

Pedagogische begeleiding en communicatie.

(naam leerling) zit als groep 3-leerling in een klas met leerlingen uit groep 5. Vanwege het verschil in leeftijd en ontwikkeling van deze twee op die punten verschillende groepen leerlingen acht de Commissie het voorstelbaar dat (naam leerling) de mededelingen van de leerkracht over strafwerk en van school gestuurd kunnen worden, in vergelijking met een groep 5-leerling, niet of onvoldoende heeft begrepen en/of heeft kunnen relativiseren en daarvan angstig is geworden en zich onveilig is gaan voelen.

Klagers willen vaak en uitgebreid communiceren over hun kind met de school. Het is voorstelbaar dat de school, die te maken heeft met vele ouders en vele kinderen, alleen al praktisch niet voortdurend op dit appél van klagers in kan gaan, vooral ook omdat door klagers daarin regelmatig het discussiemodel wordt gekozen. De Commissie acht het in die zin begrijpelijk dat de school probeert klagers te begrenzen. Van groot belang hierbij is dat wordt voorkomen dat de communicatie via (naam leerling) verloopt.

De Commissie stelt vast dat de school het beleid omtrent het schrijven met een vulpen heeft gecommuniceerd met klagers, evenals dat gedifferentieerd lesgeven niet betekent dat (naam leerling) dus met een vulpen mag gaan schrijven als hij dat kan. Daarmee wordt veel meer gedoeld op het aanbieden van inhoudelijke lesstof op maat. De leerkracht is als leerkracht binnen de klas verantwoordelijk en is de professional. Vast staat dat hij het uitgelegde beleid heeft toegepast. Er bestond voor de leerkracht wegens zijn professionaliteit en verantwoordelijkheid een door klagers te respecteren beoordelingsruimte om (naam leerling) niet toe te staan met een vulpen te schrijven.

Aangaande hun zorgen misten klagers gehoord en serieus genomen te worden. Deze klacht ligt dicht bij de klacht over de communicatie; de wijze van communicatie bepaalt immers in grote mate of mensen zich gehoord en serieus genomen voelen. De school ervaart duidelijk wel urgentie, maar heeft moeite om daar in relatie tot klagers een werkbare vorm in te vinden. De klacht is gedeeltelijk gegrond.

Klachtnummer 2019/056

ADVIES

Aan het bestuur van de VCO* (*verder: bestuur of bevoegd gezag*),

inzake de klachten van de heer * en mevrouw * (*verder: klagers*), ouders van (naam zoon) (*verder: naam leerling*),

tegen de CBS * (*verder: de school*).

De klachten zijn gericht tegen:

- mevrouw *, directeur van de school (*verder: de directeur*)

- de heer*, leerkracht groep 3&5 (*verder: de leerkracht*)

en werden door klagers als volgt geformuleerd:

1. in de klas wordt orde gehouden met behulp van angst, waardoor (naam leerling) perioden kende dat hij schoorvoetend naar school gaat
2. (naam leerling) is de dupe van het niet willen communiceren door de school met klagers
3. het verzoek om gedifferentieerd les te geven door (naam leerling) met een vulpen te laten schrijven, wordt afgedaan onder verwijzing naar bestaand beleid en wordt niet inhoudelijk in behandeling genomen
4. de school ervoer niet de urgentie om het welzijn en de ontwikkeling van kinderen te borgen door tenminste in te gaan op de zorgen van ouders

I. Verloop van de klachtenprocedure

Klagers hebben op 14 maart 2019 een klachtbrief met 1 bijlage ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs (*verder: de Commissie*). Namens het bevoegd gezag is een verweerschrift d.d. 22 mei 2019 met 9 bijlagen ingestuurd. De klachten zijn mondeling behandeld tijdens een hoorzitting van de Commissie op 12 juni 2019, waarbij behalve opgemelde personen ook aanwezig was mevrouw *(manager Onderwijs & Kwaliteit binnen de VCO*). Tijdens de hoorzitting en middels een samenvattend door hen voorgelezen conclusie van repliek hebben klagers gereageerd op het verweerschrift en hun klachten verduidelijkt.

Na de hoorzitting is de Commissie in het bezit gesteld van een mailwisseling tussen klagers en de directeur en * in de periode tussen 8 en 29 maart 2019, welke tot dan niet in het bezit was gesteld van de Commissie en waarvan de Commissie de mail van klagers aan de directeur d.d. 8 mei 2019 als processtuk beschouwt vanuit de veronderstelling dat de school die mail destijds heeft ontvangen.

