

LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE VOOR HET ALGEMEEN BIJZONDER ONDERWIJS

ADVIES 2016-277

10 mei 2017

Sprake van miscommunicatie. School heeft zich voldoende ingespannen zich te vergewissen of het goed ging met leerling zowel in voortraject als op eerste dag kamp. Deskundigen zijn eveneens in loop van tijd geraadpleegd. Op grond van cijfers had leerling niet bevorderd kunnen worden. Maar omdat extra begeleiding zou worden geboden, er goede afspraken met leerling konden worden gemaakt en leerling had verklaard dat hij zich bijzonder zou gaan inzetten eindexamen te halen, is leerling toch bevorderd. Ook OZC was hierbij betrokken. School heeft gedaan wat in haar vermogen lag. School heeft instrumentarium in kader van begeleiding uitgebreid gebruikt. School valt in deze niets te verwijten. School heeft geconstateerd dat zaken buiten school gebeurden die het gedrag leerling binnen school negatief beïnvloedden. Ernstig incident: het verlaten van kamp door leerling zonder dat mentor dan wel schoolleiding is geïnformeerd. Dit leidde tot zoektocht. Daardoor ernstige vertrouwensbreuk ontstaan. Commissie heeft begrip voor dat - toen contact tussen mentor en klaagster op dag voor kamp vastliep - mentor bemoeienis aan teamleider heeft overgedragen. Klaagster dat moment geen gebruik gemaakt mogelijkheid met teamleider in gesprek te gaan. Het was beter geweest als teamleider na kamp gesprek had georganiseerd. Door leerling bij gesprek aanwezig te laten zijn, zouden bovendien verschillende signalen van leerling waarschijnlijk naar voren zijn gekomen. Tegenstellingen zouden dan duidelijk zijn geworden en hadden kunnen worden besproken. Ook had kunnen worden gezien of andere maatregelen genomen zouden moesten worden. Daarnaast hadden afspraken gemaakt kunnen worden over de toekomstige communicatie tussen klaagster en leerling en school.

DE LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE VOOR HET ALGEMEEN BIJZONDER ONDERWIJS

ADVIES

Klachtnummer 2016/277

De Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs (verder: de commissie) heeft op 16 december 2016 per e-mail een klacht ontvangen van mevrouw A. (hierna te noemen: klaagster). Klaagster is moeder van B. (16 jaar), leerling van C. te Zutphen (hierna: de school). De klacht, geregistreerd onder nummer 2016/277, is gericht tegen de heer D., docent/mentor en mevrouw E., teamleider hierna te noemen: aangeklaagden.

1. Procedure

De commissie die de klacht heeft behandeld, bestond uit mr. C. Sjenitzer, voorzitter, de heer mr. W.G.G.M. van Holsteijn, lid en mevrouw A.E. Blik-De Jong, lid.

De commissie heeft op 16 december 2016 van klaagster per e-mail een vragenformulier en toelichtende stukken ontvangen. Op 19 december 2016 zijn nadere stukken ontvangen. Aangeklaagden zijn in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren. De commissie heeft van aangeklaagden op 24 januari 2017 per e-mail (en op 25 januari 2017 per post) verweerschriften met bijlagen ontvangen.

Per e-mail van 3 februari 2017 is klaagster in de gelegenheid gesteld te reageren op de in het verweer aan de orde gestelde vraag of alle door klaagster bedoelde bezwaren voldoende besproken waren. Per e-mail van 4 februari 2017 heeft klaagster haar standpunt nader toegelicht.

Klaagster en aangeklaagden zijn voorts in de gelegenheid gesteld hun standpunten nader toe te lichten op een op 17 februari 2017 te Utrecht gehouden besloten hoorzitting. Klaagster was aanwezig. Aangeklaagden waren eveneens aanwezig, vergezeld van de heer F., rector van de school, en mevrouw G., voorzitter van het bevoegd gezag van de school.

2. Korte inhoud van de klacht

Klaagster stelt in haar klacht dat

1. de mentor de leerling niet begeleidt en hem isoleert;
2. de mentor ieder gesprek met klaagster en de leerling weigert;
3. de omgang met klaagster en de leerling opmerkelijk is;
4. de teamleider de mentor dekt en de schuld afschuift op de leerling;
5. de teamleider een negatief dossier van de leerling opstelt;
6. aangeklaagden niets doen om de situatie te verbeteren.

