

Klachtnummer 2024/080

Advies aan:

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

inzake

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

I. Verloop van de klachtenprocedure

De landelijke klachtencommissie voor het katholiek en protestants christelijk onderwijs (verder: de Commissie) heeft op 25 april 2024 de klacht en het ingevulde klachtenformulier ontvangen.

De klacht is gericht tegen (i) de directie van de [school], in de personen van [directielid I] en [directielid II], en (ii) [IB-er school], IB-er bij de school.

Op 24 juni 2024 heeft de Commissie van mr. A.H.M. Agbakuru-van Bavel, werkzaam voor Verus te Woerden (verder: de gemachtigde), een verweer ontvangen namens de directie en de IB-er (verder gezamenlijk: verweerder).

Bij separate brief van 6 juni 2024 zijn klaagster en verweerder door de Commissie op de hoogte gesteld van de ontvangst van de klacht. In deze brief is hen tevens medegedeeld dat de Commissie in deze zaak een hoorzitting heeft gepland die op 1 juli 2024 plaatsvindt en dat partijen tijdens deze zitting hun standpunten nader toe kunnen lichten. Op 19 juni 2024 deelt de Commissie partijen de locatie en het tijdstip van de hoorzitting schriftelijk mee. Klaagster antwoordt dat zij verhinderd is en verzoekt de Commissie om een andere datum. Daarop laat de Commissie klaagster op 20 juni 2024 weten dat verplaatsing van de zitting niet mogelijk is. Op 1 juli 2024 in de ochtend deelt klaagster het secretariaat van de Commissie desgevraagd mee dat ze niet ter zitting zal verschijnen. Verweerder verschijnt daarop ter zitting met:

- [directeur school], directeur van de school; en
- de gemachtigde.

Feiten en omstandigheden

[leerling] is leerling van groep 7 van de school.

In de week van 22 februari 2024 breekt [leerling] tijdens een uitje naar Jump XL te Zoetermeer een bot in zijn been. Het uitje vindt buiten schooltijd plaats en is niet schoolgerelateerd.

Op 5 maart 2024 dient klaagster hierover een klacht in bij het bestuur, die de klacht in behandeling neemt.

Terwijl de klachtprocedure bij het bestuur loopt, dient klaagster een klacht in bij de Commissie.

Kort voor de meivakantie 2024 vindt een incident plaats op school. Dit incident is voor klagster reden om [leerling] daarna thuis te houden.

Bij brief van 27 mei 2024 deelt de voorzitter van het College van Bestuur van het bestuur klagster naar aanleiding van haar klacht mee dat hij heeft geconstateerd dat geen sprake is van pestgedrag door de school en verwijst hij klagster naar de Commissie.

II. Standpunt van klagster

De klacht van klagster komt zakelijk weergegeven neer op het volgende.

Klagster en [leerling] worden al zeven jaren door de school gepest. Er wordt door school niet naar haar geluisterd en ze voelt zich door school dan ook niet serieus genomen.

In de week van 22 februari 2024 duwt een klasgenoot [leerling] tijdens een uitje bij Jump XL in Zoetermeer zo hard dat hij een bot in zijn been breekt. Deze klasgenoot biedt zijn excuses niet aan [leerling] aan en ook school doet niets. Klagster vermoedt een vooropgezet plan van school en/of de ouders van de klasgenoot en/of anderen.

Twee maanden later zegt [leerling] iets tegen dezelfde klasgenoot wat hij niet zo leuk vindt; [leerling] biedt de klasgenoot direct zijn excuses aan. Van de school moet hij echter ook zijn excuses aan de vader van deze klasgenoot aanbieden. Terwijl klagster juist meerdere keren tegen de school heeft gezegd dat ze niet wil dat [leerling] in de buurt van de ouders van deze klasgenoot komt.

Klagster is van mening dat [leerling] op school gevaar loopt. Ze beklagt zich hierover al jaren bij de school die niets daaraan doet. In september 2023 heeft ze bij het bestuur een klacht ingediend, maar daar is tot heden niet op gereageerd.

Ook met de klacht die de inmiddels overleden ex-echtgenoot van klagster, vader van [leerling], in 2018 heeft ingediend, is door de school en/of het bestuur niets gedaan.

Wel deelt de school informatie over [leerling] met de ex-schoonfamilie van klagster, terwijl zij hier geen toestemming voor heeft gegeven.

