

Klachtnummer 2025/105

Advies aan:

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

inzake

de klacht van [klaagster] (verder: klaagster), moeder van [leerling], ex-leerling [school] te [vestigingsplaats] (verder: de school).

I. Verloop van de klachtenprocedure

De Landelijke klachtencommissie voor het katholiek en protestants-christelijk onderwijs, met ingang van 1 september 2025 de Landelijke Klachtencommissie Bijzonder Onderwijs (verder: de Commissie), heeft op 2 juni 2025 de klacht en het ingevulde klachtenformulier ontvangen.

De klacht is gericht tegen de directie van de school.

De Commissie heeft op 4 september 2025 van mr. L. Eelkema, gemachtigde, namens het bestuur en school (verder gezamenlijk: verweerder) een verweer ontvangen.

Klaagster en verweerder zijn in de gelegenheid gesteld hun standpunten nader toe te lichten tijdens een besloten hoorzitting op 9 september 2025.

Tijdens deze hoorzitting waren aanwezig:

- klaagster;
- [vader], vader van [leerling], (verder samen met klaagster: klagers);
- [directeur], directeur;
- [directeur], directeur;
- [klachtfunctionaris], klachtenfunctionaris;
- mr. W. Brusse, advocaat verweerder;
- gemachtigde.

II. Feiten en omstandigheden

[leerling] is in het schooljaar 2024-2025 begonnen aan groep 6. In oktober 2024 hebben klagers een gesprek met de nieuwe leerkrachten gehad om de voorgeschiedenis van [leerling] uit te leggen. [leerling] laat in de klas ongepast gedrag zien en laat zich moeilijk corrigeren. Klagers hebben in het gesprek duidelijk proberen te maken welke onderwijsbehoeften hun dochter heeft.

In november 2024 heeft een multidisciplinair overleg plaatsgevonden (verder: MDO). In dit MDO is afgesproken dat het samenwerkingsverband bij de situatie van [leerling] wordt betrokken.



Vanaf december 2024 heeft [leerling] begeleiding ontvangen via een arrangement van het samenwerkingsverband.

Op 27 januari 2025 heeft een overleg plaatsgevonden, waarbij verweerder te kennen heeft gegeven handelingsverlegen te zijn in de situatie van [leerling]. Afgesproken is dat verweerder samen met het samenwerkingsverband op zoek zou gaan naar een passende onderwijsplek voor [leerling].

In februari 2025 heeft een MDO plaatsgevonden. In dit overleg is het aanvragen van een toelaatbaarheidsverklaring besproken.

Op 27 maart 2025 heeft een incident plaatsgevonden, waarbij een vervelende mededeling over [leerling] door een administratief medewerker via Teams voor iedereen leesbaar op het digibord is verschenen in [leerling] haar klas. [leerling] heeft dit bericht ook gelezen.

Vanaf 31 maart 2025 heeft [leerling] thuis gezeten. Op 2 april 2025 heeft [leerling] in de ochtend nog les gevolgd. Daarna is ze niet meer op school geweest.

Na dit incident hebben klagers en verweerder een herstelgesprek met elkaar gevoerd op 6 mei 2025, waarin verweerder excuses heeft aangeboden. Klagers hebben gezegd na dit gesprek de klacht door te zetten en te willen laten behandelen door de Commissie. Zij hebben in het klachtformulier opgemerkt dat zij graag willen dat de directie wordt aangesproken op disfunctioneren.

Sinds 16 juni 2025 volgt [leerling] onderwijs op een andere school.

III. Standpunt van klagers

Klagers stellen zich op het standpunt dat de zorgplicht is geschonden. Verweerder heeft zich onvoldoende ingespannen om passend onderwijs aan te bieden aan [leerling].

De communicatie tussen klagers en verweerder is slecht geweest. [leerling] heeft te lang thuisgezeten, waardoor zij onderwijsachterstand heeft opgelopen. Klagers houden verweerder hiervoor verantwoordelijk.

