

**Bejegening klaagster door directeur en behandeling intern ingediende klacht. Klacht deels gegrond, deels ongegrond.**

**De Commissie stelt vast dat de standpunten van partijen tegengesteld zijn. De Commissie ziet geen aanknopingspunten aan te nemen dat de directeur zich verbaal of non-verbaal agressief heeft gedragen tegenover klaagster. De Commissie verklaard de klacht ongegrond, de Commissie ziet geen aanleiding de geloofwaardigheid van de ene partij boven de geloofwaardigheid van de andere partij te stellen. Klachtonderdeel ongegrond. Het klachtonderdeel betreffende de behandeling van de intern ingediende klacht wordt door de Commissie gegrond verklaard. De Commissie neemt daarbij in overweging dat de omstandigheid dat nog een oudergesprek gepland staat geen grond zou mogen zijn een klacht niet in behandeling te nemen. De klachtbehandeling door het bestuur en het voeren van oudergesprekken op de school hadden naast elkaar kunnen en moeten bestaan, met name in het belang van de leerling. De Commissie acht het begrijpelijk dat klaagster zich niet serieus genomen voelt, nu de bestuurder in zijn e-mailbericht inhoudelijk op de klacht ingaat en een standpunt ten aanzien van de klacht inneemt.**

#### **Klachtnummer 2021/127**

Advies aan:

het bestuur van \* (verder: het bestuur)

inzake

de klacht van \* (verder: klaagster), moeder van \* ex-leerling van de \* te \* (verder: de school).

#### I. Verloop van de klachtenprocedure

De Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs (verder: de Commissie) heeft op 21 juli 2021 de klacht en het ingevulde klachtenformulier ontvangen. De klacht is gericht tegen de directeur, \* (verder: de directeur) en de bestuurder, \* (verder: de bestuurder). De Commissie heeft op 1 oktober 2021 van de bestuurder namens de school een verweer ontvangen.

De Commissie heeft de klacht op een online hoorzitting behandeld op 4 november 2021. Bij aanvang van de hoorzitting, bleek klaagster onverwacht te worden vertegenwoordigd door een gemachtigde, mr. D.W.M. De Haan van DDH Advocatuur (verder: de gemachtigde). Zowel de directeur als de bestuurder maakten hiertegen direct bezwaar. De gemachtigde verklaarde dat zij dezelfde dag een e-mail naar de Commissie had gestuurd om te melden dat zij vanaf dat moment als gemachtigde op zou treden. De secretaris, noch de Commissie hadden deze e-mail vooralsnog gezien. De secretaris heeft direct de mailbox gecheckt en de e-mail bleek die dag om 17:42 uur te zijn verstuurd naar het secretariaat van de Commissie. De voorzitter heeft hierop gezegd dat dit een rijkelijk laat tijdstip is om een dergelijke wijziging aan te kondigen. Ook heeft de voorzitter duidelijk gemaakt dat het voor zowel de verweerders als de Commissie vervelend is om aan het begin van de hoorzitting voor deze verrassing te komen te staan. Partijen mogen zich op grond van het reglement van de

Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (verder: het reglement) in de klachtenprocedure laten vertegenwoordigen door een gemachtigde. Het reglement stelt geen regels rondom het tijdstip van de aanvang van vertegenwoordiging door een gemachtigde. Op grond daarvan heeft de voorzitter besloten de hoorzitting door te laten gaan, met dien verstande dat de hoorzitting wellicht op enig moment zal moeten worden geschorst en op een later tijdstip worden voortgezet, afhankelijk van het verloop van de hoorzitting. De secretaris heeft de e-mail inclusief bijlage van de gemachtigde niet geopend of gelezen. Tijdens de hoorzitting heeft de gemachtigde verwezen naar de bijlage die bij de mail was verstuurd. Gelet op het tijdstip van verzending van dit stuk heeft noch verweerder noch de Commissie (tijdig) kennis kunnen nemen van dit stuk en heeft verweerder zich inhoudelijk hierop niet voldoende kunnen voorbereiden. Gelet daarop heeft de voorzitter besloten dat die bijlage niet zal worden opgenomen in het dossier noch worden meegenomen in het advies van de Commissie. De Commissie heeft tijdens de online hoorzitting de navolgende personen gehoord:

- klaagster en haar gemachtigde;
- de directeur;
- de bestuurder.