Ad 1. Omdat de mentor andere leerlingen voor de leerling waarschuwde, wilde niemand met hem in een eet- en slaapproepje tijdens het landmeetkamp. De andere leerlingen zouden beter niet met de leerling kunnen omgaan buiten schooltijd; hij zou verkeerde vrienden hebben. De leerling mocht tijdens het landmeetkamp niet met twee meisjes in één tent; een andere jongen wel. Ondanks het feit dat de mentor klaagster een e-mail had gestuurd waarin hij aangaf dat de leerling in een groepje zou worden geplaatst, is dat niet gebeurd. Volgens de mentor zou de leerling zelf geen initiatief hebben getoond in een groepje te komen. Hij kwam vervolgens alleen in een eetgroepje en niet in een slaapproepje. Daar de andere jongens niet wisten dat de leerling in hun groepje zat, hadden ze voor hem geen eten meegenomen. De leerling heeft alleen gegeten en moest alleen in zijn tentje naast dat van de mentor slapen. De volgende ochtend is de leerling alleen uit Schiermonnikoog naar huis gekomen. De leerling zou door klaagster zomaar uit het kamp zijn opgehaald, volgens de teamleider.

De mentor waarschuwt ook decanen voor de leerling; de leerling wordt argwanend in de gaten gehouden. Er worden alarmmails verstuurd en er wordt gepraat over absentie in termen van spijbelen terwijl dat niet aan de orde is. Misverstanden op dat gebied worden ook niet rechtgezet. De positie van de leerling wordt daardoor steeds slechter.

De leerling is naar het Onderwijs Zorg Centrum (OZC) verwezen en bezoekt dat ook maar is officieel nog leerling van de school. Toen de leerling zijn tent wilde ophalen die hij bij het vertrek uit het landmeetkamp had achtergelaten, werd hij niettemin door de conciërge weggestuurd omdat hij niets meer te zoeken had op C.

Ad 2. De mentor wil al sinds voor het landmeetkamp niet meer met klaagster praten en stuurt alles door naar de teamleider. De mentor zegt telkenmale afspraken (op het laatste moment) af.

- Ad 3. De mentor heeft volgens de teamleider zijn mentortaken ten aanzien van de leerling gewoon weer opgepakt. Klaagster acht het onmogelijk om na alles wat er gebeurd is zonder enig gesprek weer door te gaan alsof er niets aan de hand is.
- Ad 5. De teamleider heeft gedreigd dat er een dossier van de leerling is gemaakt. De school zou hem door en door kennen. Men wil kennelijk handelingsverlegenheid aantonen en de leerling naar speciaal onderwijs sturen.
- Ad 6. De leerling is niet meer welkom op school en gewoon naar huis gestuurd. De school heeft niets gedaan om een andere school voor de leerling te vinden. De leerling wordt steeds afgewezen op andere scholen vanwege zijn negatieve dossier. Hij zit nu op H. maar dat is volgens klaagster niet de juiste omgeving voor hem.

Klaagster wil de kosten die zij heeft gemaakt voor het landmeetkamp graag vergoed zien. Bovendien wil zij de tent terug waarin de leerling op het kamp heeft geslapen.

3. Verweer

Door aangeklaagden wordt naar aanleiding van deze klacht het volgende aangevoerd.

- Ad 1. De mentor heeft de leerling naar behoren begeleid en hem niet geïsoleerd. Aan het einde van het schooljaar 2015-2016 stemden klaagster en de leerling in met het meer nemen van eigen verantwoordelijkheid door de leerling. De mentor heeft aan het begin van schooljaar 2016-2017 uitgebreid met de leerling gesproken over zijn toekomst en de wens voor een mooie schoolcarrière. De mentor heeft de kwaliteiten van de leerling benoemd en hem ook gewezen op de verkeerde keuzes die hij soms maakt. De mentor heeft de leerling aangesproken op het feit dat hij niet altijd de waarheid spreekt en wat dat betekent voor het onderlinge vertrouwen. De mentor bleef met de leerling contact houden en hem begeleiden tijdens de klassenuren tot aan het moment dat de leerling ervoor koos niet meer naar school te gaan. De leerling heeft afgelopen schooljaar weinig eigen initiatief laten zien betreffende zijn studie en het sociale proces; hij was regelmatig ongeoorloofd afwezig bij de lessen en bij zijn afspraken over planning en zocht geen toenadering tot klasgenoten. Hij gaf desgevraagd bij zowel mentor als begeleider aan geen behoefte te hebben aan sociale contacten op school, maar slechts zijn examen te willen halen. Hij had wel goed contact met een kleine groep klasgenoten.

