

**ORDEEL VAN DE LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE**  
**VOOR HET ALGEMEEN BIJZONDER ONDERWIJS**  
**INZAKE KLACHT 11-09**

De Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs (verder: de commissie) heeft op 7 maart 2011 een klacht ontvangen van mevrouw A., ouder van B., ex-leerling van C. (de school) (hierna te noemen: klaagster).

De klacht, geregistreerd onder nummer 11-09, is gericht tegen de heer D., leerkracht; mevrouw E., directeur en het bestuur van F. (hierna te noemen: aangeklaagden).

**Procedure**

De commissie die de klacht heeft behandeld, bestond uit mr. C. Sjenitzer, voorzitter; mr. J.H.A. Teulings, lid en mr. W.G.G.M. van Holsteijn, lid.

De aangeklaagden zijn in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren en hebben bij brief van 5 april 2011 van die gelegenheid gebruik gemaakt.

De klaagster en aangeklaagden zijn daarnaast in de gelegenheid gesteld hun standpunten nader toe te lichten op een op 22 juni 2011 te Utrecht gehouden besloten hoorzitting.

De klaagster was daarbij aanwezig. De heer D. en de heer G., voorzitter bestuur, waren aanwezig, vergezeld van de heer H., bestuurslid, de heer I., directeur locatie X en de heer J., plaatsvervangend directeur.

De klagers in zes vergelijkbare zaken waren eveneens aanwezig ter zitting dan wel hebben zich laten vertegenwoordigen door een aanwezige klager. De zeven zaken zijn gevoegd behandeld. Voorts was aanwezig de indienster van de klacht met kenmerk 11-36 11-34!; deze klacht heeft betrekking op hetzelfde feitencomplex als de onderhavige klacht, maar kon in verband met het late tijdstip waarop de klacht ter kennis van de commissie kwam niet op de hoorzitting van 22 juni 2011 worden behandeld.

Met betrekking tot het hieronder nader te bespreken klachtonderdeel 2a waarin de klagers onder meer bezwaar maken tegen het feit dat het bevoegd gezag van de school het in zijn opdracht door Bureau MAET van de Onderwijsbegeleidingsdienst (OBD) uitgebrachte rapport niet

openbaar heeft gemaakt, doch uitsluitend de aanbevelingen uit dit rapport met betrekking tot de heer D. heeft gepubliceerd, is tijdens de hoorzitting afgesproken dat het bevoegd gezag dit rapport ter vertrouwelijke kennisneming aan de commissie verstrekt, dat de commissie hiervan kennis neemt zonder dat de klagers daar een afschrift van ontvangen of inzage in krijgen en dat de commissie in haar oordeel kenbaar zal maken in hoeverre zij het besluit van het bevoegd gezag het rapport grotendeels vertrouwelijk te houden, kan billijken.

### **Ontvankelijkheid**

C. was ten tijde van de voorgevallen feiten en de indiening van de klacht aangesloten bij de commissie.

Het reglement van de commissie biedt op grond van artikel 1 van de het Reglement in principe niet de mogelijkheid tot behandeling van een klacht van (de ouder van) een ex-leerling. De reden hiervoor is gelegen in de overweging dat het klachtrecht is bedoeld als mogelijkheid om bij te dragen aan het herstel van verstoorde verhoudingen tussen hen die tot de schoolgemeenschap behoren. Dat doet zich dus niet langer voor ten aanzien van een ouder die de band met de school heeft verbroken. Het reglement staat wel toe op dat algemene beginsel een uitzondering te maken in bijzondere gevallen, waarin er aanwijzingen zijn dat het belang bij een klacht en de behandeling ervan zich uitstrekt tot nog een zekere periode na het verlaten van de school. De commissie is van mening dat de klaagster in dit geval nog een redelijk belang heeft bij behandeling van de klacht. Dit daar nog zeven andere klachten in dezelfde lijn liggen als onderhavige klacht. De klacht wordt derhalve ontvankelijk verklaard.

