



GESCHILLEN
COMMISSIES
BIJZONDER
ONDERWIJS

LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE KATHOLIEK ONDERWIJS

Klacht over communicatie.

De eerste klacht betreft de wijze waarop de schoolleider heeft gereageerd op de door klagers ingediende klachten. Deze klachten hadden betrekking op een duwincident met de zwemleraar en het functioneren van juf C.

Klagers hebben de indruk dat er door het indienen van de klachten irritatie bij de schoolleider is ontstaan. De schoolleider bestempelt de klachten als onterechte verwijten en onruststokerij. Klagers voelen zich hierdoor niet gerespecteerd, gehoord of serieus genomen. Er is in diverse gesprekken aan klaagster duidelijk gemaakt dat zij niet op school welkom is en beter een andere school voor haar kinderen kan zoeken.

De Commissie acht op grond van de stukken en wat er op de zitting naar voren is gekomen, voldoende aannemelijk dat klaagster zich zodanig emotioneel heeft gedragen dat het niet langer in de macht van de schoolleider lag om tot een oplossing te komen. De Commissie acht de klacht ongegrond.

De Commissie stelt ten overvloede vast dat de school de indruk wekt zich aangevallen te voelen door de klacht van klagers. De Commissie is van oordeel dat ouders het recht hebben feedback te leveren op leerkrachten en dit aan de Commissie mogen voorleggen. Te allen tijde is het vanzelfsprekend dat dit gebeurt met respect voor elkaar.

De Commissie adviseert partijen, mede gelet op het feit dat de kinderen van klagers nog meerdere jaren voor zich hebben op de school, om het onderling vertrouwen te herstellen. De tussenkomst van een vertrouwenspersoon zou uitkomst kunnen bieden om het gesprek gaande te houden. De Commissie adviseert daarbij afspraken te maken over omgangsvormen en onderlinge communicatie.

Klachtnummer 2017/079

Advies aan

Het bestuur van de Katholieke Scholenstichting X gevestigd te P (verder ook te noemen: het bevoegd gezag),
inzake de klacht van de heer en mevrouw K2 te P (verder te noemen: klagers) jegens de heer A1 (verder: de schoolleider) en mevrouw A2 (verder: de onderwijsondersteuner), beiden werkzaam op de Katholieke Basisschool het S te P.

I. Verloop van de klachtenprocedure

Klager heeft op 1 juni 2017 een klacht gestuurd aan het secretariaat van GCBO.

Bij brief van 20 juni 2017 heeft mr. J.W. Janse-Velema, gemachtigde, namens de school en het bevoegd gezag een reactie gegeven op de klacht.

Op 30 juni 2017 heeft de Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs (hierna te noemen: de Commissie) een hoorzitting gehouden te 's Hertogenbosch, waar klagers in persoon zijn verschenen, bijgestaan door hun gemachtigde mr. M. Bouma. Namens school was de schoolleider aanwezig, het bevoegd gezag werd vertegenwoordigd door de heer B (verder: de clusterdirecteur a.i.), bijgestaan door mr. J.W. Janse-Velema, voornoemd.

II. De klacht betreft de volgende punten

Klagers hebben een drietal klachten.

De eerste klacht betreft de wijze waarop de schoolleider heeft gereageerd op de door klagers ingediende klachten. Deze klachten hadden betrekking op een duwincident met de zwemleraar en het functioneren van juf C.

Klagers hebben de indruk dat er door het indienen van de klachten irritatie bij de schoolleider is ontstaan. De schoolleider bestempelt de klachten als onterechte verwijten en onruststokerij. Klagers voelen zich hierdoor niet gerespecteerd, gehoord of serieus genomen. Er is in diverse gesprekken aan klaagster duidelijk gemaakt dat zij niet op school welkom is en beter een andere school voor haar kinderen kan zoeken.

De tweede klacht betreft de wijze waarop de onderwijsondersteuner communiceert en reageert. Volgens klagers heeft zij in de gang van de school tegen hun kinderen geschreeuwd. Daarnaast heeft zij de zoon van klagers stevig bij zijn arm gepakt. Klaagster heeft getracht met de onderwijsondersteuner in gesprek te gaan, hetgeen niet is gelukt.

Ten derde stellen klagers dat klaagster het goed voor heeft met de school. Zij is een toegewijde, maar kritische ouder. Zij is lid van de medezeggenschapsraad, maar heeft het gevoel dat zij ook daar wordt tegengewerkt.

Klagers vinden basisschool S een goede school en willen dan ook dat hun kinderen op deze school kunnen blijven. Klagers willen voornoemde situaties in de toekomst voorkomen. Zij wensen serieus genomen te worden en dat er met hen en hun kinderen op gepaste wijze gecommuniceerd wordt. Klagers hopen - in het belang van hun kinderen - dat de samenwerking in de toekomst goed zal verlopen.