In het bijzonder gaf de leerling in de voorbereidingen van de kampweek aan het liefst alleen in een tent te willen slapen, evenals twee klasgenoten. Tijdens de dag op het kamp deed de leerling wel actief mee en had hij veel contact met klasgenoten. De teamleider heeft dit nog nagevraagd en dit 's avonds aan klaagster teruggekoppeld. Tegen klaagster zou de leerling hebben gezegd dat hij zich alleen voelde en daarom is vertrokken van het kamp. Tegen klasgenoten zou hij andere redenen hebben genoemd: een afspraak op het politiebureau als getuige en voor het afleveren van een illegaal identiteitsbewijs, zijn wietverslaving en dat klaagster gezegd zou hebben dat hij naar huis moest komen.

In het bijzonder was er geen sprake van "isoleren" van een nieuwe leerlinge in de klas ten opzichte van de leerling. De mentor heeft op verzoek van de ouders van die leerlinge de leerling gevraagd afstand te bewaren. Dat was in het belang van die leerlinge en het ging niet zozeer om het feit dat er contact was maar meer om de wijze waarop. In een ander geval heeft de mentor bij de leerling aangegeven dat hij niet te ver moest gaan bij twee medeleerlingen die nog niet zo "streetwise" waren en dat hij zijn omgang met hen zou observeren.

De leerling heeft nooit zonder begeleiding op school gezeten.

- Ad 2. Het klopt dat de mentor elk gesprek met klaagster heeft geweigerd sinds het landmeetkamp. Een gesprek had niet mogen worden geweigerd. De omstandigheden dienen echter te worden meegewogen. Vanaf aanvang ervoer de mentor dat het moeilijk was afspraken te maken met klaagster. Er was sprake van een afnemend vertrouwen tussen de mentor en klaagster. Het onaangekondigde vertrek van de leerling uit het landmeetkamp, met toestemming van klaagster, leidde voor hem tot een vertrouwensbreuk met klaagster. Die werd door de mentor als niet overkomelijk ervaren, waarna hij niet meer in gesprek is gegaan. In de gesprekken met klaagster heeft hij zich laten vertegenwoordigen door de teamleider. Dat de mentor niet met klaagster sprak, stond overigens de dagelijkse begeleiding van de leerling niet in de weg. Via de teamleider ontving de mentor alle informatie die nodig was de dagelijkse begeleiding van de leerling uit te voeren. Dit bleef hij doen tot aan het moment dat de leerling niet meer naar school ging.
- Ad 3. Aanvullend op ad 1. en ad 2. wordt gesteld dat er af en toe sprake was van miscommunicatie en misverstanden tussen de school en klaagster. Verweerders hebben de indruk dat die voldoende zijn afgehandeld. Indien er nog openstaande punten zijn dan zou de school graag nog een toelichting van klaagster ontvangen.
- Ad 4. Het “dekken” en “schuld afschuiven” wordt door verweerders niet herkend. Het waarnemen door de teamleider wordt niet als zodanig beschouwd. De teamleider heeft op verzoek van de mentor zijn taak overgenomen waar het gaat om contacten met klaagster. Daaraan voorafgaand heeft zij er bij hem op aangedrongen wel in gesprek te gaan met klaagster. De teamleider heeft de mentor aangesproken op zijn verantwoordelijkheid en heeft gehandeld in het belang van de leerling en klaagster en de voortgang van het proces. De teamleider en de mentor hebben klaagster en de leerling ook gewezen op hun eigen verantwoordelijkheid, zowel betreffende school als de situatie buiten school. Verweerders achten dat niet klachtwaardig maar een noodzakelijk onderdeel van de gesprekken tussen school, leerling en ouders.
- Ad 5. Er is geen sprake van het opbouwen van een negatief dossier. Daarvoor wordt verwezen naar het door verweerders bijgevoegde logboek van de leerling uit het leerlingvolgsysteem Magister. De leerling heeft een dossier zoals alle andere leerlingen. Er hebben zich echter wel gebeurtenissen afgespeeld rondom de leerling die een negatief beeld kunnen geven.
- Ad 6. De teamleider en de mentor hebben er veel aan gedaan de situatie voor de leerling te verbeteren. In het bijzonder is voldaan aan de zorgplicht van de school. Dat blijkt uit de gevoerde gesprekken met klaagster, de leerling, de psycholoog, de begeleider, de leerplichtambtenaar en het OZC. Ook is er sprake van veelvuldige afstemming via de mail en de telefoon. Ondanks ieders inspanningen zijn verweerders uiteindelijk tot de conclusie gekomen dat de school niet de structuur en begeleiding kan bieden die de leerling nodig heeft. Bij het zoeken naar een passende school heeft de school zich volgens verweerders actief opgesteld.