### **Korte inhoud van de klacht**

**Vanwege de gevoegde behandeling betreffen de klachtonderdelen 1 tot en met 3 gezamenlijke klachten en worden per onderdeel de door alle klagers aangevoerde feiten weergegeven.**

**1. Er is sprake van jarenlange fysieke en psychische straffen/mishandelingen van de zijde van leerkracht D.**

Volgens de klagers bestaan de fysieke en psychische straffen en mishandelingen uit de volgende elementen:

- Buitensluiten en vernederen van kinderen;
- Veelvuldig strafwerk;
- Bij de kraag vatten van leerlingen;
- Tegen wasbak aanduwen van leerlingen;
- Schreeuwen;
- Armen van leerlingen omdraaien;
- Onderwijs op knieën laten volgen;
- Langdurig op gang staan zonder reden;
- Leerling moest met fiets op de nek heuvel oplopen. Medeleerlingen moesten toekijken;
- Stoel werd door leerkracht weggetrokken;
- Leerkracht reageerde niet naar aanleiding van vinger opsteken en reageert vervolgens verongelijkt;
- Pijnlijk bij arm beetpakken en meenemen van leerling;
- Geen tijd om te eten;
- Pauzes werden ingekort;
- Leerling diende een rotte banaan die reeds in de vuilnisbak had gelegen op te eten.
- Leerlinge krijgt zelf straf als zij opkomt voor anderen.

De straffen zijn niet duidelijk en niet omkaderd. De straffen zijn in strijd met de rechten van het kind. Van het draaien van de arm en zo op de grond dwingen en het moeten zitten op de knieën is melding gemaakt bij de politie. Het omdraaien van de arm van leerling is volgens klagers mishandeling. De politie beaamt dit.

## **2. Het probleem naar aanleiding van punt 1 is door de daartoe verantwoordelijken niet adequaat opgelost:**

### **2a. Het uitgevoerde onderzoek is niet optimaal (bijv. niet transparant).**

Het onderzoek van MAET was niet diepgaand genoeg. De klachten over de leerkracht zijn niet naar tevredenheid onderzocht. Slechts een select groepje ouders en leerlingen is gehoord. Niet het afgesproken aantal ouders is gehoord. Er heerst een gevoel van wantrouwen. Het onderzoek was in een week afgerond. Degenen met ernstige klachten betreffende mishandeling zijn niet gehoord. De klagers hebben twijfels over de objectiviteit van het onderzoek.

Veel maatregelen voorgesteld naar aanleiding van het onderzoek van MAET worden niet opgevolgd. De klagers hebben geen inzage gekregen in het onderzoeksrapport zelf en zijn alleen maar geïnformeerd over de aanbevelingen.

**2b. De gekozen oplossing ten aanzien van de aangeklaagde leerkracht is niet goed (bijv. nog op school werkzaam).**

De leerlingen zijn bang de leerkracht tegen het lijf te lopen en voelen zich niet serieus genomen.

Het lijkt nu alsof het aan de klas ligt.

Een uitgebreid onderzoek naar het functioneren van de leerkracht dient te worden uitgevoerd. School en bestuur hebben slechts het hoognodige gedaan (time-out, assessment en inzetten van andere leerkracht). Geen constructieve zorg naar de leerlingen toe.

**2c. Slechte communicatie vanuit school.**

Van diverse gesprekken zijn geen verslagen vanuit de school ontvangen.

Naar aanleiding van het voorstel van de ouders van november 2010 hoe te handelen nadat de zaak escaleerde, zijn intimiderende brieven van de zijde van de school ontvangen (klagende ouders niet welkom op ouderavonden; kinderen uit de klas geplaatst; continuïteit voor de rest van het jaar niet gewaarborgd).

Introductiebrieven van de directeur a.i. is ongelukkig en werkt drempelverhogend. De directeur a.i. is niet bereikbaar voor ouders.

Geen voorlichting over instellen REC4. Vragen bij toepasselijkheid REC4.

De leerlingen werden met “het” aangesproken.

Aanwijzingen en klachten zijn stelselmatig door de directeur genegeerd.

Afstandelijke en autoritaire manier van communiceren van de directeur a.i..

Afspraken omtrent niet meegeven van brieven aan de leerlingen worden niet nagekomen.

Het vervolg op het onderzoek is niet gecommuniceerd met de ouders.

**2d. Het gedrag en de communicatie van de leerlingen worden ingeperkt.**

De leerlingen hebben het ondertekenen van de regels zoals door het REC4 opgesteld als dwang ervaren; De leerlingen wordt verzocht niet over de situatie te praten; De leerlingen worden als lastig en moeilijk bestempeld; Leuke activiteiten worden afgeblazen; De leerlingen hebben aparte pauzes.

Beperkingen in uitingen van de leerlingen zijn schadelijk voor hun ontwikkeling.

## **2e. De leerlingen ondervinden geen erkenning en hebben geen excuses ontvangen.**

Leerling voelt zich niet serieus genomen hetgeen de verwerking bemoeilijkt; De leerlingen hebben hun frustraties niet kunnen uiten bij een onafhankelijk persoon; De leerlingen hebben hulp nodig om zelfvertrouwen terug te krijgen.