II. Standpunt van klagers

Klagers stellen dat in de klas van (naam leerling) orde wordt gehouden met behulp van angst. (naam leerling) voelde zich niet veilig en geborgen in de klas en durfde regelmatig niet naar school. Hierbij wordt als voorbeeld aangehaald dat de leerkracht de klas heeft verteld dat leerlingen van school kunnen worden gestuurd als ze niet luisteren en stil zijn.

Met name negatieve communicatie verloopt via het kind, wat volgens klagers plaatsvond aangezien de school niet wilde communiceren met klagers en wat volgens hen ook geenszins zo mag. Dit gebeurde bijvoorbeeld bij het afpakken van eten, het afpakken van de vulpen van (naam leerling) en in verband met briefjes voor het leren klokkijken die (naam leerling) meekreeg naar school. De leerkracht communiceerde hierover niet rechtstreeks met ouders maar 'over de rug van een 6-jarig kind'.

Klagers vernamen dat gedifferentieerd lesgeven schoolbeleid is. Als hij eraan toe zou zijn, zou (naam leerling) met een vulpen kunnen schrijven, dit ter beoordeling van de leraar. Verwonderlijk is dat hem vervolgens door de leerkracht niet toegestaan wordt met een vulpen te schrijven, enkel met beroep op 'regel is regel', terwijl hij al weken met een vulpen had geschreven en aantoonbaar een beter handschrift had dan menig bovenbouw-leerling.

Zorgen van klagers betroffen ondermeer incidenten rondom het beleid omtrent en het afnemen van (naam leerling)s vulpen, de communicatie met ouders via (naam leerling) en het dreigen door de leerkracht met strafmaatregelen. Meermalen hebben klagers hierover in eerste instantie overleg gevoerd met de directeur en hoorden zij haar toezegging dat zij daarover in overleg zou treden met de leerkracht. Communicatie met en terugkoppeling aan klagers door de leerkracht bleef uit. Klagers ervoeren regelmatig dat over hun zorgpunten in algemene zin door de school niet werd gecommuniceerd met ouders. Niet persoonlijk, noch via andere ter beschikking staande kanalen, zoals de school-app. Hierover stuurden klagers aan de directeur een mail d.d. 8 mei met zorgpunten, waarop zij – gelet op het hierboven aangehaalde langdurig uitblijven van communicatie en terugkoppeling – graag binnen een week reactie ontvingen, al bestond dat maar uit het even aanspreken op de gang.

III. Standpunt van de school

De school schetst dat (naam leerling) in een klas zit waarin groep 3-leerlingen (zoals (naam leerling)) zitten samen met leerlingen uit groep 5. Enkele leerlingen uit groep 5 hebben een steviger aanpak nodig. Daarom komen na waarschuwingen achter de naam van een leerling kruisjes, en bij te veel kruisjes kan daarop straf kan volgen. Deze aanpak is in de klas door de leerkracht gecommuniceerd. De leerlingen uit groep 3 hebben dat ook meegekregen, maar die aanpak was niet zo zeer, althans niet op die wijze voor hen bedoeld.

Klagers wendden zich in de communicatieroute niet consequent eerst tot De leerkracht als (naam leerling)s leerkracht. De leerkracht heeft in dit schooljaar geen mailcontact met klagers gehad via de app Social Schools, dat als opvolger van Digiduif het medium is voor communicatie tussen school en ouders. Ook gebruikten zij in de communicatie met De directeur verschillende emailadressen. Hiermee handelden klagers in de communicatieroute niet conform de schoolafspraken en dat heeft voor verwarring gezorgd. Klagers voorzagen De directeur van onjuiste informatie en communiceerden op basis van onwaarheden.

Uitgaande van het schoolbeleid zag De leerkracht geen aanleiding om (naam leerling) eerder met een vulpen te laten schrijven dan gebruikelijk is, namelijk pas in groep 4. Klagers zijn over het schoolbeleid in kennis gesteld maar hebben toch zelf opnieuw de vulpen ongevraagd van huis aan (naam leerling) hem meegegeven. Zij hebben De leerkracht hierdoor voor het blok gezet.

De directeur heeft klagers consequent (terug)verwezen naar De leerkracht als leerkracht van (naam leerling). Zij ontweken het gesprek met hem stelselmatig. De gesprekken tussen de directeur en klagers, alsmede hun emailwisseling met haar, gaven geen blijk van openheid en bereidheid tot samenwerking. De gesprekken werden door de directeur en de leerkracht ervaren als opdrachten. Keer op keer hebben de directeur en de leerkracht geprobeerd om open met klagers in gesprek te raken. Het is hen niet gelukt om die vorm van communicatie te realiseren.