III. Visie school en bevoegd gezag

De school heeft haar visie gegeven op deze klachten. De school zal deze puntsgewijs behandelen:

1. De schoolleider geeft aan dat het incident in het zwembad naar zijn beleving is afgehandeld. Zowel de zwemdocent als de manager van het zwembad hebben hun

excuus aangeboden aan klaagster en aangegeven dat het in het water duwen van haar dochter geenszins was bedoeld om haar aan het schrikken te maken.

2. Klaagster heeft op 5 december 2016 in een emailbericht haar ongenoegen over de nieuwe leerkracht C geuit. Zij heeft aangegeven dat de juf tegen de kinderen zou schreeuwen en hen door de gang zou sleuren.

De schoolleider wijst deze onterechte verwijten van de hand en is van mening dat klaagster zich op een grensoverschrijdende wijze uitlaat. Tevens was de schoolleider niet te spreken over het feit dat klaagster haar e-mail met andere ouders heeft gedeeld.

Er hebben vervolgens gesprekken plaatsgevonden met allereerst de schoolleider en vervolgens de cluster directeur. Deze gesprekken hebben niet tot een oplossing geleid. Klaagster was telkenmale zeer emotioneel en is uit de gesprekken weggelopen. Omdat klaagster een excuus eiste heeft de directeur in een afrondend gesprek aangegeven: "Als ik u op de een of ander manier pijn heb gedaan dan spijt mij dat. Wanneer u geen vertrouwen heeft in de school of de leerkracht dan staat het u vrij een andere school te kiezen. Daar blijf ik bij."

3. Op 20 april 2017 heeft zich een incident voorgedaan tussen klaagster en de onderwijsondersteuner, in de hal van de school. Klaagster heeft de onderwijsondersteuner verweten haar zoon te hebben aangeraakt, dat zij naar hem zou hebben geschreeuwd en dat zij de conciërge heeft laten liegen over haar aanwezigheid.

De onderwijsondersteuner geeft aan dat het juist klaagster was die schreeuwde. Zij was verbaasd en ontdaan over het geschreeuw van klaagster en de mate van agressie. Zij heeft ervoor gekozen op dat moment niet met klaagster in gesprek te gaan, daar zij zich door het gedrag van klaagster onveilig voelde. De eis dat zij excuus zou moeten maken aan klaagster acht zij de omgekeerde wereld.

4. Klaagster is lid van de medezeggenschapsraad. Volgens de directeur heeft een lid van de personeelsgeleding zich met onmiddellijke ingang teruggetrokken uit de MR. Het andere lid blijft slechts tot het einde van het schooljaar. Dit betekent dat de MR alleen nog bestaat uit 2 ouders, waaronder klaagster. De directeur maakt zich zorgen over de invulling van het personeelsdeel van de MR door de impact die het optreden van klaagster op het team heeft gehad. Hij werkt de MR op geen enkele manier tegen en is ingegaan op een uitnodiging om in gesprek te gaan.

Samenvattend geven directie en bevoegd gezag aan dat zij hebben geconstateerd dat de hele situatie effect heeft op het team. Het team voelt zich onveilig door de aantijgingen van klaagster. Het onderling vertrouwen is ernstig geschonden. Hij verwacht dat klaagster haar excuses over de ingediende klacht aan het team aanbiedt. De school heeft aangegeven dat zij wil dat de klacht afgerond wordt. Zij heeft een grens gesteld en wil dat de verhoudingen normaliseren. De school wil het vertrouwen hebben dat klaagster haar gedrag niet meer zal herhalen in het nieuwe schooljaar. Dat vertrouwen is er op dit moment niet.

VI. Beoordeling

De klachten van klagers laat zich als volgt samenvatten:

1. De schoolleider heeft onvoldoende adequaat gereageerd op de klachten van klagers met betrekking tot het duwincident in het zwembad en het functioneren van leerkracht C;
2. De schoolondersteuner reageert en communiceert ongepast;
3. Klaagster wordt tegengewerkt in de medezeggenschapsraad.

Ad 1

Klagers stellen dat de schoolleider onvoldoende adequaat heeft gehandeld en/of gereageerd naar aanleiding van hun klachten met betrekking tot een tweetal incidenten.

De Commissie heeft geconstateerd dat de verhoudingen tussen klagers en de directeur verstoord zijn na de mail van klaagster van 5 december 2016. Dit heeft uiteindelijk geleid tot meerdere incidenten die geëscaleerd zijn.

