

Klachtnummer 2024/048

Advies aan:

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

inzake

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

I. Verloop van de klachtenprocedure

De landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs (verder: de Commissie) heeft op 7 maart 2024 de klacht en het ingevulde klachtenformulier ontvangen. Klaagster heeft de klacht bij schrijven van 30 april 2024 aangevuld. De klacht is gericht tegen [directeur], directeur van de school (verder: de directeur) en [bestuurder], voorzitter van het bestuur (verder: de bestuurder). De Commissie heeft op 13 mei 2024 van de bestuurder en op 29 mei 2024 van de directeur, een verweer ontvangen. De school, de directeur en de bestuurder worden gezamenlijk aangeduid met verweerders.

Klaagster en verweerders zijn in de gelegenheid gesteld hun standpunten nader toe te lichten tijdens een besloten hoorzitting op 11 juni 2024. Tijdens deze hoorzitting waren aanwezig:

- klaagster, vergezeld door [persoon I] en [persoon II];
- de directeur;
- de bestuurder.

II. Standpunt van klaagster

[leerling] zit in groep 8 van de school. In de afgelopen vier jaar is in de bovenbouw sprake van stelselmatig pesten door een groepje leerlingen. Het pestgedrag neemt steeds ernstiger vormen aan en vindt met name plaats wanneer de leerkracht dit niet ziet.

Er worden leerlingen gediscrimineerd, er worden antisemitische uitspraken gedaan en er is sprake van (seksueel) grensoverschrijdend vandalisme. Leerlingen worden nagedaan, buitengesloten, uitgelachen, uitgescholden, uitgedaagd, opgestookt en in enkele gevallen fysiek aangevallen door middel van geweld.

[leerling] is meermalen slachtoffer geworden van het pestgedrag. Klaagster heeft hiervan daarom meermaals melding gemaakt bij de leerkrachten. De reactie van school was telkens dat zij erop zouden letten, maar er is niet veranderd. Klaagster heeft de indruk dat de school haar niet serieus neemt en haar als overbezorgde ouder bestempelt.

[leerling] is gedurende het hele schooljaar met verhalen thuisgekomen over het pesten. [leerling] is op dit moment niet het mikpunt van de pesterijen, maar lijdt wel onder de onveilige sfeer in de klas. [leerling] geeft stelselmatig aan niet naar school te willen en ervaart veel spanning.



Klaagster is over het stelselmatig pesten in gesprek gegaan met de directeur. Zij heeft daar haar zorgen geuit. Het gesprek heeft niet geleid tot vertrouwen in de aanpak van de school. Integendeel, de school lijkt het te bagatelliseren. Er zijn filmpjes en verslagen van een uitstekende sfeer in de klas en beschrijvingen hoe fijn met elkaar over pesten in de groep gesproken is. [leerling] ervaart echter het tegenovergestelde.

Binnen een week na het gesprek met de directeur, waarin de namen zijn gevallen van het groepje leerlingen dat zich schuldig zou maken aan het pestgedrag, is [leerling] bij drie van de vier jongens ingedeeld voor een project. Dit heeft bij haar heel veel spanning, stress en onrust veroorzaakt.

Klaagster heeft de school hierover benaderd, maar de school heeft haar ook in deze niet serieus genomen. De school heeft ook nu haar zorgen gebagatelliseerd en gemeend dat het voor de leerlingen goed zou zijn samen te werken. Klaagster heeft de school voorgesteld [leerling] of in een ander groepje te plaatsen of haar niet mee te laten doen aan het project voor gym. De directeur heeft daarop laten weten dat het zo niet werkt en dat hij van [leerling] deelname verwacht, evenals commitment van klaagster. Klaagster heeft de directeur daarop laten weten dat het vertrouwen enorm beschadigd is door wat tot dan toe was voorgevallen.

