

Klachtennummer 2025/070

Advies:

het bestuur van [bestuur] te [vestigingsplaats] (verder: het bestuur)

inzake

de klacht van [klaagster] (verder: klaagster). Klaagster is de moeder van [leerling] (thans: acht jaar oud) leerling van [school] te [vestigingsplaats] (verder: de school).

I Verloop van de klachtenprocedure

De Landelijke Klachtencommissie voor het katholiek en protestants christelijk onderwijs (verder: de Commissie) heeft van klaagster op 7 april 2025 een ingevuld vragenformulier, op 8, 10 en 12 april 2025 aanvullingen en op 11 mei 2025 een nadere toelichting ontvangen. De klacht is gericht tegen de school en het bestuur (verder samen: verweerder). De Commissie heeft op 13 mei 2025 van [directeur], directeur (verder: directeur) en [bestuurder], lid van het College van Bestuur (verder: de bestuurder) een verweerschrift ontvangen.

Klaagster en verweerder zijn in de gelegenheid gesteld hun standpunten nader toe te lichten tijdens een besloten hoorzitting op 23 mei 2025. Tijdens deze zitting waren aanwezig:

- klaagster;
- de directeur;
- de bestuurder.

Ter zitting hebben de bestuurder en de directeur hun pleitnota's voorgelezen.

II Standpunt van klaagster

De directe aanleiding van de klacht is het gesprek van 17 februari 2025 tussen klaagster en de school over de voorgenomen melding bij Veilig Thuis (de melding). In dit gesprek werd klaagster geconfronteerd met valse beweringen en onjuiste suggesties. Volgens klaagster stond de melding op dat moment al vast. Ook bleek de huidige psycholoog van [leerling] niet geraadpleegd over de voorgenomen melding.

Volgens klaagster vereist de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (de meldcode) bij stap 3 dat voorafgaand aan de melding met de betrokkene(n), zoals een ouder met gezag, contact wordt opgenomen. Dit is niet gebeurd.

Daarnaast heeft (een medewerker van) de school in strijd met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) gehandeld door het onrechtmatig delen van vertrouwelijke gegevens met een voormalig behandelaar van haar kinderen.

Klaagster is boos omdat de school zonder haar te horen en te informeren een melding bij Veilig Thuis doet en oud-zorgverleners en de vorige school hierover heeft benaderd. De houding van het bestuur en de school heeft klaagster als respectloos ervaren. Zij voelt zich niet serieus genomen, zich beschuldigt en niet gehoord door de school, het ontbreken aan zelfreflectie aan de kant van de school en het bestuur en er wordt voorbijgegaan aan de impact van de melding op klaagster en haar kinderen.



Net als eerdere keren is ook de klacht over het onjuist toepassen van de meldcode en de onheuse bejegening niet goed afgehandeld door de school en het bestuur. Voorafgaand aan deze klacht is er al snel na de plaatsing van de kinderen op de school in mei 2024 sprake van pesterijen en fysieke incidenten zonder dat de school daartegen optreedt. Ondanks dat [leerling] in therapie was, zocht de school geen contact met zijn behandelaar.

Tijdens de zitting heeft klaagster bevestigd dat de klacht ziet op de volgende twee onderdelen:

1. de school heeft de meldcode niet goed toegepast; en
2. de school heeft klaagster onheus bejegend.

III Standpunt van verweerder

In de visie van verweerder is de klacht ongegrond.