De aangeklaagde teamleider en mentor hebben gedetailleerd de situatie en gang van zaken rondom de leerling geschetst en daarbij een groot aantal bijlagen ter ondersteuning van hun betoog overgelegd.

Alleen onderdeel 2 van de klacht kan volgens verweerders gegrond worden verklaard. Een gesprek had de lucht wellicht kunnen klaren en onduidelijkheden en onvrede bij klaagster kunnen wegnemen.

Eind september 2016 heeft de mentor de tent aan de leerling overhandigd.

4. Ontvankelijkheid

De school is voor de behandeling van klachten aangesloten bij de commissie. Klaagster kan worden aangemerkt als klager in de zin van de klachtenregeling. De commissie verklaart klaagster ontvankelijk in haar klacht.

5. Oordeel

Op grond van het dossier en hetgeen aan de orde is geweest tijdens de hoorzitting en daarbij over en weer is verklaard, komt de commissie tot het volgende oordeel.

Uit de toelichtingen van de partijen tijdens de hoorzitting is de commissie gebleken dat de school andere signalen van de leerling heeft gekregen dan klaagster. Deze signalen sloten niet op elkaar aan. De commissie constateert dan ook dat de leerling kennelijk verschillend heeft gecommuniceerd met de school en met zijn moeder over zijn wensen en gevoelens. Het is klaagster en school ook niet gelukt de verschillen in de signalen op te merken en onderling uit te wisselen. School noch klaagster hebben vastgesteld dat zij niet dezelfde berichten van de leerling ontvingen. Zij hebben de leerling daarmee ook niet kunnen confronteren. In zoverre is er sprake van miscommunicatie.

De school heeft zich voldoende ingespannen zich te vergewissen of het goed ging met de leerling zowel in het voortraject als op de eerste dag van het kamp. Deskundigen (OZC) zijn eveneens in de loop van de tijd geraadpleegd.

Op grond van zijn cijfers had de leerling niet naar de 10^e klas bevorderd kunnen worden. Maar omdat extra begeleiding zou worden geboden, er goede afspraken met de leerling konden worden gemaakt en de leerling had verklaard dat hij zich bijzonder zou gaan inzetten om het eindexamen te halen, is de leerling toch naar de 10^e klas bevorderd. Ook het OZC was hierbij betrokken. De commissie is daarom van oordeel dat de school heeft gedaan wat in haar vermogen lag. De school heeft het haar ter beschikking staande instrumentarium in het kader van begeleiding uitgebreid gebruikt. De school valt in deze dan ook niets te verwijten.

De school heeft geconstateerd dat zaken buiten school gebeurden die het gedrag van de leerling binnen de school negatief beïnvloedden. Een ernstig incident heeft plaatsgevonden, te weten: het verlaten van het kamp door de leerling zonder dat de mentor dan wel de schoolleiding door de leerling of klaagster is geïnformeerd. Dit leidde - aangezien de school tijdens het kamp verantwoordelijkheid draagt - tot een zoektocht door de schoolkampleiding naar de leerling. Daardoor is een ernstige vertrouwensbreuk ontstaan tussen de school enerzijds en de leerling en klaagster anderzijds.

De commissie heeft er begrip voor dat - toen het contact tussen de mentor en klaagster op de dag voor het kamp vastliep - de mentor zijn bemoeienis aan de teamleider heeft overgedragen. Klaagster heeft op dat moment geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid met de teamleider in gesprek te gaan. In het verweer is aangegeven dat de mentor na het kamp in gesprek had dienen te gaan met klaagster. De commissie is van oordeel dat het beter was geweest indien de teamleider na het kamp een gesprek had georganiseerd met vier personen: de teamleider, de mentor, de klaagster en de

leerling. Door de leerling bij dit gesprek aanwezig te laten zijn, zouden bovendien de verschillende signalen van de leerling waarschijnlijk naar voren zijn gekomen. De tegenstellingen zouden dan duidelijk zijn geworden en hadden kunnen worden besproken. Ook had kunnen worden gezien of andere maatregelen genomen zouden moesten worden. Daarnaast hadden afspraken gemaakt kunnen worden over de toekomstige communicatie tussen klaagster en leerling en school.

De klacht is **in zoverre gegrond** dat er een gesprek tussen de school (mentor en teamleider) en klaagster en de leerling had moeten plaatsvinden. Voor het overige acht de commissie de klacht **ongegrond**. De commissie merkt ten slotte nog op dat zij geen reden heeft te twijfelen aan de stelling van verweerders dat de tent in september 2016 aan de leerling is overhandigd.

Den Haag, 10 mei 2017

mr. C. Sjenitzer
voorzitter

mr. D.H.C. Dane-Peeters
secretaris