Klaagster voelt zich door de school onder druk gezet. De school stelt zich op het standpunt dat klaagster het gevoel van [leerling] voedt en [leerling] tot inzicht moet komen. Klaagster voelt zich moedeloos, radeloos en machteloos. Klaagster vindt onderwijs ongelooflijk belangrijk, maar wel in een omgeving waarin [leerling] veilig kan groeien en ontwikkelen. Klaagster is van oordeel dat de school hier te weinig mee doet.

Klaagster heeft bij de school het pestprotocol opgevraagd, de school heeft dit niet online gepubliceerd. Het door haar verkregen document blijkt een concept te zijn, zinnen zijn niet compleet, en er wordt aangegeven dat zaken nog ingevuld of aangevuld moeten worden. Het protocol wordt overigens ook niet gevolgd door de school. Evenmin wordt de gedragscode gevolgd. Op grond van de protocollen had de school allang moeten ingrijpen en leerlingen moeten waarschuwen, zo niet schorsen.

Klaagster zou graag zien dat [leerling] haar basisschoolperiode, die er aan het einde van het schooljaar op zit, op een leuke manier kan afronden en klaagster wil voor alle leerlingen een veilig klimaat op school.

Klaagster stelt voorts dat de bestuurder ten onrechte haar klacht heeft besproken met haar ex-partner. Hiermee heeft de bestuurder het vertrouwelijk karakter van de procedure bij de Commissie geschaad. De ex-partner van klaagster is niet betrokken in de klachtprocedure.

De bestuurder heeft de melding aan de ex-partner van klaagster gemotiveerd door te stellen dat het gebrek aan vertrouwen van klaagster gevolgen zou kunnen hebben voor de schoolperiode van beide kinderen van klaagster op de school en daarmee ook een aangelegenheid is die de ex-partner van klaagster raakt. Klaagster heeft deze uitleg gezien als dreigement, de klacht is immers bedoeld om de kwaliteit van onderwijs te verbeteren en zou geen gevolgen moeten, dan wel mogen, hebben voor de kinderen van klaagster.

III. Standpunt van verweerder

Op 27 februari 2024 heeft een gesprek op school plaatsgevonden met de directeur. In het gesprek heeft klagster tezamen met een tweetal andere ouders aangegeven zorgen te hebben over de jarenlange onveilige sfeer in de bovenbouw. De directeur heeft hierover eerder geen signalen ontvangen of waargenomen en heeft gevraagd naar voorbeelden van voorvallen. Deze zijn benoemd in het gesprek, evenals de namen van de leerlingen die hierbij betrokken zouden zijn.

De school kan de genoemde leerlingen niet of in ieder geval niet volledig aan de beschreven voorvallen koppelen. Het neemt niet weg dat andere, mogelijke, ongeziene treiterijen evengoed onacceptabel zijn. Op school wordt hierover steevast gezegd: kom direct melden. De kring is de plek waar alles besproken kan worden; als dat lastig is, zijn er voldoende momenten om naar de stamgroepleider te gaan. Dit heeft [leerling] niet gedaan. Zij schrijft wel geregeld openhartige brieven aan de stamgroepleider, deze gaan echter geen van alle over het pestgedrag dat er zou zijn in de stamgroep.

De directeur heeft tijdens het gesprek toegezegd aan de slag te gaan met de betreffende groep. Het is een dynamische groep waarin soms ruw tekeer gegaan wordt en nu en dan een ongepaste/misplaatste opmerking wordt gemaakt. Maar het is bovenal een groep waarin de kinderen prettig en constructief samenwerken, open zijn naar elkaar en prima in staat voor zichzelf en elkaar op te komen. De directeur concludeert dat de pogingen klagster en de andere ouders gerust te stellen averechts hebben gewerkt.

De school benadrukt dat de stamgroepleiders, de intern begeleider en de directeur vele acties hebben genomen om het pestgedrag bespreekbaar te houden, ouders aan te spreken en het pesten en plagen als onderwerp te behandelen in de groep. Het onderwerp is niet afgerond en blijft volop onder de aandacht.

