

LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE VOOR HET ALGEMEEN BIJZONDER ONDERWIJS

Klachtnummer 2018/159

Het is een gemiste kans voor partijen dat er geen mediation heeft plaatsgevonden, omdat juist mediation een uitgelezen kans was om de verhoudingen tussen klaagster en de school weer ten goede te keren. Begrip voor het gevoel van klaagster dat de leerling niet welkom is op school haar zwaar valt. Stelling op dit punt echter niet nader onderbouwd. De informatievoorziening van school aan klaagster is een of meerdere malen onvoldoende geweest. De schriftelijke, zakelijke informatie over de ontwikkeling van de leerling is in zijn algemeenheid goed. Op het moment dat de directeur had kunnen (in)voelen dat de situatie uit de hand ging lopen, had zij eerder de regie moeten pakken (ook) om haar leerkracht te beschermen en om voor deze ernstige conflictsituatie passende maatregelen te nemen door snel, adequaat en professioneel het gesprek met de ouders aan te gaan. Het niet volgen van de juiste procedure inzake de melding bij Veilig Thuis is volgens de methode van de school weliswaar een verkeerde handelwijze van de school geweest en zij had dit anders moeten doen, maar de kwalificatie "valse rapportage" (waarmee met vals kennelijk wordt bedoeld: valselijk opgemaakt) is een te zware kwalificatie van deze aanvulling op het rapport. School heeft er binnen haar vermogen alles aan gedaan voor een veilige situatie op het schoolplein te zorgen. De incidenten bij het eten, breien en buitenspelen kunnen niet als discriminatie worden aangemerkt. Niet is gebleken -ook niet ter zitting- dat het niet leegeten van de broodtrommel valt te brengen onder het begrip discriminatie. Klaagster kon niet zien door de ruit van het klaslokaal hoe het er bij de breiles precies toeging en/of daar op enig moment sprake van discriminatie was. Dat wat klaagster dacht te zien buiten het lokaal kwam kennelijk voort uit haar wantrouwen en haar perceptie.

Advies aan:

Aan het bestuur van Stichting A. te Rotterdam (hierna: het bevoegd gezag) inzake de klacht van mevrouw B. (hierna: klaagster). Klaagster is de moeder van C. (zeven jaar) ex-leerling van school D. (hierna: school).

De Landelijke Klachtencommissie voor het Bijzonder Onderwijs (hierna: commissie) heeft op 10 juli 2018 van klaagster een klacht per mail ontvangen.

De klacht is gericht tegen mevrouw E., directeur van de school (hierna: directeur) en mevrouw F., leerkracht van klas 2 van de school, (hierna: leerkracht).

De commissie heeft vervolgens op 13 juli 2018 van klaagster per mail een klachtformulier met daaraan nog een korte omschrijving van de klacht ontvangen. Daarna heeft de commissie op 19 en 20 september 2018 per mail van klaagster een aanvulling op haar klacht ontvangen. Het verweerschrift met een groot aantal bijlagen heeft de commissie van de gemachtigde van de school, mevrouw mr. G., op 11 oktober 2018 per mail ontvangen.

Op 30 oktober 2018 heeft de commissie een hoorzitting gehouden te Den Haag. Klaagster is in persoon verschenen vergezeld door haar ex-man en vader van C., de heer H. (hierna: vader). Verweerders en de heer I., bestuurder van het bevoegd gezag, waren in persoon aanwezig.

II. Het standpunt van klaagster

De klacht bestaat uit de volgende klachtonderdelen.

1. Conflict tussen de leerkracht en C. sinds februari 2018.

Vanaf eind januari 2018 kreeg C. weerstand om naar school gaan, omdat de leerkracht niet aardig tegen hem is, altijd boos op hem is, hem veel straf en overal de schuld van geeft en hij veel van de leerkracht moet doen. Ook heeft C. geen tijd om te eten. Hij krijgt slechts een korte pauze, terwijl de andere kinderen juist een langere pauze krijgen. In een oudergesprek in maart 2018 heeft klaagster dit voor het eerst aan de orde gesteld.

