

Klachtnummer 2022/061

Advies aan:

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

inzake

de klacht van [klaagster], moeder van [leerling], leerling van [school] (verder: de school) te [vestigingsplaats].

I. Verloop van de klachtenprocedure

De Landelijke klachtencommissie voor het katholiek onderwijs (verder: de Commissie) heeft op 3 juni 2022 de klacht en het ingevulde klachtenformulier ontvangen. De klacht is gericht tegen [leerkracht], de leerkracht van [leerling] (verder: de leerkracht). De Commissie heeft op 29 juni 2022 van gemachtigde mr. J. van den Brink (verder: gemachtigde) een verweer ontvangen.

Klaagster en de school zijn in gelegenheid gesteld hun standpunten nader toe te lichten tijdens een hoorzitting op 19 september 2022 te [plaats]. Tijdens de hoorzitting waren aanwezig:

- Klaagster;
- [directeur], directeur van de school (verder: de directeur);
- [directeur-bestuurder], directeur-bestuurder (verder: de directeur-bestuurder);
- de leerkracht;
- de gemachtigde.

II. Standpunt van klaagster

De leerkracht heeft in het begin van het schooljaar 2020/2021 [leerling] aan haar arm meegetrokken de klas uit en dit heeft grote impact gehad op [leerling]. De communicatie vanuit de school hieromtrent is niet goed geweest waardoor klaagster het vertrouwen in de school is kwijtgeraakt. Na een 10 minuten gesprek in maart 2021 was met de school besproken dat [leerling] naar een andere school zou gaan. Pas toen klaagster hierover sprak met [leerling], vertelde [leerling] dat de leerkracht haar in het begin van het schooljaar aan haar arm de klas uit had meegetrokken. [leerling] zou huilend en om hulp roepend zijn meegetrokken en ze wist niet wat er ging gebeuren op de gang. De leerkracht had gezegd dat ze stoerder moest zijn en dat ze daarover in de pauze moest nadenken. [leerling] heeft hier lang mee rondgelopen. Klaagster heeft geprobeerd in contact te komen met de leerkracht. Er is direct door de directeur een soort spreekverbod opgelegd aan de leerkracht, waardoor er nooit meer met de leerkracht over gesproken is. Een paar dagen daarna zou een gesprek plaatsvinden met de directeur en de IB'er, maar klaagster kon hiervoor geen tijd vrijmaken. [leerling] is heel onzeker en durfde niet naar de juf te stappen als er problemen waren, omdat ze bang was dat de leerkracht boos zou worden. Pas op 16 november 2021 heeft een gesprek met de directeur plaatsgevonden, waar de leerplichtambtenaar als onafhankelijke derde bij aanwezig was. De directeur heeft toen gezegd dat de leerkracht [leerling] inderdaad aan haar arm mee de klas uit heeft genomen. Klaagster vindt dat het protocol 'fysiek ingrijpen naar leerlingen' had moeten worden toegepast, maar de directeur heeft bevestigd dat het protocol niet is gevolgd, omdat het zou gaan om pedagogisch handelen.

Er zou snel daarna een gesprek komen met de leerkracht. Twee dagen voor dat gesprek heeft de school mediation aangeboden, onder de voorwaarde dat het gesprek met de leerkracht gecancelld zou worden. Klaagster heeft uiteindelijk niet met de mediation ingestemd, omdat de school voorwaarden stelde aan de mediation. Het voornaamste bezwaar dat klaagster had was dat klaagster de leerkracht te spreken zou krijgen over het incident na de mediation.

Er zou vervolgens nog een gesprek plaatsvinden met [CJG-medewerker], een medewerker van Centrum Jeugd en Gezin (verder: de CJG-medewerker) en de leerkracht, maar daar wilde klaagster bij aanwezig zijn, desnoods via een videoverbinding. De school ging hier niet mee akkoord.

Er is geen nazorg geweest voor [leerling], waardoor zij nog steeds emotionele problemen heeft ten gevolge van het incident met de leerkracht. Klaagster vindt het niet veilig voor [leerling] op school en is van mening dat de onzekerheid van [leerling] mede te wijten is aan het incident.

[leerling] is niet naar een andere school gegaan, omdat de vader van [leerling] hier niet aan mee wil werken.

III. Standpunt van verweerder

Omdat het 'incident' in oktober 2020, en dus meer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden is de school van mening dat de klacht niet ontvankelijk is. Voor het geval de Commissie de klacht ontvankelijk verklaart, voert de school het volgende aan als verweer.

Voor de school staat de veiligheid van leerlingen voorop, dit geldt uiteraard ook voor die van [leerling]. In de beleving van de school is [leerling] vaak naar de leerkracht toegestapt als er een probleem was met bijvoorbeeld een medeleerling. Dat verliep altijd goed.