De directeur heeft, omdat hij de leerlingen – onder wie ook [leerling] - een positieve ervaring gunt in de samenwerking, de beslissing genomen de groepjes voor het project niet te wijzigen. Hoewel is opgemerkt dat [leerling] hierover niet enthousiast was, leek het een uitgelezen kans het tij te keren. Uiteindelijk is het verzoek van klagster [leerling] in een andere groep in te delen ingewilligd door de gymdocent, omdat [leerling] haar medewerking aan het oorspronkelijke groepje onthield. Verweerders stellen dat klagster het met die aanpak niet eens mag zijn, maar dat dit wel de wijze is waarop zij met dit soort kwesties willen omgaan: leren samenwerken en talenten delen.

Verweerders zijn serieus aan de slag gegaan met de opmerkingen van klagster over het pestprotocol en het gedragsprotocol. De school heeft klagster bedankt voor haar scherpte in deze. Met de komst van de nieuwe intern begeleider is de school aangevangen met het herzien van de protocollen over pesten, plagen, gedragscodes en schoolnormen, maar ook de communicatie met gescheiden ouders. Het herzien bestaat niet alleen uit het opnieuw opschrijven, maar juist ook uit het voeren van het gesprek, en uit training en oefening voor het team. De nieuwe documenten zijn daarom nog niet 'klaar'. De school streeft naar een volledig herschreven versie van de protocollen per einde van het schooljaar 2023-2024. Dit neemt echter niet weg dat de school ook nu handelt naar de richtlijnen die beschreven staan in het verouderde document. Of gesprekken zijn gevoerd met de ouders van de leerlingen die klagster heeft bestempeld als 'pesters', willen verweerders niet delen. Verweerders stellen dat hier een verschil van inzicht tussen klagster, verweerders en de stamgroepleiders is. De school beschouwt de leerlingen niet als 'pesters'. Daarmee willen verweerders niet zeggen dat klagster ongelijk heeft, maar dat de school simpelweg geen noemenswaardig, grensoverschrijdend gedrag bij deze leerlingen ziet.

Klaagster heeft gesteld dat de directeur haar vertrouwen heeft geschaad. De directeur vermoedt dat hiermee gerefereerd wordt aan het toekennen van een verlofaanvraag van de ex-partner van klaagster. De directeur beschouwt het geschade vertrouwen als leidend tot de huidige aantijgende communicatie. Klaagster is nadien op geen enkele uitnodiging voor een gesprek meer ingegaan.

Klaagster heeft ook meermaals via social schools aangegeven geen vertrouwen meer te hebben in de directeur. Dit is voor verweerders buitenproportioneel en zorgelijk, het vertrouwen kan kennelijk op soortelijke gronden geschonden worden. Gezien de gevolgen doet dit iets met het vertrouwen in het verdere verloop. Het heeft de bestuurder - in ieder geval - aanleiding gegeven de ex-partner van klaagster te informeren. Het vertrouwen van klaagster in de bestuurder is hierdoor geschaad. De bestuurder heeft gemeend hiertoe te moeten overgaan om te voldoen aan de informatieplicht jegens beide betrokken ouders.

De school heeft zich mede door deze casus gerealiseerd dat zij het communicatieprotocol bij gescheiden ouders ook dient te herzien en duidelijk bespreekbaar moet maken in geval van gescheiden ouders. Het uitgangspunt van de school is dat zij ouders tegelijkertijd informeert over schoolse zaken en altijd aanmoedigt dat beide ouders naar rapportbesprekingen, ouderavonden, vieringen en andere schoolse activiteiten komen.

IV. Overwegingen van de Commissie

De Commissie stelt vast dat de klacht uiteenvalt in de navolgende klachtonderdelen:

1. het pestgedrag in de klas van [leerling] en het niet aanpakken hiervan door de school;
2. het ontbreken van c.q. het niet op orde hebben van de benodigde protocollen (pestprotocol en gedragsprotocol);
3. het ten onrechte bespreken van de klacht met de ex-partner van klaagster door de bestuurder.