## II. Standpunt van klaagster

\* is hoogbegaafd en heeft extra onderwijsbehoefte. Hij liep steeds voor op school en doorliep niet het gewone onderwijspad. De klacht gaat over de bejegening van klaagster door de directeur voorafgaand aan het geplande oudergesprek over \* op 4 maart 2021 en over de klachtbehandeling door de bestuurder.

### Klachtonderdeel 1: bejegening door de directeur

Klaagster had in oktober 2020 een goede vriend meegenomen naar een oudergesprek op school, omdat de vader van \* niet aanwezig kon zijn bij het gesprek. Volgens klaagster verliep dit gesprek prima. In november 2020 kreeg \* thuis (weer) woedeaanvallen en hij verveelde zich met alleen de basisstof van groep 5. Op 17 december 2020 zou weer een gesprek over de onderwijsbehoefte van \* plaatsvinden, maar wegens de lockdown werd het verzet naar donderdag 4 maart 2021. Op 4 maart 2021 was er weer een gesprek op school ingepland over de onderwijsbehoefte van \*. Omdat de vader van \* op 4 maart 2021 onverwacht moest werken en opnieuw niet mee kon naar het gesprek, heeft klaagster dezelfde vriend weer meegevraagd. Voorafgaand aan dit geplande gesprek heeft de directeur zich onprofessioneel en verbaal zeer agressief opgesteld jegens klaagster en de vriend.

Met voorbeelden heeft klaagster gesteld dat de directeur zowel wat betreft de toonzetting als mimiek en lichaamshouding steeds agressiever reageerde tijdens het gesprek over de al dan niet aanwezigheid van de meegenomen vriend bij het geplande oudergesprek. Daarbij heeft klaagster onder meer aangegeven dat het begon in het voorportaal toen de deur openging en de directeur klaagster en de vriend kwam halen. Zodra de directeur de vriend zag, werd hij kwaad. Zonder fatsoenlijke begroeting zei de directeur niet te weten wie klaagster had meegenomen en vervolgens op kwade toon dat zij zijn aanwezigheid had moeten aankondigen van tevoren. Klaagster moest maar een nieuwe afspraak maken en daarbij van tevoren melden dat de vriend mee zou komen in plaats van de vader van \*. De directeur werd nog kwader toen klaagster vroeg wat de toegevoegde waarde zou zijn van een nieuwe afspraak, aangezien er nu tijd voor het gesprek was gereserveerd. Klaagster stelt verder dat de directeur op een verbaal agressieve manier allerlei redenen aangevoerd heeft waarom de vriend niet bij het gesprek mocht zijn.

Klaagster stelt ook dat de directeur op enig moment toestond dat de vriend als toehoorder mee naar binnen mocht en hij nadat zij had gevraagd of de vriend mocht helpen bij het stellen van vragen de directeur haar zeer kwaad meedeelde dat hij duidelijk was geweest over de rol van de vriend en boos wegliep naar de teamkamer.

Wegens het verloop van het gesprek heeft klaagster het gesprek gestopt. Er werd een nieuwe afspraak gemaakt voor dinsdag 9 maart om 17.00 uur, zodat de vader van \* mee zou kunnen. Omdat de directeur ook bij dit gesprek aanwezig zou zijn, naast de IB'er, de juf en de specialist hoogbegaafdheid, heeft klaagster de IB'er rond het middaguur gebeld en gezegd dat zij met de juffen een gesprek wil, maar zónder de directeur erbij. Omdat de directeur er bij wilde zijn, heeft klaagster afgezien van het gesprek van 9 maart 2021.

#### Klachtonderdeel 2. De interne klachtbehandeling

Geklaagd wordt dat de bestuurder geen actie heeft ondernomen naar aanleiding van de door klaagster op 5 maart 2021 bij het bestuur ingediende klacht en dat de klacht niet serieus wordt genomen.