Leerlinge wilde beklag doen bij de directeur maar werd terug gestuurd naar de klas; Ideeën en wensen van de leerlingen worden niet gehoord, laat staan dat meegedacht kan worden over een voor hen prettige oplossing.

## **3. Punten 1 en 2 hebben nadelige gevolgen voor het welbevinden van de leerlingen en hebben gezorgd voor achterstand in het kennisniveau.**

Leerling heeft diverse lichamelijke klachten (angstig, benauwd, hyperventilatie, misselijk) en is daarvoor onder behandeling.

Hulp en begeleiding ontbreken (o.a. ten aanzien van vervolgonderwijs).

De GGD had kunnen worden ingeschakeld voor nazorg.

Het zich onveilig voelen op school zorgt bij de leerlingen voor schade.

Leermotivatie van leerling is schokkend laag.

Didactische leeftijd van leerling is dramatisch laag.

Leerling heeft opnieuw moeten leren schrijven.

Zowel leerling als moeder zijn getraumatiseerd. Leerling krijgt hiervoor hulp.

Leerlinge vertoont cynisch gedrag in privé-sfeer. Eigenwaarde van leerlinge is aangetast.

Sprake van onzekerheid.

Er is sprake van achterstand in de leerstof. Het plezier in leren is aangetast.

Het vertrouwen in leerkrachten en leerstof heeft flinke schade opgelopen.

De achterstand in lesstof kan niet worden ingehaald op het voortgezet onderwijs.

Het advies voor het voortgezet onderwijs wordt gegeven op basis van de NIO toets.

Voorbijgegaan wordt hierbij aan achterstand in de lesstof.

Leerling is onzeker geworden; vindt zichzelf dom en heeft een negatief zelfbeeld. De zorgeloze kindertijd is leerling afgenomen.

Leerling heeft fysieke klachten en de concentratie heeft te lijden. Leerling ziet er tegenop naar school te gaan. Leerling slaapt onrustig. Leerling loopt van school weg.

**De volgende klachtonderdelen betreffen de specifieke onderdelen van deze klacht.**

**4. Van de zijde van de directie is sprake van ontkenning/doofpothouding.**

Gewezen wordt op de correspondentie in het dossier.

**5. Van de zijde van het bestuur is sprake van ontkenning/doofpothouding.**

Gewezen wordt op de correspondentie in het dossier.

**Verweer**

Er is wel degelijk sprake geweest van zorgvuldig, onafhankelijk en transparant handelen.

Het bestuur heeft adequaat gehandeld nadat begin november 2010 de klachten onder zijn aandacht zijn gebracht. Het bestuur heeft direct een actieve rol gespeeld. De situatie in de groep is genormaliseerd door het instellen van een time-out voor de leerkracht (15 november 2010). Een ouderavond volgde (16 november 2010). Tijdens de ouderavond hebben de ouders hun standpunten naar voren kunnen brengen en zijn de ouders geïnformeerd over het kunnen indienen van een formele klacht; de time-out van de leerkracht en het voornemen tot het instellen van een onderzoek.

Afdeling MAET van de Onderwijsbegeleidingsdienst (OBD) is gevraagd de zaak te onderzoeken. De ouders zijn hierover door het bestuur geïnformeerd (27 en 30 november 2010).

Tijdens de ouderavond van 16 december 2010 heeft het bestuur de ouders geïnformeerd over de conclusies en aanbevelingen voortvloeiende uit het onderzoek. Van fysieke en mentale mishandeling bleek geen sprake. De leerkracht zou een assessment en coachingstraject moeten volgen. Het bestuur zou het zich ter harte nemen.

Uit het onafhankelijk uitgevoerde assessment bleek de leerkracht voldoende competent. Voor de verbeterpunten werd een coachings- en trainingstraject ontwikkeld. De leerkracht zou worden begeleid en geobserveerd. Een interim-kracht werd hiervoor aangesteld.

De ouders werden van de genomen maatregelen op de hoogte gesteld. Het bestuur beschouwde de klacht als afgehandeld. De klagers hebben hierop niet gereageerd.

De aangeklaagden beschouwen de communicatie als volledig. Daar dit laatste niet als zodanig werd ervaren, is nog een ouderavond georganiseerd (12 mei 2011). Het bestuur, de onderzoeker van het OBD, de medewerkers van REC4 en de interim directeur hebben aangegeven op welke wijze en met welke inhoud besluiten zijn genomen. De vertrouwenspersoon van de GGD zag daarbij toe op de volledigheid van de communicatie. Tevens zou er specifieke begeleiding van de leerlingen worden georganiseerd hetgeen overigens niet een ieder wenselijk achtte maar wel inmiddels is gebeurd.