Ad. 1

In het onderwijs geldt als uitgangspunt dat een school een veilige en geborgen omgeving moet zijn voor de leerlingen. Van een school wordt daarom verwacht dat voldoende aandacht wordt besteed aan het bieden van veiligheid. Indien zich voorvallen voordoen waarbij de veiligheid in het geding is en waarbij een leerling, zoals in dit geval [leerling], zich niet veilig voelt op school, wil dat op zichzelf nog niet zeggen dat de school tekortgeschoten is in het bieden van veiligheid. Een klacht over het onvoldoende bieden van een veilige schoolomgeving dan wel het onvoldoende optreden tegen pestgedrag, zal daarom pas gegrond kunnen worden verklaard als sprake is van verwijtbaar handelen of nalaten van de school.

De school heeft de (vermeend) betrokken leerlingen gehoord, is in gesprek gegaan met [leerling], is in gesprek gegaan met andere individuele leerlingen uit de klas en heeft klassikale gesprekken gevoerd met de leerlingen. De school herkent de door klaagster geschetste situaties en het door [leerling] thuis beschreven gedrag en de problematiek niet. De school heeft feitelijk pestgedrag niet kunnen vaststellen omdat het gedrag dat wordt beschreven, niet als zodanig wordt herkend en de school de voorvallen niet heeft geconstateerd.

Partijen verschillen van inzicht over de gedragingen en de zaken die voorvallen. Waar klaagster spreekt over pestgedrag, stelt de school dat veeleer sprake is van een dynamische groep, waarin soms ruw tekeer gegaan wordt en zo nu en dan een on gepaste/misplaatste opmerking wordt gemaakt. De Commissie stelt vast dat de directeur klaagster wel heeft aangehoord, maar niet heeft gehoord.

Hoewel de school wel inspanningen heeft verricht, had van haar meer onderzoek naar wat zich in de groep afspeelt verwacht mogen worden. Dit geldt temeer nu niet alleen [leerling] de (negatieve) sfeer in de klas als onveilig ervaart. Er lijkt sprake te zijn van een ongewenste dynamiek, de directeur heeft op de zitting gesproken van 'ongewenste kliekjesvorming'. Het ligt op de weg van de school dit aan te pakken en een onafhankelijke instantie onderzoek te laten verrichten. De Commissie heeft tijdens de hoorzitting een instantie als 1801 genoemd als voorbeeld van een dergelijke organisatie.

Duidelijk is dat klaagster zich al langere tijd grote zorgen maakt over het welbevinden van [leerling] op school en zij hierover meermaals signalen heeft afgegeven aan de school. Het ligt, ongeacht de precieze oorzaak, op de weg van de school, als professionele organisatie, de signalen op te pakken, ook als zij de signalen niet herkent. De Commissie constateert dat het partijen niet is gelukt elkaar te begrijpen en de onderliggende problematiek, aan de hand van de signalen van [leerling], in kaart te brengen. Er is wel gesproken met klaagster, maar niet over de onderliggende noodkreet om onderzoek te doen naar wat zich mogelijk onzichtbaar en ongrijpbaar afspeelt in de klas. Partijen zijn elkaar in de loop van de tijd een vijandige en wantrouwende houding gaan verwijten, wat het komen tot een oplossing niet heeft bevorderd. Het is aan de professionals op de school stappen te zetten om uit de impasse te komen. Als de school geen mogelijkheid ziet hiertoe over te gaan, ligt het op haar weg een onafhankelijke gespreksleider, zoals een mediator, te betrekken teneinde de onderliggende problematiek te benoemen en op te pakken. De school heeft weliswaar het een en ander gedaan om aan klaagster tegemoet te komen, maar heeft de signalen in de kern niet weten te doorgronden. De Commissie begrijpt dat klaagster zich hierdoor niet gehoord en niet serieus genomen voelt. De Commissie acht de indeling in de groepjes voor het project bij gym meer dan onhandig, zeker in het kader van het eerder gevoerde gesprek met klaagster en het door klaagster uitgesproken onveilige gevoel van [leerling].