IV. Standpunt van verweerder

Verweerder heeft na het incident snel contact gelegd met klagers. Er zijn veel gesprekken geweest met de clusterdirecteur en de klachtenfunctionaris. In die gesprekken zijn excuses voor het incident en voor de wisseling van gesprekspartner aangeboden. Verweerder heeft de indruk gekregen dat klagers de gemaakte excuses hebben gewaardeerd.

Verweerder heeft in overleg met klaagster het advies afgegeven om [leerling] thuis te houden, omdat het incident veel impact op haar heeft gehad. Dit advies hebben klagers opgevolgd.

Verweerder heeft zijn zorgplicht niet geschonden. Verweerder heeft zich voor en na het incident ingespannen om een passende school voor [leerling] te zoeken.

V. Overwegingen van de Commissie

De Commissie heeft aan het begin van de hoorzitting de klacht samengevat. Tijdens de hoorzitting hebben klagers hun klacht anders omschreven dan in het klachtformulier.

Klachtsamenvatting en toetsingsmaatstaf

Op het klachtenformulier staat als klacht dat verweerder veel fouten heeft gemaakt en dat [leerling] door toedoen van verweerder thuis zit. Klagers kunnen geen contact met verweerder krijgen. Na het incident heeft verweerder weinig en pas zeer laat betrokkenheid getoond voor de situatie van [leerling].

Klagers hebben tijdens de hoorzitting te kennen gegeven dat zij van mening zijn dat verweerder zijn zorgplicht heeft geschonden. De door [leerling] opgelopen trauma's zijn ernstig en door het incident opnieuw geactiveerd. Het aanbieden van excuses door verweerder is onvoldoende geweest voor klagers. Het belangrijkste van de klacht voor klagers is dat [leerling] geen passend onderwijs is geboden en dat verweerder zijn zorgplicht heeft geschonden.

Een klachtenprocedure is een laagdrempelige procedure en gericht op het realiseren van verbeteringen in de breedste zin van het woord. De Commissie toetst de geformuleerde klacht integraal. Dat betekent dat zij zich bij haar oordeelsvorming baseert op wetgeving, het klachtdossier en alle overige omstandigheden. De Commissie geeft een advies. Zij heeft geen juridische bevoegdheden om een veroordeling uit te spreken. De Commissie kan als zij dat nodig vindt slechts aanbevelingen doen.

De Commissie splitst, met instemming van klagers, de klacht op in de volgende twee klachtonderdelen: schending zorgplicht en communicatie rondom incident.

Klachtonderdeel: schending zorgplicht

De Commissie merkt op dat verweerder geen professionele gezondheidszorg hoeft te bieden. De Commissie kan zich voorstellen dat [leerling] nare ervaringen heeft opgedaan en dat zij hiervan last heeft. Voor het leren omgaan met negatieve ervaringen en vooral het behandelen van trauma's is de reguliere gezondheidszorg de aangewezen plek.

Verweerder heeft wel een zorgplicht om passend onderwijs te bieden. Op basis van het klachtdossier en de hoorzitting stelt de Commissie vast dat verweerder een aanvang heeft gemaakt met het vormgeven van deze zorgplicht.

In november 2024 heeft een MDO plaatsgevonden. In dat overleg is afgesproken dat [leerling] begeleiding zou krijgen via een arrangement in het samenwerkingsverband. Uit het klachtdossier leidt de Commissie af dat die begeleiding voor [leerling] is ingezet.

Voorts hebben in januari 2025 en februari 2025 opnieuw MDO's plaatsgevonden. In het laatste MDO is besproken een toelaatbaarheidsverklaring aan te vragen. Dit is in het verslag terug te lezen. Het aanvragen van zo'n verklaring is een opmaat om een andere school voor [leerling] te zoeken. Daarmee is duidelijk geworden dat [leerling] in de toekomst niet meer naar dezelfde school zou terugkeren.

