

OORDEEL VAN DE LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE
VOOR HET ALGEMEEN BIJZONDER ONDERWIJS
INZAKE KLACHT 11-08

De Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs (verder: de commissie) heeft bij brief van 25 februari 2011 een klacht ontvangen van mevrouw A. en de heer B. (hierna te noemen: klagers), ouders van C. (7 jaar), oud-leerlinge van de school.

De klacht, geregistreerd onder nummer 11-08, is gericht tegen de heer D., regiomanager; mevrouw E., directeur en mevrouw F., orthopedagoog (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.

Aangeklaagden zijn in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren en hebben bij brief van 28 april 2011 van die gelegenheid gebruik gemaakt.

Klagers en aangeklaagden zijn daarnaast in de gelegenheid gesteld hun standpunten nader toe te lichten op een op 25 mei 2011 te Den Haag gehouden besloten hoorzitting.

Klaagster was daarbij aanwezig, vergezeld van de heer G, externe vertrouwenspersoon. Aangeklaagden waren aanwezig, vergezeld van de heer H., juridisch beleidsadviseur.

Ontvankelijkheid

De school is aangesloten bij de commissie. Leerlinge was ten tijde van het indienen leerlinge van de school. Klagers zijn **ontvankelijk**.

Korte inhoud van de klacht

De klacht bevat de volgende onderdelen.

1. Aangeklaagden hebben verzuimd pestgedrag en seksuele intimidatie door medeleerlingen te onderzoeken teneinde dit verder te voorkomen;

2. Er zijn door de school geen maatregelen genomen die moeten leiden tot sociale veiligheid in de groep;
3. Aangeklaagden zijn niet transparant en communiceren niet goed met de ouders;
4. Aangeklaagden werken ouders bewust tegen. Ouders ervaren geen enkele samenwerking.

Door opvallend gedrag thuis van leerlinge in de weken voorafgaand aan 16 december 2010 gaan klagers met haar in gesprek. Leerlinge geeft aan te worden gepest. Ook is er sprake van seksuele intimidatie. Leerlinge noemt als voorbeelden: in gezicht slaan; slaan en schoppen op benen; aanraken van vagina op het toilet; verbaal geweld bestaande uit uitschelden en aanzetten daartoe; jongere medeleerlingen worden tegen haar opgezet waardoor vertrouwen in anderen is aangetast. Leerlinge noemt daarbij concrete namen van medeleerlingen.

Op 11 februari 2011 wordt middels een tekening en gesprek daaraan toegevoegd dat leerlinge en een medeleerlinge elkaars blote vagina hebben moeten aanraken in het huisje op het schoolplein. Op 23 februari 2011 geeft leerlinge aan haar tong in klagers mond te willen stoppen zoals dit op school ook moest. Bovendien zou gemeld zijn dat een medeleerling heeft gezegd klagers penis te willen aanraken. Leerlinge geeft voorts aan dat op het toilet door medeleerlingen haar vagina wordt aangeraakt; op haar vagina wordt geslagen en er wordt gekriebeld aan de vagina. De leerkracht, die niets van deze voorvallen weet, zou niet gezien hebben dat medeleerlingen mee gaan naar het toilet. Leerlinge geeft aan dat een medeleerling zijn vinger in haar vagina heeft gestoken. Leerlinge zou aan de penis van een medeleerling hebben moeten zitten; anders zou zij worden geslagen. Terwijl klager aanwezig is, worden door medeleerlingen rare opmerkingen over leerlinge gemaakt en wordt leerlinge uitgelachen.

Leerlinge zou bovendien zijn gedwongen aan de haren van medeleerlingen te trekken.

Medeleerlingen zouden hun vinger in de mond van leerlinge stoppen en aan haar tanden en neus trekken. Leerlinge zou hard op haar billen worden geslagen.

De leerkrachten zouden dit alles niet hebben gezien. Leerlinge durft op school niet meer naar het toilet te gaan.

Op 16 december 2010 melden klagers aan zowel de traject-begeleidster als aan de directeur hetgeen leerlinge thuis heeft verteld. Klagers wensen dat met de individuele medeleerlingen wordt gesproken. De directeur geeft aan dat dit zal gebeuren. De directeur geeft die middag telefonisch aan dat het is gebeurd. De onderwijsassistente geeft later die middag aan dat het slechts in de kring is besproken. Klagers willen meer informatie maar men heeft het druk met het kerstfeest.

