



## LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE KATHOLIEK ONDERWIJS

**Klacht over het optreden van de bovenschools manager bij het afhandelen van een incident op de school en de hierbij gevoerde gesprekken. Er is sprake van een verstoorde verhouding tussen klagster en de andere ouders van de school, maar ook een zeer verstoorde verhouding tussen L en haar klasgenootjes. Klagster heeft inmiddels een officiële waarschuwing van de school gekregen.**

**De Commissie is van oordeel dat het klachtonderdeel met betrekking tot de procedure rondom de gevoerde gesprekken op 26 september 2016 gegrond is. Het klachtonderdeel over de officiële waarschuwing is ongegrond.**

### **Klachtnummer 2016/244**

Advies aan:

Het bestuur van de Vereniging X te P (verder: het bevoegd gezag), inzake de klacht van de heer K1 en mevrouw K2 (verder: klagers) jegens de S school (verder: de school) met betrekking tot het onrechtvaardig behandeld worden door de bovenschools manager en bestuurslid van het bevoegd gezag naar aanleiding van een incident rondom de pestproblematiek omtrent hun dochter L.

### I. Verloop van de klachtenprocedure

Klagers hebben op 14 oktober 2016 een klacht ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs (verder: de Commissie). De klacht is op 7 november 2016 ingekomen op het secretariaat van de Commissie. De klacht is gericht tegen de heer A., bovenschools manager en bestuurslid van het bevoegd gezag (verder: bovenschools manager). Op 28 november 2016 heeft de bovenschools manager een schriftelijke reactie gegeven op de klacht.

Op 8 december 2016 heeft de Commissie een hoorzitting gehouden te Rotterdam, waar klagers in persoon zijn verschenen. Namens het bevoegd gezag is verschenen de secretaris, de heer B en de bovenschools manager.

### II. Standpunt van klagers

De dochter van klagers, L, wordt al enige tijd gepest op school. De pesterijen komen niet alleen van de kinderen, ook de moeders van de kinderen hebben hier een aandeel in. Zo is L na schooltijd door hen opgewacht op het schoolplein, om haar te intimideren en nare dingen te zeggen. Dit heeft een aantal keer plaatsgevonden. Op dinsdag 20 september 2016 rond 12 uur werd L wederom opgewacht door een moeder die haar wilde intimideren. L is hierdoor vreselijk bang om weer naar school te gaan en klagster heeft besloten direct om 13.15 uur, toen de school weer begon, naar de directie toe te gaan om de klacht omtrent deze moeder voor te leggen. Helaas was de directeur niet aanwezig en is klagster samen met haar dochter naar de klas gegaan, waar ze een paar minuten na het begin van de les aankwamen. L is naar binnen gelopen en klagster heeft het volgende tegen haar dochter gezegd: "Als iemand je slaat, schopt of lastigvalt, dan ga je naar de juf en als iemand zijn/of haar moeder het nodig vindt om opmerkingen te maken, dan ga je ook naar de juf", waarna zij de klasdeur heeft

gesloten. De volgende dag werden klagers aangesproken op hetgeen er gebeurd is, waarbij klagers te horen kregen dat er kinderen waren die zich bedreigd en geïntimideerd voelden. Klaagster vertelde de directeur dat zij zich niet kon vinden in dit verhaal en dat zij niets verkeerd gezegd heeft. Vervolgens heeft klagster contact opgenomen met de bovenschools manager om het incident te bespreken. Het bleek toen dat de andere ouders al contact met hem hadden opgenomen. Klagers is ter ore gekomen dat de andere ouders in groepsverband gehoord zouden worden. Klagers werden uitgenodigd op maandag 26 september om 14.00 uur. Helaas was, ondanks het verzoek van klagers, de leerkracht niet bij het gesprek aanwezig. Klagers zijn van mening dat de bovenschools manager tijdens het gesprek al duidelijk zijn mening klaar had in het voordeel van de tegenpartij. Zo heeft hij aan het begin van het gesprek al duidelijk laten weten dat hij als school en bestuur iets van het gedrag van klagster moest vinden en dat er maatregelen zouden volgen. Dit alvorens hij wederhoor had toegepast. Dit drukte meteen een stempel op het gesprek. Ook tijdens het gesprek was er weinig sprake van hoor en wederhoor.