De directeur en de leerkracht zijn zich er steeds van bewust geweest dat het in het belang van het kind is dat de school en ouders samenwerken en dat in een open gesprek met ouders naar de best mogelijke oplossing gezocht wordt daar waar de ontwikkeling of het welzijn van het kind belemmerd wordt, waarbij alle betrokkenen zich bewust zijn van hun positie, rol en taak. De directeur en de leerkracht hebben volledig en zorgvuldig gehandeld in het belang van (naam leerling).

IV. Overwegingen van de Commissie

De Commissie beperkt zich in haar advies tot gebeurtenissen die zich binnen 1 jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan.

1. In de klas wordt orde gehouden met behulp van angst, waardoor (naam leerling) perioden kende dat hij schoorvoetend naar school gaat

De Commissie constateert dat (naam leerling) als groep 3-leerling in een klas zit met leerlingen uit groep 5. Vanwege het verschil in leeftijd en ontwikkeling van deze twee op die punten verschillende groepen leerlingen acht de Commissie het voorstelbaar dat (naam leerling) de mededelingen van de leerkracht over strafwerk en van school gestuurd kunnen worden, in vergelijking met een groep 5-leerling, niet of onvoldoende heeft begrepen en/of heeft kunnen relativeren en daarvan angstig is geworden en zich onveilig is gaan voelen.

In die zin acht de Commissie deze klacht gegrond.

Daarbij wil de Commissie niet onvermeld laten dat (naam leerling)s angstreactie inherent is aan en gevolg is van het besluit van het bevoegd gezag – en dus niet van de leerkracht – om leerlingen van groep 3 en groep 5 bij elkaar te zetten in één klas.

2. (naam leerling) is de dupe van het niet willen communiceren door de school met klagers

De Commissie stelt vast dat klagers vaak en uitgebreid (willen) communiceren over hun kind met de school. Het is voorstelbaar dat de school, die te maken heeft met vele ouders en vele kinderen, alleen al praktisch niet voortdurend op dit appél van klagers in kan gaan, vooral ook omdat door klagers daarin regelmatig het discussiemodel wordt gekozen. De Commissie acht het in die zin begrijpelijk dat de school probeert klagers te begrenzen. De Commissie is echter wel van mening dat die begrenzing moet plaatsvinden in een open en duidelijke communicatie met klagers zelf waarin de school éénmalig duidelijk inhoudelijk ingaat op wat klagers melden. Zodat klagers wel één inhoudelijke reactie krijgen. En voorts niet moet plaatsvinden door het contact met klagers zelf uit de weg te gaan en indirect te communiceren via (naam leerling), bijvoorbeeld door het weer mee naar huis geven van spullen die klagers als ouders in strijd met wat geldt aan hem hebben meegegeven. Dat is niet goed voor (naam leerling) want die voelt dat als iets wat hij niet goed heeft gedaan, terwijl

hij er niets aan kan doen. Kort en goed is de Commissie van mening dat communicatie tussen klagers en school rechtstreeks dient plaats te vinden, en dat klagers deze vorm van communicatie en de mededeling die hen wordt gedaan dan ook moeten accepteren en daarna geen discussie moeten starten of die dan direct moeten beëindigen. Waarbij voorop staat dat ouders ouders zijn en leerkrachten leerkrachten, en dat beide rollen andere verantwoordelijkheden kennen. De Commissie acht het van groot belang dat wordt voorkomen dat die communicatie via (naam leerling) verloopt. Vastgesteld kan worden dat dat verschillende keren niet goed is gegaan. De Commissie acht daar zowel de school als klagers debet aan en hoopt dat beiden tot bezinning komen en (naam leerling) niet verder belasten.