Daarbij heeft klaagster verwezen naar een mail van de bestuurder van 8 maart 2021 waarin hij reageert op de klacht. In de mail wordt onder meer vermeld dat een klachtbehandeling tijd kost, omdat de bestuurder beide partijen, het liefst 'live', moet horen. Aangezien al een 'vervolggesprek' gepland stond op 9 maart 2021, wordt door klaagster de bestuurder de mogelijkheid ontnomen om haar klacht fatsoenlijk in behandeling te nemen, aldus de bestuurder. Ook wordt vermeld dat de bestuurder op deze manier geen tijd krijgt om de kwestie verder te onderzoeken, bijvoorbeeld door getuigen te horen. De bestuurder vroeg zich dan ook af wat klaagster nog van hem verwachtte in dit traject. In de mail wordt verder vermeld dat de bestuurder het beeld dat klaagster van de directeur schetste totaal niet herkende, aangezien hij en de directeur al minimaal 20 jaar samenwerken in verschillende functies. De bestuurder heeft bij zijn weten de directeur in die periode nooit kwaad gezien of agressief gedrag zien vertonen.

Ook gaf de bestuurder in de mail aan dat de directeur bij het komende gesprek van 9 maart 2021 wél aanwezig moest zijn, omdat hij nou eenmaal eindverantwoordelijke is voor de school. Anders zou het gesprek verschoven moeten worden naar een later tijdstip, een tijdstip dat recht doet aan het zorgvuldig in behandeling nemen van de klacht. De bestuurder hoorde graag van klaagster wat zij precies van hem verwachtte, totdat dat helder zou worden deed hij even niks.

Klaagster heeft op dezelfde avond in een mail onder meer bevestigd dat zij inderdaad een klacht indiende tegen het agressieve gedrag van de directeur. Klaagster ging vanwege het welzijn van \* niet akkoord met het verzetten van deze afspraak, en al helemaal niet met 4 weken of meer.

Klaagster meent dat de bestuurder door de opmerking dat hij het agressieve gedrag van de directeur niet herkende, de indruk heeft gegeven haar klacht niet serieus te nemen. In het beleid met betrekking tot klachtafhandeling staat dat als een klacht wordt ingediend bij het bestuur, een voorwaarde voor een objectief onderzoek is dat het bestuur zich onpartijdig opstelt. Uit het antwoord van de bestuurder blijkt niet van een onpartijdige aanpak.

Klaagster heeft nog contact opgenomen met de externe vertrouwenspersoon, die uiteindelijk aangaf dat zij niet veel kon doen, zij kon alleen ondersteuning bieden bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie. Klaagster heeft besloten om haar kinderen van de school af te halen. \* is per 26 mei 2021 gestart op voltijds hoogbegaafdheidsonderwijs.

### III. Standpunt van de school

#### Klachtonderdeel 1. Bejegening door de directeur

Na de herfstvakantie in 2020 vond een gesprek plaats, waarbij een huisvriend van klaagster onaangekondigd werd meegenomen naar het gesprek, in plaats van de vader van \*. Dit is door de leerkrachten die deelnamen aan het gesprek als zeer onaangenaam ervaren. De directeur heeft in een aangrenzende ruimte stemverheffingen van deze vriend kunnen horen. Op het gesprek van donderdag 4 maart 2021 kwam moeder weer onaangekondigd met deze vriend naar het gesprek. Hij heeft zich,

in de herinnering van de directeur, zelfs niet voorgesteld. De leerkrachten wilden niet nog een keer met deze man in gesprek, mede omdat ze alleen met de vader en moeder van \* wilden praten over de ontwikkeling van hun zoon. De directeur heeft klaagster verteld dat de school alleen in gesprek wilde met de ouders en niet met een persoon die geen gesprekspartner is voor de school.

Een derde mag alleen bij een oudergesprek aanwezig zijn, mits toestemming is verleend door de andere ouder en de deelname van deze derde van tevoren bij de school is aangekondigd. Omdat aan beide voorwaarden niet was voldaan, heeft de directeur voorgesteld om het gesprek zonder de vriend door te laten gaan. Deze mocht in de aula wachten. Anders zou er een andere datum gepland moeten worden waarop de vader wel aanwezig zou kunnen zijn.

