

Klachtnummer 2022/048

Advies aan:

het bestuur van [bestuur] te [vestigingsplaats] (verder: het bestuur)

inzake

de klacht van [klaagster] (verder: klaagster). Klaagster is de moeder van [leerling] (vier jaar), ex-leerling van [school] (ook wel: school), gevestigd in [vestigingsplaats] (verder: de school).

I. Verloop van de klachtenprocedure

De Landelijke Klachtencommissie voor het Algemeen Bijzonder Onderwijs (verder: de Commissie) heeft op 26 april 2022 de klacht en een ingevuld vragenformulier ontvangen. Op 24 mei 2022 heeft klaagster haar klacht aangevuld. De klacht is gericht tegen [directeur], directeur (verder: de directeur). De Commissie heeft op 31 mei 2022 van [bestuurder], voorzitter van het bestuur (verder: de bestuurder), een verweerschrift ontvangen. De Commissie heeft op 2 juni 2022 repliek van klaagster en op 9 en 16 juni 2022 dupliek van de bestuurder ontvangen.

Klaagster en aangeklaagde zijn in de gelegenheid gesteld hun standpunten nader toe te lichten op 21 juni 2022 tijdens een besloten hoorzitting. Klaagster heeft deelgenomen aan deze zitting, vergezeld van [partner klaagster], haar partner (verder: de partner van klaagster). Namens aangeklaagde hebben de directeur en de bestuurder (hierna: verweerders) aan de zitting deelgenomen. Ter zitting heeft de bestuurder schriftelijke pleitaantekeningen overgelegd.

Zoals afgesproken op de zitting heeft klaagster het door haar op de zitting voorgelezen relaas van de externe vertrouwenspersoon [vertrouwenspersoon] over zijn betrokkenheid (verder: het relaas van de vertrouwenspersoon) na afloop van de zitting aan de Commissie toegezonden. Een afschrift daarvan is naar verweerders gestuurd.

Op 27 juni 2022 heeft de directeur ongevraagd en onaangekondigd een nadere toelichting per e-mail aan de Commissie gezonden met het verzoek deze toelichting bij de beoordeling van de klacht te betrekken. Namens de Commissie is de directeur bericht dat stukken die door partijen worden ingebracht na de zitting, zonder dat de Commissie daar op de zitting uitdrukkelijk om heeft gevraagd, buiten beschouwing worden gelaten, zodat de inhoud van de e-mail van 27 juni 2022 niet is meegenomen in deze procedure.

II. Standpunt van klaagster

De directe aanleiding van de klacht is een ernstig incident dat heeft plaatsgevonden op 12 april 2022 op school, waarbij de leerkracht (verder: de leerkracht) [leerling] fysiek onheus heeft bejegend door haar handen waarop lijm zat, vast te pakken en daarmee het gezicht en het haar van [leerling] met lijm in te smeren. Klaagster beklagt zich erover dat de school haar niet meteen op de hoogte heeft gebracht van dit incident en haar vervolgens in haar zorgen hierover niet serieus heeft genomen. Ook de beloofde excuses door de leerkracht aan [leerling] bleven uit. Aanvankelijk gaf de duidelijk

aangeslagen leerkracht de ochtend na het incident toe dat dit incident had plaatsgevonden en gaf daarbij aan dat dit nooit had mogen gebeuren. Vervolgens werd het voorval door de leerkracht en de school afgezwakt en werden er verschillende versies verteld over wat er was gebeurd. Een door de leerkracht toegezegde verontschuldiging aan [leerling] op de dag na het incident bleef uit, waarna [leerling] niet meer naar school is gegaan.

Klaagster heeft de school meerdere malen, mondeling en via e-mail, gevraagd om een schriftelijk feitenrelaas over de toedracht van het incident (verder: het feitenrelaas) en uitleg omtrent welke specifieke maatregelen de school zou treffen om ervoor te zorgen dat de veiligheid van [leerling] bij terugkeer naar de school gewaarborgd was. Zowel bij het gesprek met de leerkracht en de directeur als op de later per e-mail en brief gestelde vragen heeft de school niet (toereikend) geantwoord. Aan het verzoek om het feitenrelaas is niet voldaan, op het verzoek om een toelichting omtrent de specifieke maatregelen richting de leerkracht is niet ingegaan en uit het relaas van de vertrouwenspersoon is klaagster gebleken dat de bestuurder niet van plan was inhoudelijk op haar klachten in te gaan.

Inmiddels ging [leerling] al meerdere weken niet naar school omdat zij aangaf zich daar niet veilig te voelen. Het uitblijven van een adequate reactie van de school deed klaagster vrezen dat [leerling] te lang niet naar school zou gaan. Daarom heeft zij een andere school benaderd voor een overbrugging en inmiddels is [leerling] op een andere school in [plaats] ingeschreven. Hoewel dat aanvankelijk niet de bedoeling van klaagster was, is de overplaatsing van [leerling] thans definitief.

