

Uitlatingen (door school ingeschakelde) buschauffeur en communicatie. Klacht deels gegrond, deels ongegrond.

De uitlatingen van de buschauffeur zijn niet in geschil tussen partijen. De Commissie komt tot het oordeel dat de door de buschauffeur gedane uitlatingen pedagogisch onverantwoord zijn, zeker gelet op de leeftijd van de kinderen. Voorts is vast komen te staan dat de directeur niet onverwijld heeft gedistantieerd van deze uitlatingen. Het klachtonderdeel over de uitspraken van de chauffeur is gegrond.

De Commissie stelt vast dat de interne klachtafhandeling goed is opgepakt. De directeur heeft vrijwel onmiddellijk een gesprek gearrangeerd tussen klaagster en de chauffeur. De Commissie acht het wel spijtig te noemen dat dit gesprek uit de hand is gelopen doordat de directeur niet direct heeft aangegeven dat de uitspraken van de chauffeur niet verantwoord waren. De stelling van klaagster dat de directeur de gegevens van het bevoegd gezag opzettelijk niet direct aan haar verstrekt heeft, heeft klaagster niet onderbouwd. Dat de directeur de bewuste gegevens niet direct bij de hand had, kan haar niet worden verweten. Klaagster heeft bovendien direct de volgende dag contact kunne leggen met de voorzitter van het bestuur. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Klachtnummer 2020/130

Advies aan:

het bestuur van Stichting * (hierna: het bevoegd gezag), bevoegd gezag van de * school (hierna: de school), inzake de klacht van mevrouw * (hierna: klaagster), moeder van (naam zoon), geboren 23 februari 2013, en (naam dochter), geboren 2 april 2016, inmiddels ex-leerlingen van de school.

De klacht richt zich tegen het handelen van de buschauffeur van het leerlingenvervoer jegens voornoemde kinderen van klaagster en de wijze waarop de directeur van de school is omgegaan met de klacht van klaagster hierover.

I. Verloop van de klachtenprocedure

Klaagster heeft op 18 augustus 2020 een klacht ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs (verder: de Commissie). De klacht is gericht tegen de heer *, buschauffeur (verder: de buschauffeur) en mevrouw *, directeur van de school (verder: de directeur). Nadat de Commissie daartoe bij brief van 19 augustus 2020 had verzocht, heeft klaagster op 15 september 2020 haar klacht nader toegelicht.

Op 10 oktober 2020 heeft de Commissie het verweerschrift van het bestuur en de directeur ontvangen.

Vanwege de coronamaatregelen heeft de Commissie de klacht door middel van een videovergadering behandeld op 10 november 2020. Bij deze zitting waren aanwezig klaagster en namens verweerster: de directeur, *, voorzitter van het bevoegd gezag, bijgestaan door

Mr. A. Yandere, advocaat.

II. Standpunt van klaagster

Ter zitting heeft klaagster bevestigd dat haar klacht betrekking heeft op de volgende twee onderdelen:

- a) De wijze waarop de buschauffeur eind juni 2020 tijdens het vervoer van school naar huis heeft gereageerd richting (naam leerling 1) en (naam leerling 2).
- b) De wijze waarop de directeur is omgegaan met de klacht die klaagster over het gedrag van de buschauffeur bij haar heeft ingediend, waaronder het feit dat de gegevens van het bestuur niet onverwijld ter beschikking werden gesteld.

Ad a.

Op vrijdag 26 juni 2020 heeft de buschauffeur tegen (naam leerling) en (naam leerling 2) gezegd: "Als je thuis bent, zeg het aan je moeder. Laat hij harde klappen krijgen", toen (naam leerling) een beetje zat te klieren tegen/met zijn zusje. (naam leerling 1) was daardoor geschrokken en moest bij thuiskomst huilen. Vanwege een verleden met huiselijk geweld lagen deze woorden extra gevoelig. De buschauffeur heeft toegegeven dit te hebben gezegd en heeft hiervoor later zijn excuses aangeboden.

Ad b.

Klaagster heeft nog dezelfde dag haar beklag over het gedrag van de buschauffeur gedaan bij de directeur. Zij zouden op maandag 29 juni 2020 hierover verder spreken. Tijdens dit gesprek was ook de buschauffeur aanwezig en heeft hij toegegeven het voornoemde te hebben gezegd. De directeur reageerde niet. De buschauffeur reageerde heel laconiek daar waar het eerdere huiselijk geweld aan de orde kwam. Ook hierbij reageerde de directeur niet. Klaagster is boos geworden waarna de buschauffeur de ruimte heeft verlaten. Er zijn geen excuses gemaakt. Klaagster heeft aan de directeur de gegevens van het bestuur opgevraagd die vervolgens niet voorhanden waren. Achteraf bleek dat het bestuur op diezelfde dag aanwezig was op school. Klaagster is die dag op school gebleven zodat de kinderen niet met de buschauffeur mee hoefden te rijden. Nadat klaagster op dinsdag 30 juni 2020 contact heeft gehad met de voorzitter van het bestuur, heeft op vrijdag 3 juli 2020 een gesprek plaatsgevonden met een directeur van een andere school van de Stichting als bemiddelaar. De buschauffeur heeft toen zijn excuses aangeboden. Afgesproken is de zomervakantie als een time out te zien. De buschauffeur zou volgens de school geen opvoeder zijn en zou bovendien over een VOG beschikken. Voor klaagster neemt het voorgaande niet weg dat de buschauffeur de juiste vaardigheden moet hebben om met kinderen om te gaan. Daar er ook op eerdere momenten conflicten waren tussen de buschauffeur en (naam leerling 1) en ook nu niet naar tevredenheid is gehandeld, heeft klaagster haar vertrouwen in de school verloren en de kinderen van school gehaald. De directeur heeft niet objectief en niet professioneel gehandeld. Zij heeft haar verantwoordelijkheid niet genomen. Bovendien heeft zij toen klaagster daarom vroeg haar niet direct de gegevens van het bestuur verstrekt. Dat zou bewust zijn gebeurd.