Klagster verwijt de school verder dat zij [leerling] hersenspoelt. Sinds hij op school een boekje heeft gelezen over straffen, luistert hij niet goed meer naar klagster.

De school maakt samen met family supporters, de huisarts en anderen haar leven en dat van haar zoon kapot. Klagster wil haar zoon daarom bij de school uitschrijven en naar een andere school overplaatsen. Zij ondervindt hierin echter tegenwerking van de school. Zodra de nieuwe school contact opneemt met de school, blijkt er ineens geen plaats meer voor [leerling] te zijn op de nieuwe school.

III. Standpunt van verweerder

Het verweer van verweerder komt zakelijk weergegeven neer op het volgende.

In de voorjaarsvakantie breekt [leerling] tijdens een uitje met een klasgenoot die tevens een vriendje is, bij Jump XL zijn been. Het incident vindt plaats buiten schooltijd en is ook niet gelinkt aan school. Van een vooropgezet plan tussen school en anderen is geen sprake.

Vlak voor de meivakantie 2024 vindt op school een klein incident plaats tussen [leerling] en dezelfde klasgenoot. Na dat incident spreekt de vader van het vriendje [leerling] op het voorval aan. Wanneer klaagster dit hoort, neemt ze boos telefonisch contact op met directie van de school. De verbinding wordt door klaagster echter verbroken wanneer de directeur klaagster bij herhaling vertelt dat hij haar alleen te woord kan staan als ze het gesprek op een rustige toon voert.

Klaagster heeft de school in het verleden gevraagd om te zorgen dat er geen contact is tussen [leerling] en deze klasgenoot. Dat kan de school echter niet garanderen omdat beide ook vrienden van elkaar zijn.

Kort na het incident houdt klaagster [leerling] thuis. Omdat [leerling] na de meivakantie niet op school verschijnt schakelt de school de leerplichtambtenaar in. Om te zorgen dat [leerling] niet verder achter raakt met de lesstof, draagt de school er zorg voor dat [leerling] huiswerk krijgt. Dat maakt hij zo nu en dan; hij meldt zich echter niet online bij de leerkracht.

Het lukt de school daarna niet om contact met klaagster en [leerling] te krijgen. School heeft - tevergeefs- diverse instanties ingeschakeld. De relatie tussen klaagster en de school is de afgelopen jaren wisselend geweest. Daar waar het school en klaagster in het verleden steeds is gelukt om elkaar te vinden, is dat sinds het incident van voor de meivakantie niet meer het geval.

Klaagster heeft meerdere malen uitgesproken dat zij geen vertrouwen heeft in de school. Verweerder erkent dat het klaagster vrijstaat om een andere school voor haar zoon te zoeken. School werkt dit niet tegen; zij vraagt zich alleen af of dit in het belang is van [leerling]. Na de zomervakantie gaat hij naar groep 8 en op school heeft hij zijn vriendjes. Verweerder beseft ook dat de verhoudingen met klaagster op dit moment dusdanig ernstig verstoord zijn dat een overstap naar een andere school wellicht toch het beste is.

De school is in dat kader benaderd door de [school]. Dat was echter net op het moment dat de school, na een hulpvraag van klaagster, hulp voor thuis had ingeschakeld in de vorm van een crisis interventie team en family support. In het gesprek met de [school] heeft de school zich positief uitgelaten over [leerling]. Ook heeft ze in het gesprek haar zorgen geuit of een overstap naar een andere school op dat moment wel het beste was voor [leerling] gelet op de net gestarte hulpverlening.

Verweerder licht toe dat nadat een ouder een kind heeft aangemeld op een nieuwe school, deze school, na toestemming van de ouder, altijd contact opneemt met de school om de onderwijs- en ondersteuningsbehoefte van een leerling vast te stellen. Het is dan vervolgens aan de potentieel nieuwe school om te bepalen of zij de leerling kunnen plaatsen. De school staat daar verder buiten. Zij oefent tijdens deze gesprekken geen invloed uit op de andere school om [leerling] niet aan te nemen. Er is op dit moment een andere school waar [leerling] naartoe kan, de [school]. Klaagster moet daarvoor dan wel het inschrijfformulier ondertekenen. Dat heeft zij kennelijk nog niet gedaan, aangezien deze school nog geen contact heeft opgenomen met de school.