Tijdens de zitting heeft klaagster bevestigd dat de klacht samengevat vooral ziet op de volgende onderdelen:

1. De school heeft ondanks herhaalde verzoeken van klaagster geen schriftelijk feitenrelaas van het incident opgemaakt, wat als basis voor verdere gesprekken zou kunnen dienen.
2. De school heeft ondanks herhaalde verzoeken van klaagster geen uitleg gegeven over welke maatregelen getroffen waren of zouden worden om een veilige terugkeer van [leerling] naar de school te waarborgen.
3. De school heeft de klachten van klaagster over het handelen van de leerkracht en de zorgen over de veiligheid van [leerling] niet, althans onvoldoende serieus genomen en niet adequaat en tijdig hierop gereageerd.

Klaagster heeft onderkend dat het incident op 12 april 2022, hoewel de leerkracht daarmee wel degelijk onjuist heeft gehandeld, niet op zichzelf een grond oplevert voor een klacht richting de school.

III. Standpunt van verweerders

Verweerders zijn van mening dat klaagster voortijdig, te weten tijdens de lopende interne procedure, haar klacht heeft voorgelegd aan de Commissie. Ook menen verweerders dat klaagster thans geen redelijk belang meer heeft bij de behandeling van haar klacht, omdat zij [leerling] van school heeft weggehaald en op een andere school heeft ingeschreven. Daarom stelt de school zich primair op het standpunt dat de klaagster niet ontvankelijk is in haar klacht.

Subsidiar stellen verweerders zich op het standpunt dat de klacht ongegrond is. Verweerders onderkennen dat de leerkracht onjuist heeft gehandeld, maar menen dat de school niet verweten kan worden dat zij dit incidenteel handelen van de leerkracht niet heeft weten te voorkomen.

Verder herkennen verweerders zich niet in de beschrijving van klaagster over de opstelling, de wijze van communiceren en de aanpak van de school in reactie op dit incident.

Samenvattend komt het erop neer dat verweerders vinden dat zij naar aanleiding van het incident door de genomen stappen op school- en bestuursniveau alle mogelijke moeite hebben gedaan om snel, adequaat en oplossingsgericht te handelen in het belang van [leerling] en haar terugkeer in de groep.

IV. Overwegingen van de Commissie

De Commissie overweegt over de ontvankelijkheid en met name over de klachtonderdelen geen feitenrelaas van het incident (1) en geen maatregelen naar aanleiding van het incident getroffen (2) als volgt.

Ontvankelijkheid

Het standpunt van verweerders dat klaagster niet ontvankelijk zou zijn in haar klacht kent twee grondslagen.

De eerste grondslag betreft de omstandigheid dat klaagster niet langer een redelijk belang heeft bij behandeling van de klacht omdat [leerling] is ingeschreven op een andere school. De Commissie wijst er in dat kader op dat de school voor de behandeling van klachten zich heeft aangesloten bij de Commissie. Ingevolge artikel 3 van het Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO (verder: het Reglement) kan een klager, waaronder ook verstaan een ouder van een ex-leerling, binnen een jaar na de gedraging of beslissing een klacht hierover indienen. Deze bepaling is in gelijkkluidende vorm terug te vinden in de Klachtenregeling [bestuur] (vastgesteld d.d. 1 juni 2018, (verder: de klachtenregeling) zoals deze is te vinden op de website van de school. Nadrukkelijk is daarmee de mogelijkheid opengesteld om als (ouder van een) ex-leerling een klacht in te dienen. De stelling van de verweerders miskent voorts dat klaagster een zelfstandig redelijk belang heeft en behoudt bij het behandelen van een klacht over – in de visie van klaagster – onheuse behandeling van klaagster en/of de ex-leerling, ook nadat de leerling de school heeft verlaten. Dat belang komt niet te vervallen door de enkele omstandigheid dat er sprake is van een ex-leerling. Deze grond faalt derhalve.

Met betrekking tot de tweede grondslag overweegt de Commissie dat tijdens de zitting onweersproken is gebleven dat in de klachtenregeling nergens wordt gesproken over een “lopende schoolprocedure”, welke door klaagster gevolgd zou moeten worden.

