



ADVIES

2009-081

15 oktober 2009

Klacht onveilig en onaangenaam schoolklimaat en onvoldoende aandacht voor klachten

Klagers vinden dat er een onveilig en onaangenaam klimaat heerst op school en school geeft onvoldoende aandacht voor klachten en gevolgen leerlingen.

De Commissie constateert dat er onvoldoende feiten zijn, waaruit zou blijken dat in de klas of in het algemeen op de school een, aan de leerkracht te wijten, voor alle leerlingen onveilig en onaangenaam klimaat heerste. De Commissie oordeelt daarnaast dat onvoldoende naar de ouders toe is gecommuniceerd dat het probleem van het functioneren van de leerkracht de aandacht had. De Commissie is van oordeel dat aangeklaagde als goed directeur meer open dient te staan voor signalen van ouders, of die nu geuit zijn op persoonlijke titel, als groep of gegroepeerd in formele gremia, en hen beter dient te informeren en met hen dient te communiceren op een wijze waarbij zij laat blijken oog te hebben voor de meerwaarde van organen.

De Commissie acht de klacht deels ongegrond, deels gegrond.

1. Verloop van de klachtenprocedure

- 1.1. Klagers hebben bij brief van 27 augustus 2009 hun klacht voorgelegd aan de Landelijke Klachtencommissie Primair Onderwijs, Voortgezet Onderwijs en BVE (verder te noemen: de Commissie).
- 1.2. De Commissie heeft aangeklaagde gevraagd te reageren op het gestelde in de klachtbrief.
- 1.3. Het bestuur heeft bij brief van 16 september 2009 van mevrouw N. aangegeven dat zij is aangesloten bij de Commissie en de modelklachtenregeling van de Besturenraad PCO hanteert en tevens een inhoudelijke reactie op de klacht gegeven. Aangeklaagde heeft bij brief van haar gemachtigde mr. C.A. Renger van CNV Onderwijs van 25 september 2009 verweer gevoerd.
- 1.4. De Commissie heeft voorts nog kennisgenomen van een e-mailberichten met bijlagen van 5, 8 en 13 oktober 2009 van mr. Renger.
- 1.5. Op 15 oktober 2009 heeft de Commissie een hoorzitting gehouden te Hoogeveen, alwaar zijn verschenen: klagers (7 ouders c.q. ouderparen) in persoon, aangeklaagde, in persoon en vergezeld van haar echtgenoot en mr. Renger, en namens het bestuur de verenigingsdirecteur, mevrouw H..

2. De klacht betreft:

- 1) het creëren van een onveilig en onaangenaam schoolklimaat. Daarbij gaat het om liegen, verdraaien van feiten en medezeggenschapsprikelen, als omschreven in de bijlagen van voormelde klachtbrief.
- 2) het niet serieus omgaan met klachten van ouders en onvoldoende aandacht schenken aan de gevolgen voor de leerlingen van het slecht functioneren van een invalleerkracht.

3. Overwegingen van de Commissie

De Commissie overweegt op grond van de stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen als volgt.

Op 17 juni 2009 heeft een gesprek plaats gehad tussen klagers, mevrouw N. en mevrouw H. over de wijze waarop mevrouw N. is omgegaan met verschillende uitingen van ontevredenheid van klagers. Voorafgaand aan dit gesprek heeft mevrouw H. al telefonisch contact gehad met verschillende ouders en waren er ook al vaker interventies vanuit het bovenschools management van Het bevoegd gezag. Daarbij is ook een vertegenwoordiger van Ouders & Coo betrokken geweest. Omdat mevrouw H. geen mogelijkheid zag om het probleem op te lossen, heeft zij klagers aangeraden hun klachten voor te leggen aan de Commissie.

Mevrouw H. heeft ter zitting verklaard dat zij het probleem vooral ziet als een vertrouwensbreuk. Zij vindt het moeilijk om te formuleren waardoor die veroorzaakt is.