Met betrekking tot de klacht dat het bestuur niets doet met de ingediende klachten, merkt verweerder als volgt op.

In de leerlingadministratie kan verweerder niets terugvinden over een klacht die de vader van [leerling] in 2018 heeft ingediend; ook de vorige IB-er kan zich geen klacht herinneren. Mocht er destijds wel een klacht zijn ingediend door de vader van [leerling], dan kunnen hierover aan derden, zoals klaagster,

geen mededelingen worden gedaan. Deze klacht, als daar al sprake van is geweest, staat dan ook buiten deze procedure.

Klaagster heeft, voor zover verweerder kan nagaan, twee klachten bij het bestuur ingediend, op 27 november 2023 en 5 maart 2024. In de eerste klacht heeft klaagster zelf telefonisch laten weten dat zij haar klacht niet wil doorzetten. Dit is door het bestuursbureau diezelfde dag, 16 januari 2024, ook aan haar bevestigd.

In de tweede klacht is klaagster op 22 maart 2024 door het bestuur gehoord; op 9 april 2024 heeft een wederhoorgesprek met de school plaatsgevonden. Omdat klaagster aanvullingen bleef sturen op het verslag van haar hoorgesprek, heeft het langere tijd geduurd voordat het verslag op 1 mei 2024 definitief kon worden vastgesteld. Verweerder heeft uiteindelijk op 27 mei 2024 een besluit genomen op de klacht. Geconcludeerd is dat er geen sprake is van pestgedrag door de school en dat er geen vertrouwen vanuit de kant van klaagster naar de school is en dat om die reden aan het verzoek tot overdracht naar een andere school wordt meegewerkt.

Er is vanuit de school geen contact met de ex-schoonfamilie van klaagster. Na het overlijden van de vader van [leerling], heeft zijn oma twee keer contact opgenomen met de school. De school heeft oma toen verteld dat ze wettelijk alleen informatie mag delen met de ouders die het gezag hebben en dat is klaagster. Op verzoek van klaagster heeft de school het in haar systeem geregistreerde telefoonnummer voor noodgevallen van de ex-schoonfamilie, gewijzigd naar het nummer van een vriendin. Op 15 september 2023 heeft klaagster zelf contact opgenomen met school om te vragen of zij wellicht nog het nummer van oma heeft; klaagster is toen ook verteld dat de school geen contactgegevens heeft van de ex-schoonfamilie.

Verweerder ontkent dat de school [leerling] hersenspoelt. Het boekje waarnaar klaagster verwijst is een boekje dat is voorgelezen bij technisch lezen. Het is een informatief boekje dat gaat over 'straffen'; in het boekje staan straffen van vroeger en van de huidige tijd beschreven.

Verweerder verzoekt de Commissie de klachten ongegrond te verklaren. Hij hecht eraan te benadrukken dat hij de ontstane situatie betreurt. De school had [leerling] het liefst op school gehouden maar zij ziet ook in dat de relatie met klaagster zo ernstig verstoord is dat zij de keuze voor een andere school begrijpt. De school hoopt dat snel een andere school voor [leerling] wordt gevonden.

IV. Overwegingen van de Commissie

Klaagster is, ondanks deugdelijke en herhaalde oproepen daartoe, niet op de hoorzitting verschenen. De Commissie stelt voorop dat het, om tot een afgewogen oordeel te kunnen komen, van belang is dat de Commissie volledig kennis kan nemen van de standpunten van partijen. Naast het schriftelijk verwoorden van de standpunten leert de ervaring dat het mondeling toelichten daarvan ter zitting om meerdere redenen waardevol is. De zitting kan een bijdrage leveren aan het nader tot elkaar brengen van partijen, aan het kweken van onderling begrip en aan het ophelderend van punten die nog onduidelijk zijn in de stukken.

Door niet aanwezig te zijn heeft klaagster zichzelf de mogelijkheid ontnomen te reageren op het verweer van de school.

De Commissie overweegt naar aanleiding van de stukken en de door verweerder gegeven toelichting ter zitting het volgende.

Klaagster stelt dat zij de afgelopen zeven jaren meerdere malen bij de school en het bestuur heeft geklaagd over hoe zij en haar zoon door de school zijn behandeld en dat er niet naar haar is geluisterd. Zij refereert daarbij onder meer naar een klacht die in 2018 zou zijn ingediend door haar inmiddels overleden ex-echtgenoot, de vader van [leerling].