- De school heeft zorgvuldig gehandeld binnen de kaders van de meldcode. Daarbij benadrukt de school dat er gedurende het proces voortdurend is ingezet op samenwerking en afstemming, binnen de ruimte die er was.
- Omwille van de privacy en helderheid, heeft de school ervoor gekozen om het dossier beperkt te houden en niet alle mailcorrespondentie tussen klaagster en de school aan de Commissie over te leggen. Respectvolle communicatie is altijd het uitgangspunt van de school.
- Vanuit onderzoek van de school en naar de mening van een door klaagster benaderde externe functionaris gegevensbescherming is er geen sprake geweest van wezenlijke schending van de privacy en/of heeft een overtreding van de AVG plaatsgevonden.
- De school en de betrokken collega's hebben geheel te goeder trouw gehandeld in het belang van de zorg voor leerlingen, de kinderen van klaagster. De melding is vanuit zorg gedaan. Hiervoor heeft de school de zorgen anoniem aan Veilig Thuis voorgelegd en is het doen van de melding besproken met de externe vertrouwenspersoon.
- Voor wat de school en de betrokken medewerkers in een contact met de vorige behandelaar van [leerling] niet goed hebben gedaan, heeft de school excuses aangeboden. Naar aanleiding van de klacht bespreekt de school met de betrokken medewerkers het proces rondom de meldcode.
- De school neemt de zorgen van klaagster serieus.
- De school is van mening de interne klacht van klaagster serieus en zorgvuldig te hebben afgehandeld.

Samenvattend komt het erop neer dat de school de meldcode juist heeft toegepast, klaagster serieus heeft genomen, respectvol heeft gecommuniceerd, conform de AVG heeft gehandeld, waar nodig excuses heeft aangeboden en de interne klachtprocedure correct heeft afgehandeld.

IV Overwegingen van de Commissie

De Commissie overweegt het volgende.

Uit het dossier en wat partijen over en weer op de zitting hebben gezegd is het de Commissie duidelijk geworden dat de standpunten van partijen uit elkaar (zijn blijven) liggen.

Klachtonderdeel 1: Meldcode

Het behoort tot de bevoegdheid van een school om een melding te doen als de school zorgen heeft over de situatie van een leerling. Deze bevoegdheid valt binnen de vrije beleidsruimte van de school. De Commissie stelt zich daarom terughoudend op bij de toetsing van een dergelijke melding. De Commissie beoordeelt wel of de melding deugdelijk is onderbouwd en of de gevolgde procedure zorgvuldig is geweest.

Bij de beoordeling van de procedure neemt de Commissie de vijf stappen uit de meldcode als uitgangspunt. Een school is wettelijk verplicht om deze meldcode te gebruiken, indien zij overweegt een zorgmelding te doen. Stap 1 in de meldcode is het in kaart brengen van de signalen. Stap 2 betekent overleggen met een collega en eventueel raadplegen van Veilig Thuis. Stap 3 houdt een gesprek in met betrokkene(n). Stap 4 is het maken van een afweging. Stap 5 is het nemen van twee beslissingen (1. Is melden noodzakelijk? 2. Is hulpverleners of organiseren (ook) mogelijk?).

De Commissie overweegt dat voor het doen van een melding vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling voldoende zijn, mishandeling of huiselijk geweld hoeft niet vast te staan.

Partijen verschillen van mening over wat er is besproken in het gesprek van 17 februari 2025. Klaagster vindt dat er niet naar haar argumenten is geluisterd, het verslag niet met haar is gedeeld, bij het voorlezen van de melding door Veilig Thuis zij haar inbreng niet herkende en die niet was meegenomen in de afweging. De school zegt dat zij de zienswijzen van klaagster en vader heeft betrokken bij de afweging om te melden. De Commissie kan niet beoordelen of de weergave van klaagster de werkelijke gang van zaken tijdens het gesprek beter benadert dan die van de school. De Commissie kan dan ook niet concluderen dat de school het gesprek met klaagster niet zorgvuldig heeft gevoerd.

De Commissie stelt vast dat de school zorgen had over de situatie van [leerling] en haar zorgen heeft besproken met klaagster en de vader van [leerling], dat in de ogen van klaagster in het gesprek niet geluisterd is naar haar argumenten, dat de school hulpverleners en andere deskundigen bij haar afweging heeft betrokken en daarna heeft besloten een melding te doen. De school heeft daarmee onderbouwd dat de stappen uit het meldprotocol doorlopen zijn. De Commissie concludeert dat de school hierna heeft mogen besluiten om een melding te doen. Wel begrijpt de Commissie dat klaagster heeft ervaren dat de meldcode niet juist was toegepast, omdat het verslag niet met haar gedeeld was en zij niet herkende dat haar inbreng was meegenomen in (de afweging van) de melding.