Hoewel de situatie complex is, doordat de school de incidenten zoals door klaagster beschreven niet herkent, had de school nader onderzoek kunnen en moeten doen naar wat zich in de stamgroep lijkt voor te doen en welke acties zij kan ondernemen om de negatieve groepsdynamiek die [leerling] en andere leerlingen ervaren te corrigeren en herstellen.

Dit leidt ertoe dat de Commissie dit klachtonderdeel gegrond verklaart.

Ad. 2

Verweerders hebben erkend dat de protocollen zoals op Social Schools gepubliceerd niet volledig waren en nog voorzien dienden te worden van de nodige input. De school heeft maatregelen getroffen en is actief met de protocollen aan de slag gegaan. Ter zitting heeft de school verklaard dat de nieuwe protocollen inmiddels op de website zijn gepubliceerd. De Commissie zal zich ter zake onthouden van een oordeel. De Commissie maakt de school er - ten overvloede - wel op attent dat de klachtenregeling zoals in de schoolgids gepubliceerd niet actueel is. Deze verwijst naar 'Schoudercom', is op te vragen bij de directeur en verwijst niet naar de website en gegevens van de Commissie. De klachtenprocedure/klachtenregeling behoort geen intern document te zijn, maar behoort bij de ouders bekend te zijn, bijvoorbeeld door middel van publicatie in de schoolgids of op de website van de school. De Commissie zal hiertoe een aanbeveling richten aan het bevoegd gezag.

Ad. 3

Op grond van het dossier concludeert de Commissie dat zowel klaagster als haar ex-partner het gezag hebben over de kinderen. Een school heeft naar ouders met gezag een actieve informatieplicht. Beide ouders hebben recht op informatie over de ontwikkeling van de kinderen.

De klacht van klaagster bij de Commissie heeft - in beginsel - geen betrekking op de schoolresultaten van [leerling]. De klacht bevat wel informatie over de sociaal-emotionele ontwikkeling van [leerling]. De ex-partner van klaagster heeft ook recht op die informatie. Daarvoor is het echter niet noodzakelijk hem in kennis te stellen van de inhoud van de klacht. Een klachtprocedure is immers vertrouwelijk tussen partijen en bevat mogelijk informatie waarvan de ex-partner van klaagster vanwege privacyoverwegingen zonder toestemming van klaagster geen kennis mag hebben. De ex-partner van klaagster is geen partij bij de klacht. De informatie over de klacht had derhalve ook niet zonder toestemming van klaagster bij haar ex-partner terecht mogen komen.

De bestuurder had de ex-partner van klaagster -gelet op het bovenstaande- niet mogen informeren over de (lopende) klachtenprocedure. De Commissie acht dit klachtonderdeel gegrond.

V. Het oordeel van de Commissie

De Commissie verklaart de - door de Commissie geformuleerde - klachtonderdelen 1 en 3 gegrond en onthoudt zich van een oordeel over klachtonderdeel 2.

VI. Aanbeveling aan het bestuur

De Commissie beveelt het bestuur aan:

- er zorg voor te dragen dat de klachtenregeling/klachtenprocedure voor ouders beschikbaar is. Dit kan door middel van publicatie in de schoolgids en/of op de website van de school;
- de schoolgids goed na te lopen op verouderde informatie;
- een onafhankelijk gespreksleider in te schakelen om uit de ontstane impasse te komen en de verhoudingen tussen school en klaagster te normaliseren;
- een onafhankelijke organisatie in te schakelen om de groepsdynamiek in kaart te laten brengen en zo nodig adviezen te verkrijgen de groepsdynamiek te veranderen, zodat een veilig en geborgen klimaat voor alle leerlingen ontstaat.

Aldus gegeven op 11 juni 2024 door mr. W.F Korthals Altes, voorzitter, drs. M.J.A.E. Sluijters en M.J.M. Maas, leden, in tegenwoordigheid van mr. D. le Pair - Roodenburg als secretaris.