Klagers hebben op 17 december 2010 op advies van de vertrouwenspersoon van de onderwijsinspectie bij de directeur aangegeven wekelijks een gesprek te willen teneinde vinger aan de pols te houden. De directeur reageert negatief. Vanaf deze dag houden klagers leerlinge thuis.

18 december 2010 neemt de regiomanager contact op en een gesprek thuis volgt. Er zal met het personeel worden gesproken.

Klaagster doet melding bij de politie en na het gesprek met de regiomanager volgt een gesprek met de zedenpolitie. Klaagster geeft aan dat ook medeleerlingen zouden zijn betast.

Na de kerstvakantie is met het personeel gesproken (geen mededelingen naar klagers) en aangeklaagden wachten onderzoek zedenpolitie af.

Uit het onderzoek van de zedenpolitie, dat beperkt is gebleven, zou volgen dat er op school sprake is van een veilige en betrouwbare situatie. In contact met de regiomanager geeft klaagster aan niet tevreden te zijn met het onderzoek van de zedenpolitie. Leerlinge blijft thuis. Er wordt een gesprek gepland voor 11 januari 2011.

Klaagster neemt contact op met de leerplichtambtenaar. Het advies van de regiomanager leerlinge ziek te melden was niet juist. Aangeklaagden hadden de klacht van klagers bij haar moeten melden.

Bij het gesprek van 11 januari 2011 is de leerplichtambtenaar aanwezig. Aangeklaagden zijn het daar niet mee eens en na onaangename uitlatingen vertrekt de leerplichtambtenaar.

Aangeklaagden stellen onderzoek door eigen orthopedagoog voor. Klagers twijfelen aan objectiviteit maar hopen op aanknopingspunten voor verder onderzoek. Klagers ervaren geen transparantie.

Klaagster neemt contact op met de wethouder onderwijs. Onafhankelijk onderzoek GG&GD wordt geopperd. Beleidsmaker onderwijs neemt contact op met de directeur. De directeur geeft toe een fout te hebben gemaakt met het advies ziekmelding leerlinge. Men raakte in paniek. Klagers gaan echter uit van professionaliteit van de regiomanager.

Op 17 januari 2011 heeft klaagster contact met het AMK (Advies Meldpunt Kindermishandeling). Het verhaal wordt gerapporteerd.

Eind januari 2011 blijkt dat aangeklaagden ook contact hebben opgenomen met het AMK (op 18 januari 2011). Uit het gesprek met het AMK blijkt dat aangeklaagden de zaak verdraaien. Aangeklaagden zouden zich zorgen maken om leerlinge.

Klagers achten het vreemd dat de leerkrachten nimmer hebben gesproken over de zorgelijke situatie. Aangeklaagden proberen hun eigen falen af te wentelen op de gezinssituatie.

Klagers hebben contact met onafhankelijke vertrouwenspersoon. Besloten wordt een klachtenprocedure te beginnen.

Op 27 januari 2011 ontvangt klaagster de uitkomst van het onderzoek van de orthopedagoog. Met medeleerlingen noch met leerlinge is gesproken.

Klagers hebben geen reden te twijfelen aan de uitlatingen van leerlinge. Dit gelet op het consistente verhaal, de veranderde gedragingen van leerlinge en het feit dat de aard van haar beperking (PDD-NOS) met zich meebrengt dat gebeurtenissen zeer feitelijk worden weergegeven.

Klagers achten de bezorgdheid van aangeklaagden zeer selectief.

Klagers leggen het Standaard Meldingsformulier van het AMK over. De melding is gedaan door de orthopedagoog van de Commissie voor de Begeleiding van de school. Klagers hebben hierop uitvoerig gereageerd. Kort gezegd: in het rapport staan onjuistheden en klagers nuanceren de gebeurtenissen en constatering.

Klagers leggen het verslag van de groepsobservatie van 21 januari 2011 over. De conclusie van de observatie luidt dat geen grond aanwezig is te kunnen spreken van grensoverschrijdend fysiek- dan wel pestgedrag. Er is sprake van een veilige onderwijsleeromgeving. Het onderzoek is uitgevoerd en het rapport is opgemaakt door de orthopedagoog.

Verweer

Tijdens het kringgesprek van 16 december 2010 met leerlinge en medeleerlingen zijn geen verontrustende dingen benoemd en door de leerkrachten zijn geen opvallende zaken waargenomen. Diezelfde dag zou klaagster een klacht bij de inspectie hebben ingediend. Aangeklaagden hebben echter niet de mogelijkheid gehad te reageren naar aanleiding van het kringgesprek. De regiomanager heeft geprobeerd telefonisch contact op te nemen met klagers. Op 17 december 2010 is niets meer ondernomen richting medeleerlingen en ouders daar de vermoedens nog onbevestigd waren en verder onderzoek vanwege de kerstvakantie niet mogelijk was. Men wilde geen onrust kweken. Wel is een afspraak gemaakt voor een gesprek bij klagers thuis. Vervolgens heeft de school frequent telefonisch contact met klagers onderhouden.