Het verstrekken van een verslag van het gesprek met klaagster (en het gesprek met vader) is geen verplichting vanuit de meldcode. Dat dit niet is gebeurd, leidt niet tot de conclusie dat de school geen melding had mogen doen. Daarmee is dit klachtonderdeel ongegrond.

De Commissie heeft met genoeg kennisgenomen dat de school en het bestuur bereid zijn de procedure inzake de meldcode aan te scherpen. Ter zitting is niet duidelijk geworden welke specifieke aspecten de school en het bestuur hiermee bedoelen. De Commissie stelt vast dat het op een aantal punten beter had gekund. Gelet hierop ziet de Commissie aanleiding voor het doen van een aanbeveling op dit punt.

Klachtonderdeel 2: Bejegening

De Commissie stelt vast dat er in de bejegening van school naar klaagster een aantal zaken beter had gekund. Enerzijds begrijpt de Commissie dat klaagster het handelen van de school en het bestuur als niet empathisch en respectloos heeft ervaren. Dit is versterkt door het wantrouwen van klaagster jegens verweerder vanwege het niet reageren op klachten over pesterijen, (door verweerder erkende) schending van de privacyregels en het niet consulteren van de huidige behandelaar van [leerling]. Anderzijds heeft de Commissie begrip voor de school die moest zoeken naar een manier om te communiceren met klaagster vanwege het met name veelvuldig mailen van klaagster en het steeds veranderen van de aard van de door haar geuite zorgen en klachten. Dat de school op momenten onhandig en/of ontactvol heeft gehandeld, betekent niet dat de Commissie de school onzorgvuldig handelen kan verwijten. Daarmee is dit klachtonderdeel ongegrond.

De Commissie merkt tot slot het volgende op. Verweerder heeft uitdrukkelijk aangegeven te streven naar herstel van vertrouwen met klaagster, door een wederzijds professioneel en respectvol contact vanuit vertrouwen. Ook klaagsters uitdrukkelijke wens is de directeur van de school te willen vertrouwen. De Commissie constateert dat

ondanks dit streven partijen er kennelijk niet in zijn geslaagd om elkaars vertrouwen te winnen. Integendeel, de wijze van communiceren bij beide partijen lijkt bij de ander een tegenovergesteld effect te hebben gehad. De Commissie is verheugd dat beide partijen ter zitting hebben aangegeven ervoor open te staan om op korte termijn een gesprek onder leiding van een onafhankelijke mediator te hebben. Reflectie op de eigen rol in het kennelijke falen tot nu toe om met de ander gericht op en vanuit vertrouwen te communiceren, kan daarbij behulpzaam zijn.

V Oordeel van de Commissie

De Commissie oordeelt beide klachtonderdelen ongegrond. Daarmee is de klacht ongegrond.

Zij ziet aanleiding voor het doen van een aanbeveling aan het bestuur.

VI Aanbeveling aan het bestuur

De Commissie beveelt het bestuur aan om in een delicate situatie als de onderhavige, waarin sprake is van een Veilig Thuis melding, erop toe te zien dat de school:

- de visie van een betrokkene, zoals een ouder met gezag, in stap 3 van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling te delen met Veilig Thuis en schriftelijk vast te leggen; en
- de vijf verplichte stappen van deze meldcode schriftelijk vast te leggen in het leerlingvolgsysteem (LVS) of in een ander toegankelijk registratiesysteem.

Aldus gegeven op 23 mei 2025 door mr. R.G. Calmer, voorzitter, L.A.M. Swaans en mr. P.H.M. Kanters, leden, in tegenwoordigheid van mr. P. van Veen als secretaris.