2. Geen informatie van de school.

Na toestemming voor een kindgesprek heeft klaagster geen terugkoppeling van dat gesprek gehad. Klaagster wordt onvoldoende geïnformeerd over de leeractiviteiten op school.

C. heeft aparte gesprekken op andere locaties en krijgt onderwijs in een andere groep zonder dat klaagster hierover door de school is geïnformeerd.

3. Vals rapport.

De directeur heeft een vals document opgesteld en doorgestuurd naar Veilig Thuis. In dit document staat ten onrechte dat klaagster geen toestemming voor een extra jaar kleuteren en remedial teaching heeft gegeven, dat C. van een lief kind in een opstandig kind is veranderd en een melding over een thuissituatie die niet heeft plaatsgevonden.

4. Geen veilige situatie op school.

De situatie op het schoolplein is onveilig. Kinderen lopen via de open schutting zonder begeleiding van een leerkracht de straat op. Als een kind niet wordt opgehaald, blijft hij achter zonder dat er een leerkracht of volwassene aanwezig is. Regelmatig is er ruzie tussen kinderen op het schoolplein.

5. Discriminatie.

Tijdens de breiles ziet klaagster door het raam dat de leerkracht boos naar C. kijkt en zegt dat hij moet blijven zitten, terwijl de andere leerlingen wel door de klas mogen lopen. C. mag niet spelen op het plein met de andere kinderen, maar moet op een bankje naast de leerkracht zitten. Bij de lunch mag C. niet buiten eten met de andere kinderen, maar moet hij alleen in het klaslokaal blijven.

Andere ouders mogen wel bij de lessen aanwezig zijn, maar klaagster mag dit niet. De leerkracht beantwoordt de e-mails van klaagster niet.

6. De school staat niet open voor oplossing en wil C. van school hebben.

Klaagster heeft zich maandenlang soepel opgesteld om het conflict op te lossen. School stond echter niet open voor een gesprek, hield de deuren gesloten en probeerde de schuld op de ouders af te schuiven. Door deze houding heeft school het conflict verergerd. In de uitnodiging om het conflict op te lossen via mediation schrijft de bestuurder dat: het vertrouwen van de ouders in de leerkracht en de school niet zomaar kan worden hersteld door een gesprek. Hierdoor vonden klaagster en vader mediation zinloos en wezen zij dit aanbod af. In het eerste gesprek met de vertrouwenspersoon heeft de directeur niets gezegd. Temeer omdat ook bleek dat de directeur voorafgaand aan dit gesprek alleen een kennismakingsgesprek met de vertrouwenspersoon had gehad, had klaagster geen vertrouwen meer in het tweede (vervolg)gesprek met de vertrouwenspersoon.

In het 10-minutengesprek in juni 2018 met de IB-er zegt deze dat klaagster wellicht op zoek naar een andere school moet gaan. Kort daarna hoort klaagster van een ouder op het schoolplein dat C. naar een andere school gaat.

III Het standpunt van school

In de visie van de school is de klacht van klaagster ongegrond.

- Er is geen sprake van een conflict tussen de leerkracht en C.

De leerkracht heeft een goede band met C. en C. stelt zich aanhankelijk naar haar op. Zij

heeft er ook voor gezorgd dat het wantrouwen van de ouders in elkaar en in de school geen invloed had op haar professionele relatie met C.

- Er is sprake van een deugdelijke informatievoorziening vanuit de school.

De gehele periode dat C. op school heeft gezeten, zijn beide ouders conform het Protocol informatievoorziening gescheiden ouders geïnformeerd. Bij klaagster is dit correct verlopen (bij vader een aantal malen niet). Er vinden meer dan de gebruikelijke oudergesprekken plaats over het welbevinden en de leerresultaten van C. Ook is klaagster bijgepraat over het kindgesprek in februari 2018.