Na het 'incident' is er door de school geen contact gezocht met klaagster, omdat de leerkracht het nooit als 'een incident' in de zin van het protocol heeft beschouwd waarvoor contact met de ouders nodig zou zijn; [leerling] was overstuurd vanwege iets met een medeleerling en de leerkracht merkte dat zij in de klas niet in staat was om rustig te vertellen wat er aan de hand was. Ze praatte zacht en met een hoge stem omdat ze overstuurd was. Vandaar dat de leerkracht haar op haar gemak wilde stellen en haar begeleidde naar de gang, zodat ze daar rustig zou kunnen vertellen over wat er aan de hand was. Klaagster verwijst naar het 'protocol fysiek ingrijpen naar leerlingen'. Dit protocol is bedoeld voor situaties waarin kinderen met enig fysiek overwicht moeten worden begeleid omdat ze mondeling niet meer goed bereikbaar zijn, bijvoorbeeld door boosheid of agressie. De school heeft het protocol nooit van toepassing beschouwd, omdat hier geenszins sprake van was.

In maart 2021 bleek klaagster toch vragen te hebben over het 'incident', en begon zij mails te sturen naar de school. De reden dat de directeur op dat moment de communicatie over wilde nemen over dit incident, was dat klaagster over andere onderwerpen ook al mails aan het sturen was naar de directeur en de leerkracht. De directeur wilde de communicatie stroomlijnen. Er stond al een afspraak met klaagster voor een gesprek met de directeur gepland op de dinsdag na de mail van klaagster. Daarop stelde de directeur per e-mail aan klaagster voor om het incident ook op deze dinsdag te bespreken. Klaagster antwoordde met: "u neemt fysiek contact dus niet serieus prima uw keuze. Ik haal [leerling] van school." [leerling] werd vervolgens een paar dagen thuisgehouden. In de maanden erna is meerdere keren uitvoerig gecorrespondeerd over mogelijkheden voor een andere school voor [leerling] en allerlei andere klachten jegens de school. Deze andere klachten vormen echter geen onderdeel van deze klacht. In de periode tot de zomervakantie heeft de school nogmaals het initiatief genomen voor een gesprek, maar zonder resultaat. In oktober 2021 nodigt de directeur klaagster

herhaaldelijk uit voor een gesprek. Daarna zijn er weer veel e-mails, maar ondanks herhaaldelijke afspraakoverties vanuit de school, lukt het niet een afspraak tot stand te brengen.

Op 16 november 2021 vond een gesprek plaats tussen klager, de consulent leerplicht en de directeur. De leerkracht stond stand-by omdat zij graag de gebeurtenissen met klager wilde bespreken. Toen de leerkracht binnen liep bij het gesprek wilde klager echter niet met haar in gesprek. Omdat in steeds verdergaande mate bleek dat het vertrouwen van klager in de school volledig is geschaad en brieven, mails en uitnodigingen voor gesprekken geen doel troffen, heeft het bestuur besloten dat klager een voorstel zou worden gedaan voor mediation. Hoewel klager hier aanvankelijk in leek mee te gaan, is mediation niet van de grond gekomen. De eerste door school voorgestelde mediator werd door klager afgewezen. Het online gesprek met klager over een volgende mediator werd door klager verbroken. Daarop heeft de bestuurder op 21 december 2021 aan klager een brief gestuurd om aan te geven dat de school niet zonder vertrouwen kan communiceren over de stroom aan e-mails en klachten, en dat eerst mediation nodig is en dat het aanbod nog steeds staat. Dit is de lijn die de school vanaf toen heeft vastgehouden, ook als klager nieuwe e-mails stuurde over klachten die al eerder geuit waren.

Uiteindelijk heeft de CJG- medewerker een poging gedaan om een gesprek te organiseren tussen de leerkracht, hemzelf en [leerling]. De school ging hiermee akkoord. De ouders zouden dan naderhand een terugkoppeling ontvangen. Klager en de vader van [leerling] hebben toestemming gegeven voor het gesprek. De school wilde dat [leerling] en de leerkracht in alle openheid een gesprek konden voeren en was van mening dat dit niet mogelijk zou zijn als klager bij het gesprek aanwezig zou zijn. Klager had ook ingestemd om niet aanwezig te zijn, maar gaf later aan dat ze toch aanwezig wilde zijn bij het gesprek. Wegens het wantrouwen van klager jegens de school en haar negatieve opvatting over alle berichten vanuit school, vond de school dat voordat een inhoudelijk gesprek met klager zou kunnen plaatsvinden, eerst het vertrouwen moest worden hersteld. Ook was daarom voor de school de aanwezigheid van klager via een online verbinding geen optie. De school staat nog steeds open voor een gesprek met klager in/na mediation. Ook wil de school nog steeds meewerken aan een gesprek met [leerling] in aanwezigheid van de CJG-medewerker.