Bij de verschillende klachten waren vaak dezelfde ouders, ook leden van de medezeggenschapsraad (hierna: mr), betrokken. Mevrouw H. had zelf het idee dat de problemen over de moeilijke samenwerking tussen mr en mevrouw N. in een gesprek goed waren opgelost. Aanleiding voor dit gesprek was een op persoonlijke titel geschreven, maar wel als voorzitter van de mr ondertekende, brief van mevrouw M.. Mevrouw H. heeft daarover een gesprek met de hele mr gehad. In dit gesprek schaarde de hele mr zich achter mevrouw M.. Het bestuur heeft nog nooit een klacht van de mr of de gmr ontvangen.

Toen er in het voorjaar van 2009 klachten kwamen over de invalleerkracht in groep 8, heeft mevrouw H., omdat hierbij ook weer dezelfde ouders betrokken waren, een link gelegd met de klachten over het functioneren van de mr. Zij had het idee dat sprake was van een stapeleffect, van weerkerende problematiek, waarop zij geen grip kon krijgen. Zij heeft van zowel mevrouw N. als de ouders steeds weer aandacht gevraagd, maar beide partijen waren snel geëmotioneerd en gepikeerd en de reacties werden steeds heftiger.

Over het functioneren van de invalleerkracht, mevrouw B., zijn bij het bevoegd gezag verder geen klachten bekend. Deze leerkracht valt in alle groepen op de 19 bij Het bevoegd gezag aangesloten scholen in. Het is de taak van de locatiedirecteur voor invallers te zorgen en hun functioneren te beoordelen. Vlak voor de Kerstvakantie is er vaak een piek in de vraag naar invallers en dan wordt ook wel eens iemand van buiten de pool van invallers van het bevoegd gezag gezocht. Ook het in de stukken vermelde beleid van aanname en verwijdering c.q. schorsing en verwijdering is een zaak van de school zelf. Het is geen verenigingsbeleid. Wel wordt dit beleidstuk, naar aanleiding van eerdere incidenten, op verschillende scholen binnen Het bevoegd gezag gehanteerd.

Klagers hebben ter zitting aangegeven dat zij ieder voor zich, op zichzelf staande klachten hebben over het functioneren van mevrouw N.. De ouders hebben hun ongenoegen onafhankelijk van elkaar tegenover mevrouw N. geuit. Afgaande op wat zij naar aanleiding daarvan deed, beschouwde zij deze signalen kennelijk – zo heeft de heer P.(klagers) ter zitting verklaard- niet als echte klachten. Door de gesprekken bij het hek van de school begrepen de ouders dat er meer ouders waren met soortgelijke klachten. Voor de heer en mevrouw P.(klagers) waren het feit dat mevrouw N. voortdurend bleef ontkennen dat er problemen waren, dat zij de signalen daarover bleef negeren en haar weigering openlijk tegenover de ouders toe te geven dat er iets mis was met het functioneren van mevrouw B. doorslaggevende redenen om hun kinderen van school te halen. Om dezelfde reden (mevrouw N. bleef ook in het gesprek met klagers op 17 juni 2009 ontkennen dat mevrouw B. niet goed gefunctioneerd had in groep 8) was het volgens de heer P.(klagers) niet mogelijk in dit gesprek tot een oplossing te komen.

Mevrouw van der T.(klager) heeft ter zitting verklaard dat er naar aanleiding van haar melding van een incident tussen mevrouw B. en haar dochter *A* wel goede gesprekken hebben plaatsgevonden met mevrouw N. en met de schoolmaatschappelijk werker, waarna er afspraken zijn gemaakt, maar zij verwijt mevrouw N. dat zij mevrouw B. steeds de hand boven het hoofd bleef houden.