- Er is geen sprake van het vervalsen van een rapportage van Veilig Thuis.

De situatie van 6 juli 2018 op het schoolplein heeft zich voorgedaan zoals beschreven in het rapport van Veilig Thuis. De school heeft dit mogelijke voorval in aanvulling op het lopende onderzoek van Veilig Thuis gemeld. Het initiatief voor dit onderzoek is overigens niet afkomstig van de school.

- Er is geen sprake van een onveilige school.

Het schoolgebouw ligt in een verkeersluwe woonwijk, om het terrein van de school staat een hoog hek voorzien van een goed kinderslot en tussen het hek en de straat ligt een vijf meter brede stoep. Conform het eigen veiligheidsplan van de school mogen leerlingen uit de laagste groepen niet alleen het hek uit, zit het hek tijdens de schoolpauzes dicht en lopen na schooltijd de leerkrachten mee met de jongste leerlingen om er zeker van te zijn dat de kinderen worden opgehaald.

- Er is geen sprake van discriminatie vanuit de leerkracht.

Bij de breiles mogen de leerlingen inclusief C. door de klas lopen als ze een bolletje wol nodig hebben. Toen klaagster door het raam stond te kijken, had C. geen bolletje nodig maar hielp de leerkracht hem met zijn werkje aan zijn tafel.

Voor het eten van de gezamenlijke maaltijd zeggen de leerlingen een spreuk. Leerlingen -zoals ook regelmatig het geval was bij C.- die voortijdig beginnen met eten, moeten binnen op een bankje hun broodtrommel zetten. Na de spreuk mogen deze leerlingen meteen hun broodtrommel halen en met de andere kinderen de lunch eten.

- De school staat open voor oplossingen en wilde C. niet van school hebben.

School is steeds op zoek gegaan naar oplossingen, vertrouwen, samenwerking en heldere afspraken. Terwijl klaagster in eerste instantie alle opties heeft afgehouden. Zo heeft de school vlak voor de zomervakantie aangedrongen op mediation, omdat er tussen school en klaagster geen gesprek meer mogelijk leek over het persoonlijk ontwikkelingsperspectief en de communicatie. In september 2018 heeft klaagster uiteindelijk ingestemd met de inzet van

de vertrouwenspersoon. Waarna op 21 september 2018 het eerste gesprek plaatsvond. Van een tweede gesprek is het niet meer gekomen, omdat klaagster het oneens was met de aangereikte oplossing om C. tijdelijk in een andere klas te plaatsen en omdat C. per 1 oktober 2018 naar een andere school is gegaan.

IV Overwegingen van de commissie

De commissie overweegt over de klachtonderdelen (1 en 6) het conflict tussen de leerkracht en C., de school stond niet open voor oplossing en de school adviseerde klaagster om voor C. een andere school te zoeken, (2) geen informatie van de school, (3) onveilige situatie op school, (4) vals rapport en (5) discriminatie het volgende:

Klachtonderdelen 1 en 6

De commissie constateert uit wat over en weer is verklaard dat vanaf januari 2018 klaagster de verhouding tussen C. en de leerkracht als onpedagogisch ervoer. In eerste instantie is op 31 januari 2018 een gesprek met klaagster, de leerkracht en de intern begeleider, mevrouw J., (hierna: IB-er) gevoerd op initiatief van de school. Hier is klaagster geïnformeerd over de aanzienlijke leerproblematiek van C. en wat de school hieraan dacht te gaan doen.

Weliswaar constateert de commissie dat de leerkracht naar haar wantrouwen voelde van de ouders, maar dat haar destijds niet van een conflictsituatie is gebleken. Toen bij herhaling bleek van spanningen tussen klaagster en de leerkracht, heeft de bestuurder vlak voor de zomervakantie per mail aangeboden om op kosten van de school via mediation een einde te maken aan het doorlopend conflict, om zo weer tot elkaar te komen. Klaagster en vader hebben dit aanbod zonder nadere motivering afgewezen.