IV. Overwegingen van de Commissie

De klacht ziet op de communicatie over een incident met de leerkracht in oktober 2020 en de nazorg voor [leerling] nadat [leerling] haar moeder erover had verteld in maart 2021. De Commissie stelt vast dat klager ontvankelijk is in haar klacht, gezien de samenhang tussen het incident en de daarna gevolgde procedure en wijze van communicatie die tot op heden voortduren.

Het incident zelf

De leerkracht heeft tijdens de hoorzitting uitgelegd dat [leerling] overstuur naar haar toekwam, en niet in staat was rustig te vertellen wat er aan de hand was. De leerkracht heeft [leerling] mee de klas uitgenomen, aan de hand of aan de pols, zonder enige dwang. In de beleving van de leerkracht zijn ze zo samen de klas uitgelopen. Nu de leerkracht terugkijkt kan ze zich voorstellen, nu ze [leerling] ook beter kent, dat het best heftig voor [leerling] moet zijn geweest dat alle kinderen naar haar keken toen ze met de leerkracht mee de klas uit liep. De leerkracht kon ook zien dat [leerling] huilde. Op de gang heeft ze rustig tegen [leerling] gezegd: je moet je even 'vermannen', om [leerling] weerbaarder maken en om haar iets rustiger te laten worden, zodat ze uit haar woorden kon komen. De leerkracht heeft, om uit te leggen wat 'je vermannen' is, gezegd tegen [leerling] dat ze iets 'stoerder' moest zijn. Ze heeft [leerling] laten uitleggen wat er in de klas was gebeurd met het klasgenootje. De leerkracht toonde begrip, maar vond het op zich niet iets om overstuur van te worden. Wel heeft de leerkracht bij het klasgenootje gecheckt wat er was gebeurd, maar die haalde de schouders op. [leerling] kwam

vaak naar de leerkracht toe bij kleine problemen of dingen waar ze hulp bij nodig had. De leerkracht ervoer [leerling] als een hele fijne leerling, een slim en rustig meisje. Wel vond de leerkracht het opvallend dat [leerling] snel overstuur raakte en dat haar beleving van de dingen snel 'intens' was. Klaagster zegt tijdens de hoorzitting dat ze het enerzijds lastig vindt om te horen hoe het verhaal van de leerkracht verschilt van de versie die [leerling] aan klaagster heeft verteld. Aan de andere kant geeft klaagster wel aan dat [leerling] gevoelig is en dat zij dingen snel 'groot' maakt.

Voor zover de klacht het incident zelf betreft, concludeert de Commissie dat partijen ieder een eigen voorstelling van zaken hebben. Volgens klaagster is [leerling] aan haar arm getrokken en volgens de leerkracht heeft zij [leerling] aan de hand meegenomen. De Commissie kan bij gebrek aan verdere aanwijzingen niet vaststellen dat de leerkracht aan de arm van [leerling] heeft getrokken.

Klaagster stelt dat de school het 'protocol fysiek ingrijpen naar leerlingen' had moeten volgen. De school stelt hiertegenover dat zij dit niet van toepassing heeft geacht, aangezien dit protocol alleen van toepassing is als er sprake is van woede of agressie bij een kind, waardoor een kind niet meer kan luisteren en fysieke aanraking nog de enige manier is om contact te maken. Dit standpunt van de school is niet onjuist of onzorgvuldig. Zoals de leerkracht ook aangeeft, vormde het incident voor haar überhaupt geen aanleiding om contact over op te nemen met klaagster, laat staan dat het incident aanleiding zou geven om het protocol toe te passen.

Nazorg en communicatie

Klaagster stelt dat zij geen uitnodiging voor een gesprek heeft gehad om over het incident te praten. De school betwist dit gemotiveerd, waarbij zij verwijst naar e-mails. De Commissie heeft vastgesteld dat de directeur op 26 maart 2021 in een e-mail heeft gezegd: 'het lijkt me heel belangrijk om ook dit (incident) dinsdag te bespreken.' Dit gesprek is niet doorgegaan, omdat het klaagster niet lukte om iemand mee te nemen naar het gesprek. Ook leest de Commissie in e-mails van oktober 2021 dat klaagster wordt uitgenodigd voor een gesprek. De Commissie constateert dat er vanuit de school uitnodigingen zijn geweest aan klaagster voor gesprekken.