Op grond van haar reglement hanteert de Commissie voor de beoordeling van aan haar voorgelegde klachten een termijn van één jaar na de gedraging of beslissing waarover wordt geklaagd. Dit betekent dat de Commissie enkel gedragingen die zich niet meer dan één jaar voor het indienen van de klacht op 25 april 2024 hebben voorgedaan, kan beoordelen. Gebeurtenissen die zich hebben afgespeeld vóór 25 april 2023 laat de Commissie in onderhavige klachtbeoordeling dan ook buiten beschouwing.

Dit betekent dat de Commissie zich in het kader van deze klachtbehandeling uitsluitend zal uitlaten over de volgende door klaagster naar voren gebrachte klachtonderdelen:

1. het bestuur heeft niets gedaan met de klacht die klaagster in september 2023 heeft ingediend;
2. de school heeft informatie over [leerling] gedeeld met klaagsters ex-schoonfamilie;
3. de school heeft [leerling] gehersenspoeld door hem een boekje te laten lezen over straffen waardoor hij minder goed naar klaagster luistert;
4. de school werkt overplaatsing van [leerling] tegen door negatieve informatie over [leerling] aan de potentiële nieuw school te verstrekken.

Ad 1. het bestuur heeft niets gedaan met haar klacht van september 2023

De Commissie kan de stelling van klaagster dat zij in september 2023 een klacht bij het bestuur heeft ingediend waarop geen reactie is gekomen, niet verifiëren omdat de klacht van klaagster geen stukken bevat waaruit blijkt dat klaagster in die periode een klacht bij het bestuur heeft ingediend. Deze klacht acht de Commissie dan ook ongegrond.

De eerste klacht die verweerder stelt van klaagster te hebben ontvangen, is van 27 november 2023. Deze klacht heeft klaagster niet doorgezet.

Op 5 maart 2024 heeft klaagster opnieuw een klacht ingediend bij het bestuur. Op 22 maart 2024 is klaagster in het kader van die klacht door verweerder gehoord. Het verslag dat van dat gesprek is gemaakt is klaagster bij mail van 2 april 2024 toegezonden met het verzoek eventuele aanvullingen of opmerkingen uiterlijk 8 april 2024 door te geven. Van die mogelijkheid heeft klaagster gebruik gemaakt. Op 5 april, 14 april en 1 mei 2024 heeft klaagster het bestuur per mail aanvullingen op het gespreksverslag gestuurd. Op 9 april 2024 heeft er een wederhoor gesprek plaatsgevonden met de school. Op 27 mei 2024 heeft het bestuur klaagster per brief zijn besluit naar aanleiding van haar klacht medegedeeld.

Uit voorgaande blijkt dat verweerder de bij hem kenbare klachten van klaagster heeft opgepakt. In de laatste door klaagster ingediende klacht is zij in de gelegenheid gesteld haar aanvullingen of opmerkingen op het gespreksverslag dat is gemaakt van haar hoorgesprek aan het bestuursbureau te doen toekomen. Klaagster heeft driemaal een aanvulling gestuurd. Het bestuur heeft ook de aanvullingen die buiten de daarvoor gegeven termijn zijn ontvangen, geaccepteerd en toegevoegd aan het klachtdossier. Doordat verweerder dat heeft toegestaan, kon het gespreksverslag pas na 1 mei 2024 definitief worden vastgesteld waarna het besluit enkele weken later is gevolgd.

Voor zover klaagsters klacht ook ziet op de klachten die klaagster in november 2023 en maart 2024 heeft ingediend, oordeelt de Commissie dat het bestuur deze klachten heeft opgepakt en ook adequaat heeft behandeld. Indien de klacht van klaagster ook op deze klachten ziet, dan acht de Commissie dit klachtonderdeel ongegrond.