De commissie stelt voorop dat het een gemiste kans voor partijen is dat er geen mediation heeft plaatsgevonden, omdat juist mediation een uitgelezen kans was om de verhoudingen tussen klaagster en de school weer ten goede te keren.

De commissie stelt tevens vast dat klaagster het gevoel heeft gehad dat de school erop uit was C. van school te krijgen. Gedurende de gehele conflictperiode is door de IB-er er één keer in een gesprek met klaagster de mogelijkheid van ander onderwijs geopperd. Partijen verschillen echter van mening over de aanleiding van die opmerking. De commissie begrijpt dat het gevoel van klaagster dat C. niet welkom is op school haar zwaar valt. Nu klaagster haar stelling op dit punt echter niet nader heeft onderbouwd, kan de commissie daar niet over oordelen.

Klachtonderdeel 2

De commissie stelt vast dat de informatievoorziening van school aan klaagster een of meerdere malen onvoldoende is geweest. Zo had de tijdelijke plaatsing van C. in een ander groep met een telefonische mededeling niet behoren te gebeuren zonder overleg met klaagster. Het ging immers niet alleen om een andere groep, maar ook om een ander leerjaar. Ook was gelet op de spanningen en de verkregen toestemming voor het kindgesprek in februari 2018 de informatie aan klaagster hierover onvoldoende. Naast het bijpraten van klaagster door de leerkracht was een schriftelijke terugkoppeling van dit gesprek door de school op zijn plaats geweest. In deze situaties is de informatie enigermate tekortgeschoten. Dit klachtonderdeel is naar het oordeel van de commissie op deze punten gegrond.

Verder is de commissie van oordeel dat de schriftelijke, zakelijke informatie over de ontwikkeling van C. in zijn algemeenheid goed is. Ook heeft de school uit eigen beweging oudergesprekken geïnitieerd in januari, maart en vlak voor de zomervakantie 2018 om met klaagster te praten. Met name is de commissie gebleken dat de oudergesprekken en de verslagen daarvan uitvoerig en op orde zijn geweest, de maatregelen die uit die gesprekken komen en de informatie vanuit school over de ontwikkeling van C. voldoen aan de professionele eisen. Het klachtonderdeel is op dit punt ongegrond.

Wel merkt de commissie nog op dat de school ondanks de toenemende spanningen er tussendoor weinig aan heeft gedaan om informeel met klaagster in gesprek te gaan om in een vroeg stadium de kou uit de lucht te halen. De commissie is van oordeel dat op het moment dat de directeur had kunnen (in)voelen dat de situatie uit de hand ging lopen, zij eerder de regie had moeten pakken (ook) om haar leerkracht te beschermen en om voor deze ernstige conflictsituatie passende maatregelen te nemen door snel, adequaat en professioneel het gesprek met de ouders aan te gaan. De commissie stelt vast dat dit niet is gebeurd. Op dit punt is het klachtonderdeel gegrond.

Klachtonderdeel 3

De commissie stelt vast dat klaagster kennelijk daarmee bedoelt de reactie van de school van 6 juli 2018 op het rapport van Veilig Thuis. Nadat C. de leerkracht over een (vermeende) mishandeling thuis had verteld, heeft school nagelaten dit vermoeden op juistheid te controleren en de ouders vooraf van haar melding bij Veilig Thuis op de hoogte te stellen. De commissie stelt vast dat de school aldus op zich niet heeft gehandeld volgens het verplichte stappenplan van de

meldcode. De klacht is echter niet gericht op het onjuist volgen van deze procedure, maar op de inhoud van de aanvulling. De commissie is van oordeel dat het niet volgen van de juiste procedure volgens de methode van de school weliswaar een verkeerde handelwijze van de school is geweest en zij dit anders had moeten doen, maar dat de kwalificatie "valse rapportage" (waarmee met vals kennelijk wordt bedoeld: valselijk opgesteld) een te zware kwalificatie van deze aanvulling op het rapport is. Het klachtonderdeel is op dit punt ongegrond.