Mevrouw M.(klager) heeft ter zitting verklaard er begrip voor te hebben dat het moeilijk is voor een invalleerkracht om halverwege groep 8 in te vallen, maar zij meent dat dit nooit een reden mag zijn om niets te doen als duidelijk wordt dat het niet goed gaat. En het wás volgens haar duidelijk dat het niet goed ging: de kinderen liepen voortdurend te mopperen, gingen met tegenzin naar school, wilden uiteindelijk niet eens naar de afscheidsavond. Toen zij dit met mevrouw N. besprak, hield die het af. Mevrouw N. heeft de onvrede met de leerlingen en mevrouw B. in de klas besproken. Klagers hebben van hun kinderen begrepen dat mevrouw N. toen ook alles wat de kinderen aandroegen zo terugkaatste, alsof het allemaal aan de kinderen zou liggen.

Mevrouw MM.(klager) heeft ter zitting verklaard dat het feit dat er nooit een klacht van de mr over het functioneren van mevrouw N. bij het bestuur is neergelegd deels te wijten is aan onkunde en deels aan het feit dat zij een leerkracht in bescherming heeft willen nemen. De mr bestaat op deze school uit twee ouders en twee leerkrachten. Mevrouw MM.(klager) heeft ervaren dat een van de twee leerkrachten er steeds op werd afgerekend, wanneer in de mr iets op het vlak van personeelszaken aan de orde was geweest.

Mevrouw N. heeft ter zitting erkend dat zij al na een paar dagen zag dat het niet goed liep met mevrouw B. in groep 8. Zij heeft daarover overlegd met de intern begeleider en is mevrouw B. toen gaan coachen in gesprekken aan het eind van de dag waarbij onder andere Kijkwijzers werden gebruikt.

Er zaten 22 kinderen in de groep. Zij zegt dat de ouders van ongeveer 5 kinderen bij haar zijn geweest om te melden dat, zoals zij het uitdrukt, er iets niet liep in de communicatie tussen de leerkracht en de leerling. Mevrouw N. twijfelt niet aan de competenties van mevrouw B., maar met deze groep liep het gewoon niet goed. In deze groep zaten al heel wat kinderen die ver ontwikkeld waren en al puberachtig gedrag vertoonden. Het moment van invallen halverwege groep 8, vlak voor de Citotoets, was ook niet gunstig. Direct op de eerste ouderavond ontstonden er, zegt zij, al misverstanden over - niet verkeerd bedoelde, maar wel verkeerd begrepen- opmerkingen van mevrouw B.. Mevrouw N. betreurt het dat zij niet aan de ouders duidelijk heeft kunnen maken dat zij wel actie ondernam naar aanleiding van hun klachten.

De hele zaak heeft haar erg aangegrepen. Zij heeft een cursus “ouders in de school” gedaan en wordt nu gecoacht om te leren professioneel te reageren op verwijten van ouders.

De Commissie overweegt ten aanzien van de klacht onder 1)

De Commissie heeft, nu de brief van mevrouw MM.(klager) van 11 december 2007 aan het bovenschools management op persoonlijke titel is geschreven, in haar overwegingen de klacht betreffende het (aan aangeklaagde te wijten, niet goed) functioneren van de mr begrepen als een toelichting op de klacht dat aangeklaagde een onveilig en onaangenaam schoolklimaat heeft gecreëerd. De Commissie heeft als uitgangspunt genomen de aan mevrouw H. gerichte brief van klagers van 19 mei 2009, waarin het bij klagers heersende gevoel van onvrede is verwoord.

De Commissie constateert uit hetgeen in de stukken en ter zitting naar voren is gebracht dat door de wijze, waarop mevrouw N. met door de ouders bij haar aan de orde gestelde zaken, zowel betreffende hun kinderen, als binnen de mr en andere geledingen, is omgegaan, bij de ouders, en soms ook kinderen, een gevoel van onvrede is ontstaan. Er zijn echter onvoldoende feiten gesteld, waaruit zou blijken dat in deze groep 8 of in het algemeen op de school een, aan mevrouw N. te wijten, voor alle leerlingen onveilig en onaangenaam klimaat heerste. De Commissie acht de klacht onder 1) derhalve niet gegrond.