III. Standpunt van de school

Met betrekking tot de twee klachtonderdelen stelt de school zich op het volgende standpunt.

Ad a.

Ontvankelijkheid

Klaagster is niet ontvankelijk in haar klacht omdat de buschauffeur niet functioneel bij de school betrokken is. De buschauffeur vervoert weliswaar de leerlingen van de school, maar dit is in opdracht van de Stichting * Vervoer *. Hij verricht geen werkzaamheden in opdracht van de school. De school heeft ook geen zeggenschap over het functioneren van de buschauffeur. De school informeert ouders over de mogelijkheid van vervoer, maar is geen partij in het leerlingenvervoer.

Voor het geval klaagster wel kan worden ontvangen in dit onderdeel van haar klacht, geldt het volgende. (naam leerling 1) zou zijn zusje hebben geslagen en daarna zou de buschauffeur lachend de volgende zin gezegd: "vertel het aan je moeder, dan gaat hij klappen krijgen." De buschauffeur ging ervan uit dat de kinderen hadden begrepen dat het hier om een grapje ging. De buschauffeur heeft later zijn excuses aangeboden aan klaagster voor hetgeen hij heeft gezegd.

Ad b.

De directeur heeft de gevoerde gesprekken anders ervaren dan klaagster. Ondanks het feit dat het niet haar taak is problemen tussen ouders en het leerlingenvervoer op te lossen, heeft zij zich ingespannen te helpen bij het vinden van een oplossing. Helaas is dit niet gelukt, mede door de wijze waarop klaagster zich heeft opgesteld. De directeur heeft niet het contact tussen klaagster en het bestuur belemmerd. De bestuurder had op 30 juni 2020 geen tijd met klaagster in gesprek te gaan; hij was voor een ander overleg op school. Bovendien had de directeur met klaagster afgesproken de volgende dag verder in gesprek te gaan over een oplossing. Voor de directeur was er op dat moment geen aanleiding de kwestie met de bestuurder te bespreken.

De directeur heeft klaagster geprobeerd te kalmeren, zowel tijdens het telefoongesprek als tijdens het daarop volgende gesprek in persoon, waarbij ook de buschauffeur aanwezig was. Toen het niet lukte klaagster te kalmeren op heeft de directeur de buschauffeur gevraagd de kamer te verlaten. Klaagster was vervolgens boos op zowel de directeur als de buschauffeur. Nadat klaagster was gekalmeerd, is zij op school gebleven. Toen klaagster de directeur vroeg om de gegevens van het bestuur had de directeur die gegevens niet bij de hand. Later die dag heeft klaagster de directeur laten weten de kinderen van school te halen. Klaagster en de directeur hebben in de loop van de dagen diverse malen geprobeerd elkaar te bereiken hetgeen niet lukte.

Tijdens het gesprek met de directeur van een andere school als mediator op 3 juli 2020 heeft de buschauffeur zijn excuses aangeboden. Klaagster zou erover nadenken de kinderen voortaan zelf naar school te brengen, omdat de school geen andere buschauffeur kon regelen. Aan het einde van de zomervakantie gaf klaagster echter aan dat zij haar kinderen niet zelf kon brengen en de kinderen daarom van school liet wisselen.

IV. Overwegingen van de Commissie

Gelet op de schriftelijke stukken en het verhandelde ter zitting overweegt de Commissie als volgt.

- a. De wijze waarop de buschauffeur eind juni 2020 tijdens het vervoer van school naar huis heeft gereageerd richting de kinderen van klagster

Ontvankelijkheid

Artikel 1, vierde lid, van het Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO bepaalt dat een klacht betrekking moet hebben op gedragingen en/of beslissingen, dan wel het nalaten hiervan, van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan. Ter beoordeling van de (niet-)ontvankelijkheid staat derhalve of de buschauffeur functioneel bij de school is betrokken. Alleen dan kan zijn handelen worden toegerekend aan verweerster. Dit hangt onder meer af van de (rechts-)relatie met de school en de positionering van het busvervoer binnen de school.

Verweerster stelt dat de buschauffeur in opdracht handelt van de Stichting *Vervoer* en dat de school geen partij is in het leerlingenvervoer.