De commissie kan overigens geen oordeel geven of klaagster al dan niet toestemming voor leerondersteuning heeft gegeven en of C. al dan niet door school van een lief in een opstandig kind veranderd is. Nu partijen hierover tegenstrijdige verklaringen hebben afgelegd, constateert de commissie dat niet valt vast te stellen wat er daadwerkelijk is gebeurd. Het klachtonderdeel is op dit punt ongegrond.

Klachtonderdeel 4

De commissie stelt vast dat klaagster hiermee blijkbaar heeft bedoeld dat de situatie op het schoolplein onveilig zou zijn. Ter zitting heeft de directeur onbetwist door klaagster een duidelijke uiteenzetting gegeven over hoe het er op het schoolplein toegaat en welke voorzorgsmaatregelen er zijn genomen. Zij heeft daarbij benadrukt dat conform de gemaakte afspraken dat een leerling die niet wordt opgehaald zich moet melden bij school en bij een leerkracht moet gaan zitten. De commissie is van oordeel dat school er binnen haar vermogen alles aan heeft gedaan om voor een veilige situatie op het schoolplein te zorgen. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Klachtonderdeel 5

De commissie is van oordeel dat de incidenten bij het eten, breien en buitenspelen niet als discriminatie aangemerkt kunnen worden.

De commissie is niet gebleken -ook niet ter zitting- dat het niet leegeten van de broodtrommel valt te brengen onder het begrip discriminatie. Ook al kan men zich voorstellen dat de leerkracht wel wat zorgzamer en oplettender had kunnen zijn als bleek dat C. niet voldoende tijd had om te eten. Dit klachtonderdeel is op dit punt ongegrond.

De commissie is van oordeel dat de leerkracht over de bewuste breiles ter zitting een plausibele verklaring heeft gegeven. Klaagster kon niet zien door de ruit van het klaslokaal hoe het er bij de breiles precies toeging en/of daar op enig moment sprake van discriminatie was. De commissie stelt vast dat wat klaagster dacht te zien buiten het lokaal kennelijk voortkwam uit haar wantrouwen en haar perceptie. Dit klachtonderdeel is op dit punt ongegrond.

De commissie merkt voorts op zonder daaraan een oordeel te verbinden dat zaken in deze kwestie, zoals bij het buitenspelen, door elkaar heen lopen. Enerzijds zit C. naast de leerkracht op de bank in verband met de door klaagster gevraagde veiligheid. Anderzijds ervaart klaagster dat C. in die situatie wordt achtergesteld, omdat alle kinderen buiten mogen spelen en C. niet.

Overigens heeft de leerkracht onbetwist door klaagster nog nader ter zitting verklaard, dat klaagster als ouder op andere momenten en manieren welkom was op school en in de klas. Zo is zij ingeschakeld als hulpmoeder bij schoolreisjes, pannenkoeken- en broodbakken en schoonmaken.

V Oordeel over de gegrondheid van de klachten

Samenvattend is de commissie van oordeel dat de klacht deels ongegrond en deels gegrond moet worden geacht.

VI Advies aan bevoegd gezag

De commissie adviseert de school:

1. In toekomstige gevallen en vooral bij een ernstige conflictsituatie in een vroeg stadium met ouders in gesprek te gaan, de regie in handen te nemen en indien nodig daadkrachtige, professionele maatregelen te nemen.
2. Alvorens een melding te doen bij Veilig Thuis zich rekenschap te geven van het moeten volgen van de juiste procedure, met name volgens de methode van de school.

Aldus gegeven op 30 oktober 2018 door mr. J.H.A. Teulings, voorzitter, mevrouw E.I.H. Gordijn en mevrouw A.M. Janbroers, leden, in tegenwoordigheid van mevrouw mr. P. van Veen als secretaris.

mr. J.H.A. Teulings

mr. P. van Veen

voorzitter

secretaris