De Commissie overweegt ten aanzien van de klacht onder 2)

Aangeklaagde heeft ter zitting verklaard dat zij al direct aan het begin van het optreden van mevrouw B. als invalleerkracht zag dat het niet lekker liep in deze groep. Dat was voor haar reden mevrouw B. te gaan coachen. Naar de ouders toe heeft zij dit echter niet gecommuniceerd, haar reactie naar ouders die hun bezorgdheid uitten was integendeel zodanig dat de ouders het gevoel kregen dat aangeklaagde de problemen ontkende en mevrouw B. steeds de hand boven het hoofd hield. Pas in april heeft aangeklaagde de verenigingsdirecteur op de hoogte gesteld. De Commissie is van oordeel dat aangeklaagde de zaak niet zo lang had moeten laten doorsudderen. Het zou verstandig en een zaak van goed leiderschap geweest zijn de ouders bij elkaar te roepen om het groepsprobleem met hen te bespreken en het probleem ook in de mr ter sprake te brengen.

Nu aangeklaagde zo, defensief, reageerde op klachten van individuele ouders over een teamlid en naar het oordeel van de Commissie onvoldoende naar de ouders toe heeft gecommuniceerd dat het probleem van het functioneren van dit teamlid haar aandacht had en dat zij daaraan werkte, acht de Commissie de klacht onder 2) gegrond.

De Commissie is van oordeel dat aangeklaagde als goed directeur meer open dient te staan voor signalen van ouders, of die nu geuit zijn op persoonlijke titel, als groep of gegroepeerd in formele gremia als mr en klankbordgroep, en hen beter dient te informeren en met hen dient te communiceren op een wijze waarbij zij laat blijken oog te hebben voor de meerwaarde van organen als de mr en klankbordgroep.

4. Het oordeel van de Commissie

De Commissie verklaart de klacht onder 1) ongegrond en onder 2) gegrond.

5. Advies aan het bevoegd gezag

1. De Commissie heeft ter gelegenheid van de mondelinge behandeling geconstateerd dat aangeklaagde, geconfronteerd met de klachten van klagers, er onvoldoende blijk van geeft dat zij de klachten begrijpt. Aangeklaagde heeft ter zitting verklaard dat zij in de klachten gevoelens leest, waar zij moeilijk iets mee aan kan. Zij heeft het gesprek op 17 juni 2009 als heel heftig en als een aanval op haar persoon ervaren, terwijl zij toch het idee had dat zij al haar uiterste best gedaan had ten aanzien van de haar voorgelegde problemen. De Commissie acht het niet uitgesloten en ook begrijpelijk dat deze houding door de klagende ouders niet wordt geaccepteerd. De Commissie adviseert het bevoegd gezag daarom het daarheen te leiden dat aangeklaagde op een door het bevoegd gezag te bepalen wijze tegenover de ouders aangeeft dat zij naar hen toe onjuist heeft gehandeld.

2. De Commissie stelt vast naar aanleiding van de stukken en hetgeen ter mondelinge behandeling daarover is gebleken dat aangeklaagde onvoldoende energie heeft gestoken in het goed laten functioneren van de mr. De wet geeft heel duidelijk aan waar de mr rechten heeft. Anderzijds mag van een schooldirecteur worden verwacht dat, ook op punten waar de wet de mr geen directe invloed geeft, gebruik wordt gemaakt van kennis en ervaring van mr-leden. Dit niet alleen om tot een zo goed mogelijk werkende school te komen, maar ook om het draagvlak van beslissingen te vergroten. Het gaat er om de mr op zinvolle wijze te laten functioneren. Het tegendeel kan leiden tot klachten, zoals de onderhavige situatie bevestigt.

De Commissie adviseert het bevoegd gezag daarom een verbetering van de communicatie tussen aangeklaagde en gremia als de mr en klankbordgroep te bewerkstelligen.

Aldus gegeven op 15 oktober 2009 door mr. F.J. Agema, voorzitter,
mr. P. ten Cate-Visser en drs. G. MM.(klager)- ten Brug, leden, in tegenwoordigheid van mr. M. Mulder-Das, secretaris.