## **Oordeel**

De commissie betreurt het dat de andere aangeklaagden dan de heer D. en het bestuur niet bij de hoorzitting aanwezig waren. Betrokkenen hebben niet persoonlijk op de klacht of op de uitnodiging voor de hoorzitting gereageerd. In het van het bestuur ontvangen verweerschrift is vermeld dat dit mede moet worden beschouwd als verweer ten behoeve van de andere aangeklaagden. Niet is gebleken dat het bestuur een actieve rol heeft gespeeld betrokkenen in deze op hun verplichtingen te wijzen. De andere aangeklaagden hebben daardoor niet de mogelijkheid gekregen zichzelf te verdedigen.

**Ad 1.** Het eerste onderdeel van de klacht betreft de gedragingen van leerkracht de heer D. De commissie merkt op dat de ernst en omvang van de gestelde gedragingen niet meer kunnen worden vastgesteld. De commissie heeft wel kunnen vaststellen dat er sprake is geweest van bepaalde gedragingen in de bejegening van de leerlingen die niet passend zijn. Dit laatste gelet op de verklaringen van de aangeklaagde zelf en hetgeen door de ouders individueel is verklaard. Zoals hierna bij de bespreking van het derde klachtonderdeel nader aan de orde komt, kunnen deze gedragingen in hun gezamenlijkheid voor veel onrust hebben gezorgd en direct of indirect in sterke mate hebben gewerkt ten nadele van het welbevinden van de leerlingen. De commissie acht het niet mogelijk het geheel te kwalificeren als mishandeling maar op onderdelen (het lopen met de fiets op de nek; het uit de afvalbak halen van een rotte

banaan en dwingen die op te eten) is dat zeker het geval. Om die reden acht de commissie dit klachtonderdeel **gedeeltelijk gegrond**.

**Ad 2.** Het tweede onderdeel van de klacht betreft de wijze waarop het probleem naar aanleiding van het eerste onderdeel van de klacht is opgelost.

Onderdeel **2a** heeft betrekking op het uitgevoerde onderzoek. De commissie heeft kennis genomen van het rapport en is van oordeel dat het onderzoek, binnen de gegeven beperktheid en gelet op het doel ervan aan de daaraan te stellen eisen voldoet. In opdracht van het bevoegd gezag van de school heeft bureau MAET van de OBD een onderzoek gedaan naar de op de school ontstane situatie en aanbevelingen geformuleerd. De opdracht aan MAET is verstrekt op 30 november 2010; het onderzoek is aangevangen op 6 december 2010; het rapport is gedateerd op 10 december 2010. Het onderzoek is weliswaar in een korte tijdsspanne uitgevoerd, maar er is met een groot aantal betrokken personen gesproken. Mede gelet op de tijdens de hoorzitting gegeven toelichting is niet gebleken of aannemelijk geworden dat een onjuiste selectie is uitgevoerd ten aanzien van de personen met wie gesproken is. Het rapport biedt voldoende inzicht in het gebeurde en geeft de te nemen maatregelen aan. Het is een serieus onderzoek. Klachtonderdeel 2a is **ongegrond**.

Het rapport bestaat uit vijf hoofdstukken: (1) inleiding, (2) overzicht van algemene gegevens, (3) resultaten van het onderzoek, (4) analyse en aanbevelingen en (5) algemene conclusie. Uitsluitend hoofdstuk 3 (resultaten van het onderzoek) bevat in de verslagen van de gesprekken die met vele personen zijn gevoerd, zodanige gegevens dat dit hoofdstuk in elk geval vertrouwelijk moet blijven. Voor de overige delen van het rapport geldt niet dat de vertrouwelijkheid zich tegen openbaarmaking verzet. Indien en voor zover het bevoegd gezag ook verdere delen van het rapport vertrouwelijk zou willen houden, is de commissie van oordeel dat minimaal het gehele hoofdstuk 4 en hoofdstuk 5 aan klagers ter beschikking behoren te worden gesteld. De commissie zal ter zake een aanbeveling doen.

Onderdeel **2b** heeft betrekking op de gekozen oplossing ten aanzien van leerkracht D. De school heeft het advies van MAET gevolgd en getracht een confrontatie te voorkomen. De commissie is van oordeel dat de school in redelijkheid tot de gekozen oplossing heeft kunnen komen. Klachtonderdeel 2b is **ongegrond**.