In artikel 2 van de klachtenregeling is uiteengezet dat (1) een klager die een probleem ervaart, contact opneemt met degene die het probleem heeft veroorzaakt en dat (2) als dat contact niet tot een oplossing leidt, de klager het probleem voorlegt aan de directie. In artikel 4 van de klachtenregeling staat vervolgens dat als het probleem niet is of wordt opgelost, een klacht kan worden ingediend bij de Commissie (zoals omschreven in artikel 6 van de klachtenregeling). Een klager kan, maar is niet verplicht, om het probleem te bespreken met de contactpersoon of de (externe) vertrouwenspersoon, zo moet uit de tekst van de klachtenregeling worden opgemaakt.

Met verweerders heeft de Commissie vastgesteld dat klaagster de dag na het incident contact heeft opgenomen met de leerkracht, welk contact voor klaagster niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing. Hierna heeft zij contact opgenomen met de directeur, waarna zij op 19 april 2022 een gesprek heeft gehad met de leerkracht en de directeur. Dit gesprek verliep, ook in de beleving van de directeur, zeer stroef waarbij partijen geen begrip voor elkaar wisten op te brengen. De Commissie stelt vast dat de passage in artikel 4 van de klachtenregeling: “Als het probleem niet is of wordt opgelost,...” voor meerderlei uitleg vatbaar is, maar dat een redelijke uitleg is dat na afloop van dat gesprek met de directeur klaagster een klacht kon en mocht indienen bij de Commissie. Uit de

klachtenregeling, noch uit het Reglement volgt dat klaagster verplicht is om in te gaan op een uitnodiging voor een tweede gesprek met de directeur of voor een traject met de vertrouwenspersoon, waar de bestuurder haar op 10 mei 2022 voor het eerst op heeft gewezen. Dat op klaagster een verplichting rust om “de lopende schoolprocedure” af te ronden, blijkt dus niet. De Commissie volgt de bestuurder ook niet in zijn stelling dat het bestaan van een dergelijke verplichting een redelijke uitleg is van de (strekking van de) klachtenregeling.

De Commissie is daarom van oordeel dat klaagster in haar klacht ontvankelijk is.

Klachtenonderdelen 1 en 2: Feitenrelaas en maatregelen.

Bij de beoordeling van de standpunten van klaagster en verweerders gaat de Commissie uit van de navolgende feiten en omstandigheden die ter zitting niet zijn bestreden, dan wel zijn erkend.

Op 12 april 2022 heeft in de klas een fysiek incident plaatsgevonden tussen de leerkracht en [leerling], waar de leerkracht en klaagster op woensdagochtend 13 april 2022 over hebben gebeld en waarover diezelfde middag contact in persoon tussen klaagster en de leerkracht is geweest. Op 14 april 2022 hebben klaagster en de directeur gemaaild over het moment waarop het incident besproken zou kunnen worden, waarna de directeur, de leerkracht en klaagster met haar partner op 19 april 2022 het incident hebben besproken. De directeur heeft hiervan een gespreksverslag opgemaakt dat deel uitmaakt van de stukken. Op 21 april 2022 heeft klaagster een brief naar het bestuur gestuurd en zij heeft deze brief ook persoonlijk op het huisadres van de vicevoorzitter van het bestuur bezorgd. Bij brief van 10 mei 2022 heeft het bestuur in reactie op de brieven van 21 en 22 april 2022 van klaagster gereageerd door de ontvangst van de brieven te bevestigen en verder klaagster geadviseerd “contact op te nemen met de externe vertrouwenspersoon, de [vertrouwenspersoon]”.

Naar aanleiding hiervan heeft klaagster op donderdag 12 mei 2022 contact opgenomen met de vertrouwenspersoon en het incident met hem besproken. Uit het relaas van de vertrouwenspersoon blijkt dat de vertrouwenspersoon begin van week 20 contact gezocht heeft met de bestuurder, maar dat er ondanks meerdere verzoeken van de kant van de vertrouwenspersoon pas op 25 mei contact met hem geweest is. Daarbij is gesproken over ‘hoe nu verder’ en heeft de vertrouwenspersoon begrepen dat er aan de zijde van het bestuur getwijfeld werd over het doel van een gesprek met klaagster, omdat [leerling] naar een andere school was gegaan. De vertrouwenspersoon heeft klaagster op 24 mei 2022 op de hoogte gesteld van het uitblijven van een reactie en op 26 mei 2022 van de uitkomsten van het gesprek met de bestuurder. Op 30 mei 2022 heeft de bestuurder aan de vertrouwenspersoon laten weten dat de omstandigheid dat [leerling] is ingeschreven op een andere school en dat [leerling] naar aanleiding daarvan bij de school is uitgeschreven, voor verweerders betekent dat een nader gesprek met klaagster en haar partner geen zin meer had. Voor de school was daarmee de zaak gesloten. De vertrouwenspersoon heeft klaagster van de conclusie van verweerders op de hoogte gesteld.