Er is in de beleving van de directeur geen sprake geweest van onheus en/of agressief gedrag van zijn kant. Het vertonen van onheus en/of agressief gedrag is onprofessioneel en werkt in de regel contraproductief. Van agressief gedrag hebben de leerkrachten ook niets gehoord, tussen de hal en de gespreksruimte zit enkel glas, dus hebben zij alles letterlijk kunnen volgen. Daarnaast staat de directeur binnen de schoolgemeenschap algemeen bekend als een deskundig en rustige man.

Verweerders merken hierbij op dat elkaar vertrouwen en samenwerken erg belangrijk is, zeker als een kind op een eigen leerroute zit. Door de leerkrachten was al eerder gesteld dat zij weinig vertrouwen van klaagster ervoeren en dat de samenwerking moeizaam verliep. Ook werd met name moeder als veeleisend ervaren.

#### Klachtonderdeel 2. De interne klachtenprocedure.

In de visie van de bestuurder is een klacht indienen en ondertussen doorgaan in het proces niet werkbaar. Het onmiddellijk effectueren van een klachtprocedure kan polariserend werken en de verhoudingen verder onder druk zetten. Waarom een klacht indienen als processen nog lopen en men nog in gesprek is? Dat maakt de klachtbehandeling in de ogen van de bestuurder ondoenlijk, er is immers nog sprake van een lopend proces. De bestuurder heeft dit ook per mail van 8 maart 2021 uitgelegd aan klaagster. Dit was een van de redenen om een bemiddelingsproces met betrokkenen te initiëren en niet meteen te starten met het hoor- en wederhoor proces. Echter, de onderlinge communicatie is niet gestopt. Met name klaagster is in gesprek gebleven met de IB'er en de groepsleerkrachten. De bestuurder heeft, na het sturen van de e-mail van 8 maart 2021, ook nog telefonisch contact gehad met klaagster. Dit gesprek begon op verbaal vrij agressieve wijze aan de kant van klaagster toen klaagster vroeg hoe de bestuurder aan haar telefoonnummer kwam en zei dat dat helemaal niet mocht zo. De bestuurder heeft klaagster toen uitgelegd dat hij dit nummer in de systemen had gevonden en mocht gebruiken voor het uitoefenen van zijn functie.

Klaagster bleef steeds aanvallend en beschuldigend communiceren. De bestuurder heeft haar daarom uitgelegd dat hij degene is die de klacht in behandeling zou gaan nemen. Ook heeft hij klaagster gevraagd of zij wel voldoende vertrouwen had in de bestuurder als klachtbehandelaar, met name als objectief behandelaar. Klaagster gaf toen aan dat zij helemaal geen vertrouwen meer had in het proces.

Op basis van het opzeggen van vertrouwen door moeder is het telefoongesprek al na korte tijd beëindigd en heeft bestuurder de externe vertrouwenspersoon vanuit vertrouwenswerk.nl verzocht contact met moeder op te nemen.

Dit heeft de vertrouwenspersoon gedaan. Inhoudelijk heeft de vertrouwenspersoon geen mededelingen gedaan aan de bestuurder. Wel heeft zij verteld dat een van de gesprekken ongeveer vier uur duurde en dat moeder in een van de gesprekken meldde dat ze niet wist of ze de klacht wilde doorzetten. Omdat niets meer gehoord werd van klaagster en de vertrouwenspersoon, is bestuurder er stilzwijgend van uitgegaan dat de klacht niet werd doorgezet.

#### IV. Overwegingen van de Commissie

Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel stelt de Commissie vast dat de standpunten van partijen recht tegenover elkaar staan. Kort samengevat stelt klagster dat de directeur zich verbaal en non-verbaal agressief heeft gedragen. De directeur zelf stelt dat hij zich op geen enkele wijze agressief heeft gedragen. Door de tegengestelde standpunten van partijen ziet de Commissie geen aanknopingspunten om vast te kunnen stellen dat de directeur op 4 maart 2021 verbaal of non-verbaal agressief is geweest tegenover klagster. Op basis van de stukken en van hetgeen partijen op de hoorzitting naar voren hebben gebracht, acht de Commissie geen redenen aanwezig om de geloofwaardigheid van de ene partij boven die van de andere partij te stellen. De Commissie verklaart het eerste klachtonderdeel om die reden ongegrond.