Klagster heeft onder druk toegezegd dat zij bereid was iets aan haar gedrag te veranderen, mits de tegenpartij hiertoe ook bereid was. De bovenschools manager heeft het nodig geacht klagster een officiële waarschuwing te geven. De tegenpartij zou hier niets over te weten komen en het zou “onder ons” blijven. Klagster zou de brief van de directie ontvangen, aangezien het een vrij pittige brief zou worden. Ook is tijdens het gesprek aan klagster voorgesteld om samen met een ouder van de tegenpartij rond de tafel te gaan zitten, om zo een langdurig prettige situatie te creëren voor ouders en kinderen. Klagster heeft hiermee ingestemd om haar goede wil te tonen en haar steentje bij te dragen aan een voor beide partijen leefbaar schoolklimaat. Klagers hebben hier geen enkele terugkoppeling van gekregen.

Op 2 oktober 2016 ontvingen klagers een e-mailbericht van de bovenschools manager met een kopie van de terugkoppeling van het gesprek van 26 september 2016 naar de andere ouders. Klagers zijn het totaal niet eens met de strekking van deze terugkoppeling. Het lijkt of klagster erkent dat zij fout is geweest. Bovendien wordt er gesproken over passende maatregelen die zijn getroffen richting klagster. Dit ondanks de toezegging dat de tegenpartij niet op de hoogte gebracht zou worden van de waarschuwing. Klagers zijn bijzonder ontstemd over het feit dat deze mail naar de tegenpartij is gestuurd, zonder dat de mail eerst aan klagers is voorgelegd in concept.

Met betrekking tot de officiële waarschuwingsbrief die klagster heeft ontvangen merken klagers op dat het vreemd is dat de handelwijze van klagster daar wordt beschreven, dit is gebaseerd op aannames. Het gedrag van klagster wordt benoemd als storend voor de leerkracht, terwijl deze zelf gezegd heeft dat zij niet meer precies wist hoe het gegaan is. Ook werd vermeld dat dit incident de druppel is die de emmer doet overlopen. Maar klagers zijn zich niet bewust dat zich voor 20 september 2016 incidenten hebben voorgedaan. Klagers zijn het dus niet eens met de officiële waarschuwing en de omschrijving van de officiële waarschuwing, alsmede het e-mailbericht van 2 oktober 2016.

### III. Standpunt van school

Er is sprake van een verstoorde houding tussen klagster en de andere ouders van de school, maar ook een zeer verstoorde verhouding tussen L en haar klasgenootjes. Beide verstoorde relaties hebben een negatieve werking op elkaar, waarbij nauwelijks tot niet meer te achterhalen is waar de oorzaak ligt. De bovenschools manager is vanaf de eerste schooldag van dit schooljaar vooral bezig geweest met het verbeteren van het klimaat tussen de ouders.

Door middel van een groepsplan wordt geprobeerd het groepsklimaat te verbeteren. Het succes van dit plan staat zwaar onder druk door het ongewenste gedrag van de ouders. Op donderdag 26 september heeft de bovenschools manager achtereenvolgens gesprekken gehad met de leerkracht, de ouders met een klacht over klaagster en klaagster zelf. Klaagster heeft in dit gesprek bevestigd dat zij zonder toestemming het klaslokaal in binnengetreden en het woord heeft genomen. De bovenschools manager heeft in dit gesprek dit gedrag onacceptabel genoemd. Na hoor en wederhoor is besloten een passende maatregel te nemen tegen klaagster. Na overleg met secretaris van het bevoegd gezag heeft de bovenschools manager besloten dat de maatregel zou bestaan uit een officiële waarschuwing. Deze waarschuwing is gecommuniceerd aan klaagster en de directie.

De bovenschools manager herkent zich niet in het beeld dat hij bevooroordeeld en partijdig in de afhandeling van de klacht van de andere ouders zou hebben geacteerd. Hoewel het incident voor de betrokken partijen niet los te zien is van de context van de afgelopen maanden/jaren, heeft hij dit incident toch los van deze context benaderd. Alle signalen hebben de bovenschools manager overtuigd van de noodzaak om vanuit bovenschools management een bijdrage te leveren aan het herstel van het schoolklimaat. Het voorstel is daarbij geweest om te komen tot een gesprek, wel of niet in aanwezigheid van een mediator vanuit de Vereniging X, tussen klaagster en de andere ouders en om te komen tot een set aanvullende maatregelen vanuit de school om conflictsituaties te vermijden. De bovenschools manager is van mening dat hij hierbij een neutrale positie heeft behouden.