[leerling] zat vanaf 31 maart thuis en vanaf 16 juni 2025 volgde zij weer onderwijs. Klagers hebben geklaagd dat [leerling] na het incident lang thuis heeft gezeten. Uit het klachtdossier leidt de

Commissie af dat verweerder in eerste instantie heeft laten weten dat [leerling] kort na het incident thuis kon blijven. Daarna hebben klagers en verweerder het gesprek opgepakt met als doel [leerling] zo snel mogelijk weer naar school te sturen. Uit het klachtdossier leidt de Commissie ook af dat klagers de school hebben laten weten dat zij hun dochter thuishielden, omdat het niet goed met haar ging, en dat [leerling] niet meer naar de school zou teruggaan. Deze situatie acht de Commissie onwenselijk. Het komt de Commissie voor dat klagers behoefte hadden aan meer sturing door verweerder.

Tijdens de hoorzitting heeft verweerder te kennen gegeven dat het voor hem nog niet duidelijk was welke richting het proces voor [leerling] zou uitgaan. [leerling] is op een reguliere basisschool terecht gekomen, mede door de inzet van klagers. De Commissie heeft geconstateerd dat verweerder na het incident het traject naar passend onderwijs niet heeft doorgezet. Opnieuw de expertise van het samenwerkingsverband inroepen was een logische vervolgstap geweest, gevolgd door een toelaatbaarheidsverklaring. Dit traject was al met klagers in een MDO besproken. De Commissie acht van belang dat verweerder duidelijkheid en structuur blijft bieden door ingezette trajecten af te ronden. Met name na het incident had deze route opgepakt moeten worden om de beste onderwijsplek voor [leerling] te realiseren.

De Commissie verklaart dit klachtonderdeel gegrond.

Klachtonderdeel: communicatie rondom incident

De Commissie constateert dat klagers en verweerder lang met elkaar op een constructieve manier in gesprek zijn geweest over de situatie van [leerling].

In het gesprek op 31 maart 2025 heeft verweerder excuses aangeboden voor de handelwijze van zijn medewerker. Daarmee heeft verweerder laten zien dat hij reflectie en betrokkenheid heeft getoond. Later is ook het signaal van klagers dat zij persoonlijke excuses van de administratief medewerker wilden ontvangen, serieus genomen. Uit het klachtdossier leidt de Commissie af dat klagers de gemaakte excuses hebben aanvaard en dat ook de afsluiting van de schoolperiode voor [leerling] verder goed is verlopen. Dit komt de Commissie niet onzorgvuldig voor.

In de periode na het incident is veel contact tussen klagers en verweerder geweest. In het klachtdossier zijn veel contactmomenten terug te vinden. De Commissie constateert ook dat klagers zich actief hebben ingezet om voor hun dochter een andere school te zoeken. Dat is uiteindelijk gelukt. De Commissie kan zich voorstellen dat het voor klagers een lastige situatie is geweest en dat zij zo snel mogelijk hun dochter op een andere school wilden hebben. Op basis van het klachtdossier ziet de Commissie geen aanknopingspunten dat de communicatie is gestokt.

De Commissie kan zich voorstellen dat het voor klagers belangrijk is geweest dat hun vaste gesprekspartner met hen in contact bleef en dat het vervelend is geweest dat hierin later een wisseling is opgetreden. Deze wisseling heeft verweerder met klagers besproken en uitgelegd. Hiervoor heeft verweerder ook excuses aangeboden. De wisseling van gesprekspartner heeft klagers geen goed gedaan en dat kan de Commissie begrijpen. Deze constatering leidt echter niet tot gegrondheid van de klacht.

De Commissie verklaart dit klachtonderdeel ongegrond.

VI. Het oordeel van de Commissie

De Commissie oordeelt de klacht voor wat betreft het klachtonderdeel *schending zorgplicht* gegrond, en ongegrond voor wat betreft het klachtonderdeel *communicatie rondom incident*, en ziet geen aanleiding om een aanbeveling te doen.

Aldus gegeven op 9 september 2025 door mr. W.F. Korthals Altes, voorzitter, drs. C.E.M. van Baar en drs. P.H. van Laarhoven, leden, in tegenwoordigheid van mr. L.J.L. Verberne als secretaris