Voorts is onweersproken vastgesteld dat klaagster tot aan de zitting geen schriftelijk feitenrelaas heeft ontvangen van verweerders. Ter zitting heeft de bestuurder aangegeven dat een feitenrelaas uiteindelijk wel is opgesteld – onduidelijk is gebleven wanneer – maar dat het feitenrelaas niet, ondanks de herhaalde verzoeken daartoe van klaagster, aan klaagster is toegestuurd. De bestuurder en directeur konden niet aangeven waarom dat niet gebeurd was. Gelet op de strekking van de klacht is de Commissie niet ingegaan op het aanbod van de bestuurder om het feitenrelaas alsnog aan klaagster ter hand te stellen. Mede gelet op de omstandigheid dat ook in het Protocol Schoolveiligheid (zoals te vinden op de website van de school en opgesteld op 31 december 2017) aangegeven wordt

dat van incidenten een schriftelijke verslaglegging wordt opgemaakt (zie bijlage 4 bij dupliek) acht de Commissie de klacht in zoverre gegrond.

Met betrekking tot het klachtonderdeel dat klaagster de school ook meerdere malen tevergeefs heeft gevraagd om inhoudelijk in te gaan op de vragen van klaagster welke maatregelen er zijn getroffen in de richting van de leerkracht en ook anderszins om te zorgen voor een veilige terugkeer van [leerling] naar de school, heeft de directeur enerzijds gesteld dat deze vragen wel degelijk zijn beantwoord in het gesprek op 19 april 2022 en de bestuurder anderzijds dat die vragen niet beantwoord konden worden, omdat klaagster er al voor had gekozen om [leerling] naar een andere school over te plaatsen. De Commissie constateert dat in het gespreksverslag van het gesprek van 19 april 2022 niet is opgenomen dat de directeur inhoudelijk op deze vragen is ingegaan. Aanvankelijk heeft de directeur tijdens de zitting verklaard dat het daar ook niet van is gekomen, omdat het gesprek zo stroef verliep en de moeder bleef hameren op een schriftelijk feitenrelaas. Later is de directeur daar op teruggekomen maar heeft zij niet kunnen uitleggen waarom er in het door haar opgemaakte gespreksverslag geen weerslag van terug te lezen is. De Commissie stelt daarom vast dat klaagster op deze vragen geen antwoord heeft gekregen. In zoverre acht de Commissie de klacht gegrond.

Uit het dossier en wat partijen over en weer op de zitting hebben gezegd is het de Commissie duidelijk geworden dat de standpunten van partijen ver uit elkaar (zijn blijven) liggen. Klaagster heeft gevraagd om een feitenrelaas van het incident van 12 april 2022 tussen de leerkracht en [leerling] en gevraagd om antwoord op de vragen welke specifieke maatregelen er getroffen gingen worden om herhaling van het incident te voorkomen en een veilige situatie te garanderen. De Commissie constateert dat aan beide verzoeken niet tegemoet is gekomen. De Commissie stelt daarom vast dat klaagster zich terecht beklaagd over de wijze waarop de school de klachten van klaagster over het handelen van de leerkracht en de zorgen over de veiligheid van [leerling] heeft afgehandeld. Daaraan doet niet aan af dat klaagster op vrij korte termijn heeft besloten om een andere school voor [leerling] te zoeken. Klaagster heeft gegeven de omstandigheden en de leeftijd van het kind recht en rede om navraag te doen over wat er gebeurd is, daarover het gesprek te kunnen voeren en te horen wat er aan oplossingen is geboden. Daarin is, wat de Commissie betreft, de school nalatig geweest. Dat er op de zitting is gebleken dat er toch een feitenrelaas van het incident is en dat er stappen in de richting van de leerkracht zijn genomen, verheugt de Commissie. Nu dit eerst op de zitting naar voren is gekomen, doet dit echter niet af aan de klacht van klaagster.

De klacht is dan ook ten volle gegrond.

V. Het oordeel van de Commissie

Alle klachtonderdelen zijn gegrond. Daarmee is de klacht gegrond.

VI. Aanbeveling aan het bevoegd gezag

De Commissie beveelt het bevoegd gezag aan er op toe te zien om:

1. de klachtenprocedure te verduidelijken;
2. de wijze van het inschakelen van de vertrouwenspersoon te verhelderen;
3. een feitenrelaas van een incident op te maken zoals in het protocol van de school wordt voorgeschreven;

4. de leerkracht in het pedagogisch belang van het kind alsnog excuses aan [leerling] aan te laten bieden.

Aldus vastgesteld op 18 juli 2022 door mr. M. van Kuilenburg, voorzitter, M.A.H. Hermens en drs. M.J.A.E. Sluijters, leden, in tegenwoordigheid van mr. P. van Veen als secretaris.