Het tweede klachtonderdeel ziet op de interne klachtbehandeling door de bestuurder. Klagster voelt zich niet serieus genomen en vindt dat haar klacht over het gedrag van de directeur niet goed door de bestuurder is afgehandeld. De Commissie overweegt hierin als volgt. De bestuurder heeft in reactie op de klacht van klagster op 8 maart 2021 een mail gestuurd en daarin medegedeeld niet te begrijpen wat klagster van de bestuurder verwachtte, omdat processen nog zouden doorlopen. Met 'processen die nog doorlopen' doelt de bestuurder op het feit dat er nog een oudergesprek over de onderwijsbehoefte van \* plaats zou vinden op 9 maart 2021. De Commissie kan zich niet vinden in deze redenatie. Er werd een klacht ingediend over het gedrag van de directeur dat een paar dagen ervoor plaats had gevonden. De Commissie is van oordeel dat de omstandigheid dat nog een oudergesprek plaats zou vinden geen grond zou moeten zijn om de klacht niet in behandeling te nemen. De klachtbehandeling door het bestuur en oudergesprekken op school hadden naast elkaar kunnen en moeten bestaan, met name in het belang van \*. De nodige communicatie op school tussen ouders en de school dient naast een lopende klacht door te gaan in het belang van het onderwijs en in het belang van de leerling, in dit geval \*. Omdat de relatie tussen klagster en de directeur verslechterd was en de directeur bovendien onderwerp van de klacht was, had het op de weg van de school gelegen om hierin een oplossing te zoeken. Te denken valt daarbij bijvoorbeeld aan de mogelijkheid dat in het belang van \* het gesprek van 9 maart 2021 wel doorgang had kunnen vinden, zonder de aanwezigheid van de directeur en met aanwezigheid van de leerkracht, de IB'er en de hoogbegaafdheidsdeskundige.

Daarnaast constateert de Commissie dat de bestuurder in de e-mail van 8 maart 2021 in reactie op de klacht in feite al inhoudelijk ingaat op de klacht en een oordeel uitspreekt over het gedrag van de directeur in het algemeen. Immers, de bestuurder zou het gedrag dat klagster schetste niet herkennen. De bestuurder werkte al 20 jaar met de directeur samen en had hem bij zijn weten nog nooit kwaad gezien of het door klagster beschreven gedrag zien vertonen. De Commissie concludeert dat de bestuurder met deze uitingen als reactie op de klacht al een standpunt inneemt, namelijk dat het onwaarschijnlijk is dat de directeur het door klagster beschreven gedrag heeft vertoond. Dat klagster zich niet serieus genomen voelde en het gevoel heeft gehad dat de bestuurder al een oordeel had gevormd, kan de Commissie dan ook volgen.

De Commissie constateert dat na de e-mail van 8 maart 2021 van de bestuurder, de relatie tussen klagster en de bestuurder verslechterd is, waarop de bestuurder heeft besloten om de externe vertrouwenspersoon in te schakelen. Dit is naar het oordeel van de Commissie, gezien de omstandigheden, op zich een redelijke beslissing geweest. Echter doet het niet af aan het voorgaande. Alles overziend verklaart de Commissie het tweede klachtonderdeel gegrond.

#### V. Het oordeel van de Commissie

De Commissie verklaart het eerste klachtonderdeel ongegrond en het tweede klachtonderdeel gegrond.

#### VI. Aanbeveling aan het bevoegd gezag

De Commissie beveelt het bestuur aan om bij het bestuur ingediende klachten, welke volgens het voor haar geldende klachtenreglement ontvankelijk zijn, in behandeling te nemen volgens haar klachtenreglement. Het feit dat klager(s) nog gesprekken moeten hebben op school over schoolaangelegenheden vormt geen beletsel voor het in behandeling nemen van de klacht. Ook beveelt de Commissie het bestuur aan om in een (eerste) reactie op de klacht, zich te onthouden van (de schijn van) een stellingname ten aanzien van de klacht. De inhoudelijke beoordeling kan en mag pas worden gegeven na het horen van beide partijen en het afwegen van de standpunten van partijen.

Aldus gegeven op 4 november 2021 door mr. M. Iedema voorzitter, drs. K.M.P.A.M. Håbryka en P.P.W.A.M. Vervoort, leden in tegenwoordigheid van mr. T.J. Beek als secretaris.