Ook constateert de Commissie dat er op 16 november 2021 een gesprek plaats heeft gevonden en dat in dat gesprek is afgesproken om daarna een keer met de leerkracht erbij een gesprek te voeren. Tijdens de hoorzitting is over het vervolg het volgende duidelijk geworden. De directeur heeft uitgelegd dat zij na afloop van het gesprek van 16 november 2021 tot de conclusie was gekomen dat het gesprek dusdanig ineffectief was verlopen dat zij niet op deze manier verder wilde praten met klaagster. De directeur vond dat klaagster een aanvallende houding had en hoog in haar emotie zat, waardoor een constructief gesprek niet lukte. Ook wilde de directeur de leerkracht beschermen tegen een te vijandige opstelling van klaagster. De school heeft toen besloten om in afwijking van de gemaakte afspraak eerst met klaagster een gesprek met een mediator te voeren, alvorens in gesprek te gaan met klaagster en de leerkracht. Klaagster heeft verklaard dat er vanuit de school voorwaarden aan de mediation vastzaten, zoals het tijdstip en het doel van de mediation. Vooral het feit dat klaagster pas van de leerkracht zou horen wat er nou precies gebeurd was tijdens het incident met [leerling], nadat zij mediation zou hebben gehad, heeft klaagster doen besluiten toch niet akkoord te gaan met de mediation. Klaagster wilde wel instemmen met mediation, maar pas nadat ze zou horen van de leerkracht wat er precies was gebeurd.

De Commissie acht het een gemiste kans dat klaagster en de leerkracht niet in gesprek zijn gegaan, nadat het 'incident' aan het licht was gekomen, temeer omdat de impact van het incident op [leerling] en klaagster groot was en vanuit de positie van klaagster bezien de situatie rondom dit onderwerp is geëscaleerd door het alsnog niet tot stand komen van een gesprek met de leerkracht. Echter de beslissing van de directeur om de communicatie te stroomlijnen is begrijpelijk, omdat er al een groot aantal mails over andere zaken met beschuldigende toon vanuit klaagster richting de school en de leerkracht ging. Daar komt nog bij dat de school het 'incident' niet als een groot issue beschouwde en dat het in haar ogen meegenomen kon worden in het gesprek dat al met de directrice gepland stond.

De Commissie concludeert dat de school in redelijkheid heeft kunnen komen tot de beslissing om de communicatie te stroomlijnen, aangezien er ook veel andere zaken met klaagster 'liepen'. De Commissie is van oordeel dat de school niet onzorgvuldig heeft gehandeld door eerst mediation met klaagster te willen, om daarna een effectief gesprek te hebben met klaagster en de leerkracht. De Commissie merkt daarbij op dat dit niet wegneemt dat het voor klaagster frustrerend moet zijn geweest, omdat haar eerst was toegezegd dat het daaropvolgende gesprek met de leerkracht zou zijn.

De Commissie merkt op dat het jammer is dat ook het laatste gesprek, dat zou worden gevoerd met de leerkracht, de CJG medewerker en [leerling] is gestrand op het feit dat de school niet wilde dat klaagster online deel zou nemen aan het gesprek. De school heeft toegelicht op de hoorzitting dat zij bang was dat klaagster zou deel gaan nemen aan het gesprek, en dat haar deelname zou voorbij gaan aan het doel: een gesprek tussen de leerkracht en [leerling]. De Commissie stelt op grond van deze toelichting dat zij in redelijkheid tot de beslissing heeft kunnen komen om niet in te stemmen met een online deelname van klaagster. De Commissie merkt echter wel op dat het niet doorgaan van dit gesprek ook een gemiste kans is geweest en dat de school zich flexibeler had kunnen opstellen door bijvoorbeeld duidelijk met klaagster af te spreken dat zij thuis -en niet ergens in de school- zou zitten tijdens dit online gesprek en haar microfoon op 'mute' zou houden. De Commissie gaat ervan uit dat het niet kunnen komen tot een dergelijke afspraak te wijten is aan de verslechterde relatie met klaagster.

De Commissie constateert dat de vertrouwensband tussen klaagster en de school flink is beschadigd. De Commissie heeft gevraagd aan klaagster en de school of zij bereid zijn om weer 'on speaking terms' te komen met elkaar. Zowel de school als klaagster hebben verklaard hiertoe bereid te zijn.

De Commissie vindt het belangrijk dat partijen naar de toekomst kijken en dat [leerling] een zo prettig mogelijke schooltijd gegund is. De Commissie acht het belangrijk dat er een 'reset', een nieuwe start, plaatsvindt en dat afspraken worden gemaakt over de communicatie in de toekomst, zoals de school al voorstelt in haar e-mail aan klaagster van 15 oktober 2021.

V. Het oordeel van de Commissie

De Commissie verklaart de klacht ongegrond.

Aldus vastgesteld op 19 september 2022 door mr. M. van der Veen, voorzitter, drs. P. Van de Veer en drs. C.E.M. van Baar, leden, in tegenwoordigheid van mr. T.J. Beek als secretaris.