden kunnen worden. Het gesprek met de vertrouwenspersoon had naar het oordeel van de commissie hiertoe een opening kunnen zijn. Het is de commissie gebleken dat dit gesprek meer het karakter heeft gehad van een aanhoren van het standpunt van klagers dan een gesprek gericht op het zoeken van oplossingen. De commissie acht de klacht over de communicatie **in zoverre gegrond**.

Hetgeen overigens nog door partijen is aangevoerd brengt de commissie niet tot een ander oordeel.

Den Haag, 12 november 2009

C. Sjenitzer  
voorzitter

R.T. Steinvoot-de Groot  
ambtelijk secretaris