De Commissie acht deze klacht dan ook deels gegrond, onder de overweging dat indien de school op dit punt bij de Commissie een klacht zou hebben ingediend over klagers (hetgeen op basis van het reglement niet mogelijk is) die klacht ook deels gegrond zou zijn geweest

3. Het verzoek om gedifferentieerd les te geven door (naam leerling) met een vulpen te laten schrijven, wordt afgedaan onder verwijzing naar bestaand beleid en wordt niet inhoudelijk in behandeling genomen

De Commissie stelt vast dat de school het beleid omtrent het schrijven met een vulpen heeft gecommuniceerd met klagers, evenals dat gedifferentieerd lesgeven niet betekent dat (naam leerling) dus met een vulpen mag gaan schrijven als hij dat kan. Daarmee wordt veel meer gedoeld op het aanbieden van inhoudelijke lesstof op maat. De leerkracht is als leerkracht binnen de klas verantwoordelijk en is de professional. Vast staat dat hij het uitgelegde beleid heeft toegepast. Er bestond voor de leerkracht wegens zijn professionaliteit en verantwoordelijkheid een door klagers te respecteren beoordelingsruimte om (naam leerling) niet toe te staan met een vulpen te schrijven. In die zin gingen klagers tot tweemaal toe te ver in hun eigenmachtig en in die zin opdringerig meegeven van een vulpen. Zij hebben daarmee, wellicht onbewust, de professionele positie van de leerkracht als leerkracht ondermijnd, en dat zouden zij ook in het belang van (naam leerling) niet moeten doen. Want (naam leerling) zit dan in de klas met weer een vulpen en mag dat dus niet. En klagers moeten een 'nee' ook kunnen accepteren, net als (naam leerling) dat moet.

De Commissie acht deze klacht dan ook ongegrond.

4. De school ervoer niet de urgentie om het welzijn en de ontwikkeling van kinderen te borgen door tenminste in te gaan op de zorgen van ouders

Aangaande hun zorgen misten klagers gehoord en serieus genomen te worden. Deze klacht ligt dicht bij de klacht over de communicatie; de wijze van communicatie bepaalt immers in grote mate of mensen zich gehoord en serieus genomen voelen. Over en weer. De Commissie verwijst dan ook voor dat gedeelte naar hetgeen hierover eerder is opgenomen. De Commissie constateert vervolgens dat de school in elk geval op hoofdlijnen heeft gepoogd om een antwoord te geven op de door klagers geuite zorgen. Desondanks en tot en met de hoorzitting zijn de zorgen bij klagers gebleven, constateert de Commissie.

Er lijkt sprake te zijn van een stevig wederzijds wantrouwen tussen klagers en de school. Dat is waarschijnlijk ook de reden dat er een klacht is ingediend, en voorts ook dat de pogingen om tijdens de hoorzitting tot voor alle partijen werkbare afspraken te komen, vrijwel direct strandden.

Dat wantrouwen is vooral schadelijk voor (naam leerling), die nog heel lang naar school moet en mag, maar aan dit wantrouwen is derhalve niet alleen de school debet.

Om die reden acht de Commissie deze klacht ongegrond; de school ervaart duidelijk wel de urgentie, maar heeft moeite om daar in relatie tot klagers een werkbare vorm in te vinden.

V. Het oordeel van de Commissie

De Commissie is derhalve van oordeel dat de klachten deels gegrond en deels ongegrond zijn.

VI. Advies aan het bevoegd gezag

De Commissie heeft ook tijdens de hoorzitting geconstateerd dat klagers en de school hard moeten werken aan de onderlinge communicatie; als (naam leerling) op deze school blijft, moeten zij nog jaren met elkaar verder. De opbouw en instandhouding van effectieve communicatie kunnen gemakkelijk teniet worden gedaan als gevolg van escalaties in rechtstreeks contact tussen hen. Tegen die achtergrond adviseert de Commissie het bevoegd gezag om daar waar dat vanuit het perspectief van de school nodig of wenselijk is doch steeds in het belang van (naam leerling), een technisch gespreksleider in te zetten die niet rechtstreeks is verbonden aan deze school.

De Commissie brengt ook het uitdrukkelijke advies uit om rechtstreeks met klagers te communiceren (en daarin een begrenzing aan te brengen als dat nodig is), maar meningsverschillen en 'wie is de baas'-kwesties niet meer via (naam leerling) te laten lopen.

VII. Advies aan klagers

De Commissie richt zich ook tot klagers met een advies: accepteer, waardeer en respecteer als uitgangspunt de professionaliteit van de medewerkers van de school. Als er zorgen zijn, vraag naar achtergronden en mogelijke oplossingen, maar schrijf deze niet dwingend voor. Want niet alleen heeft een ouder die positie niet op een school, maar daarmee wordt bovendien (naam leerling) in een lastig parket gebracht.

Aldus gegeven op 8 juli 2019 door mr. A. Morijn als voorzitter, mevrouw mr. D.J. Klijn en de heer ir. E. Nijboer als leden, alsmede mr. F.P. Troost als secretaris.