Conform protocol vermoedens seksueel misbruik en/of kindermishandeling heeft melding plaatsgevonden bij de orthopedagoog van het CMC (Centraal Meld- en Consultatieteam kindermishandeling en seksueel misbruik). Hetgeen is gevolgd door vier uitvoerige telefonische consulten. Besloten is geen zaakcoördinator (opgeleid voor voeren van regie bij complexe

meldingen) in te schakelen omdat er slechts van klagers een melding was ontvangen. Wel is geadviseerd een logboek te gaan bijhouden.

Gelet op de benodigde objectiviteit lag slechts nog een zorgvuldige observatie van de situatie en de medeleerlingen in de rede. Van een advies tot ziekmelding is geen sprake.

Direct na de kerstvakantie hebben de directeur, de teamleider en betrokken teamleden bij elkaar gezeten. De klacht werd in het geheel niet herkend. Stelselmatige incidenten zijn niet mogelijk gelet op de gevolgde regels en het toezicht.

Uit het gevolgde onderzoek van de zedenpolitie blijkt niet van een onveilige situatie.

De zedenpolitie geeft bij de ouders aan dat leerlinge naar school kan, dat met het AMK een adviescontact zal worden gelegd en dat voordat leerlinge de klas ingaat een gesprek volgt met klagers en aangeklaagden.

Op aanraden van de zedenpolitie heeft de school een gesprek met het AMK en doet melding. Tijdens een gesprek met klagers blijkt dat zij het daar niet mee eens zijn. Aangegeven wordt door de school dat een onderzoek door de orthopedagoog zal plaatsvinden en dat leerlinge door de orthopedagoog in de klas begeleid kan worden. Klagers laten leerlinge echter nog niet naar school gaan. Zij willen de observatie afwachten. Het verslag van het onderzoek wordt met klaagster besproken. Een nadere reactie van zijde klaagster zou nog volgen.

Klaagster geeft aan dat leerlinge niet naar school komt. Aangeklaagden informeren de leerplichtambtenaar die inmiddels op de hoogte is van de situatie.

Het AMK start het onderzoek. Naar klagers is duidelijk aangegeven dat het noodzakelijk is de gedane uitlatingen door leerlinge verder uit te zoeken. Het AMK heeft daartoe de mogelijkheden. De school is in deze daartoe niet in staat.

Klagers traden vanaf het begin dwingend, eisend en onredelijk op. Klagers hebben diverse instanties geïnformeerd waarbij aangeklaagden ten onrechte als inadequaaf en ongeïnteresseerd zijn afgeschilderd. Klagers hebben contacten met media gehad waarbij namen van medeleerlingen zijn genoemd. Klagers leken de leiding en regie van aangeklaagden te willen overnemen. Dat aangeklaagden dat niet wilden, is geen klachtwaardig handelen.

Het handelen van aangeklaagde is consciëntieus, zorgvuldig en professioneel geweest. Protocollen zijn daarbij in acht genomen. Uit het logboek blijken de contacten en de transparantie.

De klacht kan geen stand houden en dient ongegrond te worden verklaard.

Aangeklaagden betreuren de ontstane onvrede bij klagers maar zijn van mening correct te hebben gehandeld; in het belang van alle leerlingen inclusief leerlinge.

Oordeel

De commissie acht de klachten voor zover zij gericht zijn tegen de orthopedagoog ongegrond daar zij in opdracht heeft gehandeld en haar taak binnen de haar verstrekte opdracht heeft uitgevoerd