Ad 2. De school heeft informatie over [leerling] gedeeld met de ex-schoonfamilie van klaagster

Klaagster stelt dat de school informatie over [leerling] heeft gedeeld met de ex-schoonfamilie van klaagster. Klaagster licht haar stelling niet toe, terwijl verweerder deze stelling gemotiveerd betwist. Verweerder stelt dat de school het nummer dat zij had en dat toebehoorde aan de ex-schoonfamilie van klaagster, juist op verzoek van klaagster uit haar systeem heeft verwijderd. Daardoor beschikt de school niet meer over contactgegevens van de ex-schoonfamilie. Zelfs als de school die gegevens nog wel zou hebben gehad, dan zou zij geen contact met de ex-schoonfamilie hebben opgenomen omdat zij op grond van de wet alleen informatie kan delen met de met gezag belaste ouder en dat is klaagster.

Tegenover deze gemotiveerde betwisting van verweerder, heeft de Commissie in de stukken die klaagster aan de Commissie heeft doen toekomen geen feiten en omstandigheden gevonden die aanknopingspunten bieden die haar stelling ondersteunen. De Commissie acht de klacht op dit onderdeel dan ook ongegrond.

Ad 3. De school heeft [leerling] gehersenspoeld door een boekje voor te lezen over straffen waardoor hij minder goed naar klaagster luistert

Het is de Commissie ter zitting gebleken dat het bewuste boekje er één is uit een omvangrijke educatieve informatieve serie. In elk boekje wordt een onderwerp kort toegelicht. De omslag van ieder boekje bevat een afbeelding die correspondeert met het onderwerp dat in het boekje wordt toegelicht. Het boekje waar klaagster naar verwijst, is nummer 183 in de serie.

De Commissie heeft ter zitting geen andere dan louter educatieve motieven bij verweerder kunnen bespeuren bij de keuze van het voorleesboekje. Het had het net zo goed een ander boekje met een ander onderwerp uit dezelfde serie kunnen zijn waaruit op de bewuste dag is voorgelezen. Het boekje dat nu is gebruikt is niet met opzet gekozen.

Nu de Commissie in de stukken van klaagster geen aanknopingspunten heeft gevonden voor haar stelling, acht de Commissie dit klachtonderdeel ongegrond.

Ad 4. De school werkt overplaatsing van [leerling] tegen door negatieve informatie over [leerling] aan de potentiële nieuwe school te verstrekken

De Commissie stelt voorop dat het klaagster -als met het gezag belaste ouder- vrijstaat om [leerling] op een andere school in te schrijven. Het is gebruikelijk dat een potentieel nieuwe school informatie inwint bij de school over [leerling].

Uit de stukken maakt de Commissie op dat klaagster zich zorgen maakt om haar zoon en hem om die reden naar een andere school wil overplaatsten. Ter zitting benadrukt verweerder dat hij het jammer vindt dat [leerling] van school gaat. Verweerder betwist echter dat de school overplaatsing naar een andere school heeft tegengewerkt.

Het is de Commissie gebleken dat toen de [school] zich bij de school meldde, de school zich zorgen maakte of het voor [leerling] wel verstandig was hem op dat moment van school te laten wisselen. Gelet op de net opgestarte hulpverlening, kan de Commissie de zorg van de school goed begrijpen. Dat de school haar zorgen heeft gedeeld, kan haar niet worden verweten omdat het tot haar professionele taak hoort om dat te doen. De Commissie heeft niet kunnen constateren dat de school zich dusdanig negatief over [leerling] heeft uitgelaten dat hij daardoor door de [school] is afgewezen. Integendeel, uit de toelichting van verweerder ter zitting blijkt juist dat de school positief was en is over [leerling] en zij hem naar het oordeel van de Commissie oprecht een fijne nieuwe schoolplek wenst.

[leerling] kan nu op de [school] terecht. Om de overgang te kunnen realiseren moet klaagster het inschrijfbewijs invullen en ondertekenen; dat heeft zij naar de Commissie begrijpt tot op heden kennelijk niet gedaan, waardoor [leerling] nog steeds is ingeschreven op de school.

Nu niet is komen vast te staan dat verweerder overplaatsing van [leerling] tegenwerkt door negatieve informatie over hem aan potentiële nieuwe scholen te verstrekken, acht de Commissie dit klachtonderdeel ongegrond.

VI. Het oordeel van de Commissie

De Commissie oordeelt de klacht van klaagster ongegrond.

Aldus uitgebracht op 20 augustus 2024 door mr. J.M.J. Godrie, voorzitter, L.A.M. Swaans en Ing. J.T. Havinga MES, leden, in tegenwoordigheid van mr. F.L.N. Tahalele als secretaris.