Het ligt in beginsel op de weg van de schoolleider om na incidenten dan wel klachten de verhoudingen te herstellen en/of een oplossing voor de ontstane problemen te vinden. Hoewel niet precies is vast te stellen wat zich tussen klagers, schoolondersteuner en zwemdocent heeft afgespeeld, is voldoende aannemelijk geworden dat de schoolleider zich voldoende heeft ingespannen om de ontstane problemen op te lossen. De schoolleider heeft genoegzaam aangegeven dat hij getracht heeft met klagers c.q. klaagster in gesprek te gaan, maar dat deze gesprekken mede door de emoties van klaagster niet hebben geleid tot herstel van het onderling vertrouwen. De Commissie acht op grond van de stukken en wat er op de zitting naar voren is gekomen, voldoende aannemelijk dat klaagster zich zodanig emotioneel heeft gedragen dat het niet langer in de macht van de schoolleider lag om tot een oplossing te komen. De Commissie acht de klacht ongegrond.

De Commissie stelt ten overvloede vast dat de school de indruk wekt zich aangevallen te voelen door de klacht van klagers. De Commissie is van oordeel dat ouders het recht hebben feedback te leveren op leerkrachten en dit aan de Commissie mogen voorleggen. Te allen tijde is het vanzelfsprekend dat dit gebeurt met respect voor elkaar.

Ad 2

Klagers stellen dat de schoolondersteuner zich ongepast heeft gedragen door tegen hun kinderen te schreeuwen en hun zoon aan zijn arm vast te pakken. De Commissie stelt vast dat de visie van klagers en school ten opzichte van dit vermeend incident lijnrecht tegenover elkaar staan. De Commissie kan op basis van de instrumenten die haar ter beschikking staan niet vaststellen wat er precies is voorgevallen. Dat de onderwijsondersteuner op een ongepaste wijze communiceert en reageert is derhalve niet aannemelijk geworden.

De Commissie constateert dat tijdens de behandeling van de klacht geen nieuwe feiten en omstandigheden naar voren zijn gekomen die tot een ander oordeel leiden. De klacht tegen de schoolondersteuner is derhalve ongegrond.

Ad 3

Klagers stellen dat klaagster in de medezeggenschapsraad wordt tegengewerkt door de schoolleider. De Commissie stelt enerzijds vast dat de school deze klacht heeft weersproken en klagers anderzijds hun klacht, mede gelet op de weerspreking daarvan door de school, op dit punt niet (nader) hebben onderbouwd. Het is derhalve niet aannemelijk geworden dat klaagster wordt tegenwerkt. De Commissie stelt vast dat de klacht ongegrond is.

Bemiddeling

De Commissie heeft tijdens de hoorzitting de mogelijkheid onderzocht of de klacht(-en) alsnog door bemiddeling kan/kunnen worden opgelost, daar klaagster heeft aangegeven nog wel vertrouwen te hebben in de school. Klaagster heeft aangegeven dat de verhoudingen tussen haar en leerkracht C inmiddels hersteld zijn, maar dat de relatie met de schoolleider onherstelbaar is beschadigd. Het bevoegd gezag heeft aangegeven dat er voor haar een grens bereikt is en dat zij de zaak willen afronden.

In het onderhavige geval verwachten beide partijen over en weer excuses van elkaar. In het verweerschrift is door de directeur reeds aangegeven dat deze excuses al aan klaagster gemaakt zijn. Klaagster heeft deze excuses niet als zodanig herkend. Tijdens de hoorzitting zijn de excuses nogmaals, in aanwezigheid van de Commissie, aan klaagster aangeboden.

Klaagster begrijpt daarentegen alsnog niet wat er verkeerd gegaan is. Zij begrijpt niet waarom haar mail schade heeft aangericht bij het personeel en waarom haar mail op deze manier is ontvangen. Volgens klaagster zijn de problemen met de leerkracht opgelost, maar is de escalatie ontstaan door het handelen van de directeur. Het is niet haar bedoeling geweest mensen te beschadigen, maar zij wilde slechts opkomen voor het welzijn van haar kinderen. Desgevraagd ziet zij ook niet in waarom zij haar excuses zou moeten aanbieden voor de ontstane situatie.

De Commissie adviseert partijen, mede gelet op het feit dat de kinderen van klagers nog meerdere jaren voor zich hebben op de school, om het onderling vertrouwen te herstellen. De tussenkomst van een vertrouwenspersoon zou uitkomst kunnen bieden om het gesprek gaande te houden. De Commissie adviseert daarbij afspraken te maken over omgangsvormen en onderlinge communicatie.

V. Advies aan het bevoegd gezag

Het ligt op de weg van het bevoegd gezag om een oplossing te zoeken voor de ontstane situatie door middel van bemiddeling door en professional, daar klaagster heeft aangegeven vertrouwen in de school te hebben en niet van plan is een andere school voor haar kinderen te zoeken.

Aldus gegeven op 30 juni 2017 door mw. mr. A. van Oorschot, voorzitter, mw. drs. W. Lippits-Wacht en drs. P. Baggen, leden, in tegenwoordigheid van mr. A.C. Gröllers, secretaris.