Onderdelen **2c tot en met 2e** hebben betrekking op de gestelde slechte communicatie vanuit de school. De commissie is van oordeel dat de school meer uitleg had moeten en kunnen geven rondom het gedane onderzoek. Het onderzoek was immers primair gericht op normalisatie van de gespannen situatie en de daartoe op zeer korte termijn te nemen maatregelen. De ouderavonden in november en december 2010 waren waar het betreft de (doortastende) reactie van het bestuur en de getroffen maatregelen duidelijk. Een ouderavond medio januari of begin februari had vervolgens in de rede gelegen. Publicatie van grotere delen van het rapport van MAET, in combinatie met een ouderavond waar de gelegenheid bestond een toelichting te geven en toelichting te vragen in die periode had verdere onrust kunnen voorkomen of tenminste beperken.

De school heeft echter gekozen te zwijgen over hoe het verder zou moeten gaan met de individueel levende klachten. De commissie kan zich voorstellen dat het bestuur tot die gedragslijn is gekomen, te meer waar er ook ouders waren die primair aandrongen op herstel van de rust in het verder verloop van het (laatste) schooljaar. Het gebrek aan communicatie leidde anders dan de insteek van het bestuur was, maar niettemin begrijpelijk, tot meer onrust bij de klagers. De brief van de school van 8 februari 2011 waarin werd geconstateerd dat met de getroffen voorzieningen ook de klachtbrieven als afgehandeld konden worden beschouwd, valt niet goed te rijmen met de verantwoordelijkheid van het bestuur als bevoegd gezag in de zin van het klachtreglement.

Het inschakelen van de reeds in de school actieve medewerkers van het REC acht de commissie op zichzelf niet onjuist maar ook dit had duidelijker naar de ouders gecommuniceerd moeten worden. Het door de leerlingen laten ondertekenen van de regels had eveneens eerst met de ouders besproken moeten worden. Voorts is de commissie van mening dat de school niet goed heeft aangevoeld dat men naar de leerlingen toe had moeten laten merken dat er begrip was voor de ontstane situatie en gevoelens. De commissie acht de klachtonderdelen 2c tot en met 2e dan ook **gegrond**.

**Ad 3.** Het derde onderdeel van de klacht betreft de nadelige gevolgen van de eerste twee klachtonderdelen voor het welbevinden van de leerlingen zowel op school als thuis. Bovendien zouden de eerste twee klachtonderdelen hebben gezorgd voor achterstand in het kennisniveau. De commissie acht het aannemelijk dat het welbevinden van de leerlingen op school is aangetast en acht de klacht in zoverre **gegrond**. De commissie kan echter niet vaststellen welke

uitwerking een en ander heeft gehad op de situatie thuis. De commissie heeft met betrekking tot dit punt dan ook **geen oordeel**.

De klagers hebben voorts niet kunnen aantonen dat er sprake is van een direct verband tussen een eventuele achterstand in het kennisniveau en de ontstane situatie. De commissie acht de klacht met betrekking tot dit punt **ongegrond**.

**Ad 4.** Klachtonderdeel 4 heeft betrekking op de gestelde ontkenning en doofpothouding van de zijde van de directie. De commissie is van oordeel dat in het begin van het schooljaar 2010/2011 onvoldoende adequaat is opgetreden van de zijde van de directie. Te meer daar de directeur niet voor het eerst kennis had genomen van klachten omtrent de leerkracht D. De commissie kan echter niet spreken van ontkenning dan wel een doofpothouding.

Klachtonderdeel 4 is **ongegrond**.

**Ad 5.** Klachtonderdeel 5 heeft betrekking op de gestelde ontkenning en doofpothouding van de zijde van het bestuur. Dit is naar het oordeel van de commissie niet juist. Het bestuur heeft actie ondernomen toen het bestuur in november 2010 op de hoogte werd gesteld van de situatie. De commissie acht klachtonderdeel 5 dan ook **ongegrond**.

### **Aanbeveling**

De commissie beveelt het bevoegd gezag van de school aan de hoofdstukken 1, 2, 4 en 5, doch tenminste de hoofdstukken 4 en 5 van het rapport van MAET ter beschikking te stellen van de klagers, de aangeklaagden en mogelijke andere belanghebbenden.

Den Haag, 2 februari 2012

C. Sjenitzer,

Voorzitter

D.H.C. Dane-Peeters

Secretaris