De bovenschools manager heeft gekozen voor een puntsgewijs verslag per mail om zo de gevoerde gesprekken naar alle partijen terug te koppelen. Klaagster heeft op 5 oktober 2016 laten weten het niet eens te zijn met de gang van zaken en de inhoud van het gespreksverslag. De bovenschools manager betreurt dat het proces bij klaagster heeft geleid tot een gevoel van onbehagen en dat er een interpretatieverschil is over de inhoud.

De bovenschools manager benadrukt dat het bevoegd gezag de verantwoordelijkheid heeft voor de veiligheid van alle leerlingen, personeelsleden en ouders van haar scholen. In dit geval betekent dit dat er een grens getrokken is waar het gedrag ontoelaatbaar was, maar ook dat geprobeerd is partijen bij elkaar te krijgen.

#### IV. Overwegingen van de Commissie

De door de school gehanteerde klachtenregeling vindt haar grondslag in de Wet van 18 juni 1998 (Stb 398), de zogeheten Kwaliteitswet.

De Klachtencommissie geeft blijkens artikel 22 van het Reglement gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over

- a. (on)gegrondheid van de klacht;
- b. het nemen van maatregelen;
- c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

De Commissie overweegt op grond van de stukken en wat ter zitting naar voren is gekomen het volgende:

De klacht gaat over de handelwijze van de bovenschools manager omtrent de afhandeling van het incident op 20 september 2016. Allereerst stelt de Commissie vast dat er sprake is van een sociaal complexe situatie in de groep van L, waarbij er een lange voorgeschiedenis is van moeizame onderlinge verhoudingen tussen de ouders. In het bijzonder speelt de slechte verhouding tussen klagers en de andere ouders hierbij een grote (negatieve) rol. De Commissie kan zich voorstellen dat het voor de bovenschools manager lastig handelen is, gezien deze slechte verhouding.

Hoewel de bovenschools manager benadrukt heeft dat hij de gesprekken op 26 september 2016 vooral ervaren heeft als een opening om afspraken te kunnen maken om het schoolklimaat te verbeteren, is de Commissie van oordeel dat de procedure rondom het gesprek op 26 september 2016 niet voldoende zorgvuldig is verlopen. De ingekomen klachten hadden in eerste instantie naar alle betrokkenen gestuurd moeten worden, zodat ook klagers zich goed hadden kunnen voorbereiden op het gesprek. Zij wisten nu niet wat hen precies te wachten stond. Aannemelijk is dat zij zich hierdoor tijdens het gesprek overvallen voelden. Met betrekking tot het gespreksverslag merkt de Commissie het volgende op: Er zijn gesprekken gevoerd met klagers en separaat met de andere ouders. Er is echter alleen van het gesprek met klagers een gespreksverslag gemaakt. Dit verslag is ook het verslag dat naar alle partijen verstuurd is. De Commissie is van oordeel dat er in dit geval twee gespreksverslagen opgesteld hadden moeten worden, zodat het gesprek met beide partijen weergegeven werd. Ook is de Commissie van oordeel dat het gespreksverslag dat wel is opgemaakt eerst aan klagers had moeten worden voorgelegd, in verband met mogelijke onjuistheden.

De Commissie moet beoordelen of de waarschuwing aan klaagster in redelijkheid gegeven had kunnen worden. Vaststaat dat klaagster zonder toestemming van de leerkracht de klas is binnengegaan en haar dochter hoorbaar voor de leerlingen en leerkracht heeft toegesproken. Gezien de setting en voorgeschiedenis waarbinnen dit incident zich heeft voorgedaan is de Commissie van oordeel dat de waarschuwing aan klaagster in redelijkheid gegeven heeft kunnen worden.

#### V. Het oordeel van de Commissie

De Commissie is van oordeel dat het klachtonderdeel met betrekking tot de procedure rondom de gevoerde gesprekken op 26 september 2016 gegrond is. Het klachtonderdeel over de officiële waarschuwing is ongegrond.

#### VI. Advies aan het bevoegd gezag

De Commissie ziet geen aanleiding om een nader advies uit te brengen, mede gezien het feit dat door het bevoegd gezag al diverse maatregelen worden ingezet om het schoolklimaat te verbeteren.

Aldus gegeven op 8 december 2016 door mw. mr. M. van der Veen, voorzitter, mw. drs. W. Lippits en de heer A. Tillekens, leden, in tegenwoordigheid van mr. H.M. Vos, secretaris.