De Commissie overweegt dat het volgende erop wijst dat de buschauffeur functioneel betrokken is bij de school. Klagster heeft ter zitting onweersproken gesteld dat de overeenkomsten inzake het busvervoer uitsluitend werden ondertekend door de directeur en de betrokken ouders. En dat alle informatie inzake het busvervoer (onder meer tijdstippen en kosten) door school werd verstrekt. Ter zitting heeft verweerster bevestigd dat alle communicatie over het busvervoer via de school loopt 'in verband met de korte lijnen'.

Vaststaat dat informatie over het busvervoer geschiedt via de website en/of nieuwsbrief van de school, zoals het verzoek per omgaande te betalen en het verzoek om de kinderen op tijd te laten klaarstaan opdat de chauffeur niet hoeft te wachten. Voorts is op een foto van de betrokken bus zichtbaar de naam van de school aangebracht. En in het verweerschrift wordt onder punt 13 vermeld dat aan klagster is gemeld dat de school geen andere buschauffeur kon regelen.

Bovendien wijzen de reactie van de directeur en het bevoegd gezag op klagsters klacht over de buschauffeur erop dat klagster bij hen aan het goede adres was met haar klacht. De directeur heeft klagster immers niet verwezen naar de Stichting *Vervoer*, in opdracht van welke stichting de chauffeur volgens verweerster zou werken. De directeur heeft de chauffeur uitgenodigd om bij het gesprek met klagster te zijn om daarmee te trachten het probleem op te lossen. De voorzitter van het bestuur heeft klagster evenmin verwezen naar voormelde Stichting. Hij heeft aan klagster de klachtenregeling van het bevoegd gezag gegeven en heeft een bemiddelingsgesprek georganiseerd met klagster, de chauffeur en de directeur van een andere school van het bevoegd gezag. In lijn hiermee hebben zowel de directeur als de voorzitter van het bestuur ter zitting aangegeven zich verantwoordelijk te voelen voor het veilig vervoer van de leerlingen.

Gelet op het hiervoor overwogene en nu verweerster haar standpunt niet heeft onderbouwd is de Commissie van oordeel dat het handelen van de buschauffeur kan worden toegerekend aan verweerster. Dat ouders de bijdrage voor het busvervoer rechtsreeks aan de Stichting Vishnu Vervoer Nederland betalen, doet hier niet aan af, nu alle berichtgeving over betaling van het busvervoer van de zijde van de school kwam.

De Commissie acht klagster derhalve ontvankelijk in haar klacht over de buschauffeur.

Inhoudelijk

De Commissie stelt vast dat de feitelijke uitlatingen van de buschauffeur zoals die onder het standpunt van klaagster zijn weergegeven niet in geschil zijn tussen partijen.

De gedane uitlatingen zijn naar oordeel van de Commissie pedagogisch onverantwoord, zeker gelet op de leeftijd van de kinderen (4 en 7 jaar). Daar komt bij dat de directeur zich niet onverwijld heeft gedistantieerd van deze uitlatingen.

Gelet hierop is de klacht in zoverre gegrond

- b. De wijze waarop de directeur is omgegaan met de klacht die klaagster over het gedrag van de buschauffeur bij haar heeft ingediend, waaronder het feit dat de gegevens van het bestuur niet onverwijld ter beschikking werden gesteld.

De Commissie stelt vast dat er zowel door de directie als door het bestuur meerdere stappen zijn gezet om de klacht te bespreken en af te handelen. Procedureel is de wijze van klachtafhandeling goed opgepakt. De directeur heeft vrijwel onmiddellijk een gesprek tussen klaagster en de chauffeur gearrangeerd. Dat dit gesprek uit de hand is gelopen is spijtig en had mogelijk kunnen worden voorkomen als de directeur direct had aangegeven dat de uitspraken van de buschauffeur niet verantwoord waren.

De stelling van klaagster dat de directeur haar opzettelijk niet direct de gegevens van het bevoegd gezag heeft verstrekt voor indiening van een klacht, is niet onderbouwd. Dat de directeur niet direct de bewuste gegevens bij de hand had, kan haar niet worden verweten. Bovendien heeft klaagster al de volgende dag met de voorzitter van het bestuur kunnen spreken. De Commissie acht dit klachtonderdeel ongegrond.

V. Het oordeel van de Commissie

De Commissie acht de klacht over de buschauffeur gegrond.

De Commissie acht de klacht inzake de afhandeling van de klacht door de directie ongegrond.

VI. Aanbeveling aan het bevoegd gezag

De Commissie beveelt aan het bevoegd gezag aan geen misverstand te laten bestaan tussen de school en de ouders over waar de verantwoordelijkheid voor het busvervoer ligt, daar in de praktijk naar te (laten) handelen en informatie over te (laten) verschaffen in de schoolgids.

Aldus gegeven op 10 november 2020 door mr. Ch.M. van der Bas, voorzitter, mevrouw A.E. Blik-de Jong en de heer M.A.H. Hermens als leden, in tegenwoordigheid van mr. A.C. Gröllers, secretaris.