Het eerste onderdeel van de klacht heeft betrekking op het gestelde gebrek aan onderzoek teneinde pestgedrag en seksuele intimidatie door medeleerlingen te voorkomen. Allereerst merkt de commissie op dat het later door de orthopedagoog uitgevoerde onderzoek ten aanzien van leerlinge zijn beperkingen kent onder andere omdat leerlinge ten tijde van die observatie niet aanwezig was. De commissie stelt voorts vast dat de school niet onmiddellijk op zijn minst leerlinge heeft laten bevragen door een daartoe bevoegde en gekwalificeerde deskundige. De commissie gaat hierbij uit van het gegeven dat hoe langer het duurt dat een deskundige met leerlinge spreekt, de uitlatingen van leerlinge aan betrouwbaarheid kunnen inboeten. De commissie stelt voorts vast dat de protocollen en het door aangeklaagden overgelegde processchema F inzake spontane onthulling van seksueel misbruik niet zijn gevolgd. Het onderzoek is ook niet direct in voorgaande zin in gang gezet, Hierdoor is de waarheidsvinding bemoeilijkt. Dat is te meer een tekortkoming gelet op de ernst van de beschuldigingen. Het klachtonderdeel over het gebrek aan onderzoek en het tekort aan het onderzoek is derhalve **gegrond**. De commissie zal terzake een aanbeveling doen.

Het tweede onderdeel van de klacht heeft betrekking op de genomen maatregelen teneinde de sociale veiligheid in de groep te waarborgen. De school heeft een observatie door de orthopedagoog laten uitvoeren. Ook heeft de zedenpolitie een onderzoek verricht. Gelet op de uitkomsten van die onderzoeken acht de commissie de op dat moment genomen maatregelen om de veiligheid in de groep redelijkerwijs te waarborgen, passend. Dit onderdeel van de klacht is derhalve **ongegrond**.

Het derde onderdeel van de klacht betreft de transparantie en communicatie van de zijde van de school. De commissie merkt hier op dat aan de school professionals zijn verbonden waarvan mag worden verwacht dat zij met emoties van ouders kunnen omgaan. Bovendien wordt de school geacht de boodschap duidelijk over te brengen op ouders. Door te handelen zoals de school heeft gedaan, heeft de school de verdenking op zich geladen geen diepgaand onderzoek

te willen (laten) instellen. De transparantie en communicatie ten aanzien van klagers zijn onvoldoende geweest. Dit klachtonderdeel is derhalve **gegrond**.

Het vierde onderdeel van de klacht heeft betrekking op het tegenwerken van de klagers door de aangeklaagden en het gemis aan samenwerking. De commissie merkt op dat door de opstelling van klagers en de verslechterde verstandhouding tussen partijen, de school niet duidelijk heeft kunnen maken waarom welke acties al dan niet zijn ondernomen. De commissie is voorts van mening dat hetgeen klagers persoonlijk ervaren, niet als klacht kan worden aangemerkt. De school heeft voorts een eigen verantwoordelijkheid ten aanzien van de te voeren procedure waarbij een voorstel van ouders niet hoeft te worden opgevolgd. Dat onrust dient te worden voorkomen, is begrijpelijk. De commissie acht dit vierde onderdeel van de klacht **ongegron**d.

Ambtshalve

De commissie heeft geconstateerd dat de klachtenregeling van de school en van de commissie niet voldoende toegankelijk zijn gepubliceerd. Het volstaat niet om de klachtenregeling uitsluitend ter inzage te leggen op school. De commissie is van oordeel dat potentiële klagers de klachtenregeling moeten kunnen inzien zonder tussenkomst van derden, zonder daar expliciet op school naar te hoeven vragen en zonder dat bekend wordt dat iemand zich oriënteert. Anders wordt onnodig voor potentiële klagers een drempel opgeworpen om een klacht in te dienen. Een school kan de gewenste toegankelijkheid eenvoudig realiseren door de regeling en de bijbehorende gegevens integraal in de schoolgids te publiceren, dan wel door deze op het openbare gedeelte van de website van de school te plaatsen en in de schoolgids of het daarbij behorende boekje daarnaar te verwijzen. De commissie zal terzake een aanbeveling doen.

Samenvatting

De commissie oordeelt de klacht

- voor zover gericht tegen de orthopedagoog **ongegron**d
- voor zover gericht tegen de regiomanager en de directeur
 - o onderdelen 1 en 3: **gegron**d

- onderdelen 2 en 4: **ongegrond.**

Aanbevelingen

1. De commissie beveelt het bevoegd gezag van de school aan maatregelen te treffen die er toe leiden dat in voorkomende gevallen direct en adequaat onderzoek wordt ingesteld en dat daarbij de vastgestelde protocollen en de processchema's worden gevolgd.

2. De commissie beveelt het bevoegd gezag van de school aan de klachtenregeling van de school en het reglement van de Landelijke Klachtencommissie toegankelijk te maken via de website van de school en/of door deze op te nemen in de schoolgids.

Den Haag, 7 september 2011

C.Sjenitzer,
Voorzitter

N.H.C. Daniels-Witteveen
Secretaris