



GESCHILLEN  
COMMISSIES  
BIJZONDER  
ONDERWIJS

## LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE VOOR HET CHRISTELIJK ONDERWIJS

**Functioneren leerkracht, veilig schoolklimaat, communicatie en leerlingdossier. Klacht gegrond.**

Het is voor de Commissie niet vast komen te staan dat de leerkracht verwijtbaar heeft gehandeld. De leerkracht was nieuw en is onvoldoende in haar nieuwe functie begeleid. De Commissie acht het onverantwoord dat er drie onervaren leerkrachten tegelijk op dezelfde locatie zijn geplaatst zonder adequate begeleiding. Dit valt niet de leerkracht, maar wel het bestuur en de voormalige directie aan te rekenen. Ter zitting is vast komen te staan dat er verschillende verbetertrajecten in gang zijn gezet en verweerder de klachten van klagers herkend en erkend. De Commissie merkt nog wel op dat het belangrijk is om grenzen te trekken in situaties waarbij de veiligheid in het geding is. Dit neemt niet weg dat bij het toepassen van de interventies ook goed gekeken dient te worden naar de situatie van de leerling. De Commissie twijfelt er niet aan dat de school zich heeft ingezet voor een goede samenwerking met klagers en overige betrokkenen en zich heeft ingezet om de ontstane escalaties het hoofd te bieden met behulp van haar protocol en de-escalerende maatregelen. Gebleken is dat bepaalde interventies averechts werkten en dat klaagster en overige betrokkenen hier herhaaldelijk over hebben gesproken met de school. Van de school mag in een dergelijke situatie worden verwacht dat zij nadenken over een aanpak die effectiever zou kunnen zijn. Van een cluster 4 school mag verwacht worden dat hier proactief en adequaat mee wordt omgegaan. De Commissie heeft geen concrete aanwijzingen dat de school structureel heeft gefaald in haar communicatie. Voor een goede samenwerking is vertrouwen nodig van beide kanten, daar heeft het langere tijd aan ontbroken. De klacht had echter voorkomen kunnen worden als er een (schriftelijke) terugkoppeling van verschillende gesprekken had plaatsgevonden. De Commissie oordeelt tot slot dat het onbegrijpelijk is hoe de school is omgegaan met de leerlinggegevens, nu er bij de ingebruikname van een nieuw leerlingvolgsysteem veel gegevens verloren gegaan zijn.

**Klachtnummer 2019/048**

Advies aan

het bestuur van \* (verder te noemen: het bevoegd gezag),

inzake

de klacht van \* en \* (verder te noemen: klagers), ouders van \* en \*.

### I Verloop van de klachtenprocedure

Klagers hebben op 5 maart 2019 een klacht ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs (verder te noemen: de Commissie).

De klacht is gericht tegen de interim directie van \*, locatie \* (verder te noemen: de school), tegen \*, bestuurder Onderwijs en \*, leerkracht.

Vanuit het secretariaat is telefonisch contact met partijen opgenomen om te onderzoeken of de klacht nog op schoolniveau opgelost kon worden, maar de directie gaf aan dat zij de voorkeur geeft aan behandeling door de Commissie.

Drs. \*, directeur \* a.i. van het bevoegd gezag heeft namens de school een schriftelijke reactie gegeven op 29 maart 2019.

Op 16 april 2019 heeft de Commissie een hoorzitting gehouden te \*. Klagers zijn verschenen. Namens de school zijn verschenen, \*, interim directeur en \* (voornoemd) en namens het bevoegd gezag, drs. \*, (voornoemd).

## II Standpunt van klagers

Klagers dienen hun klacht in tegen de aanpak van hun kinderen \* en \* op de school. Hun klachten betreffen een zeer onveilig en pedagogisch onverantwoord schoolklimaat voortvloeiend uit rommelig bestuur en personeelwisselingen.

De eerste jaren ging het goed met \* en \*, maar vanaf het schooljaar 2018/2019 is er van alles fout gegaan.

Er was een vertrouwensband met de vorige leerkracht \* en met de voormalig directeur. De jongens zijn in de eerste jaren op school enorm gegroeid, maar in de periode vanaf september 2018 is er grote psychische en emotionele schade toegebracht.

Het klimaat in de klas was zeer onveilig. Klagers verwijten de leerkracht (en ander personeel) dat zij pedagogisch niet in staat zijn geweest om met deze kinderen te werken; dat zij geen kennis en inzicht hebben in het gedrag van de leerlingen. Ook is er niet gezocht naar de achterliggende reden van het gedrag, waardoor er niet op de juiste wijze op gedrag ingegrepen werd.

Klagers geven aan dat zij vele malen de leerkracht over de incidenten hebben aangesproken, maar dat haar versie van het gebeurde niet correspondeerde met de verhalen van hun kinderen.

De nadruk werd op het gedrag van de jongens gelegd, maar er werd niet gekeken wat zich voorafgaand aan dat gedrag had afgespeeld. De jongens konden echter heel goed aangeven dat hun extreme gedrag een reactie was op het onveilige klimaat in de klas en op de school. De jongens voelden zich niet gehoord en begrepen. Klaagster geeft aan dat het personeel op deze school handelingsverlegen werd op moment dat zij niet handelingsverlegen hadden mogen zijn.

Doordat er als straf veel ontspanningsmomenten van de kinderen werden afgenomen en strenge afspraken werden opgelegd is het vertrouwen van de kinderen in de school zwaar geschonden en konden zij hun emoties niet meer normaal reguleren. Ook werd er door de leerkrachten extreem hard en fysiek ingegrepen. Hierdoor zijn \* en \* tot op dit moment niet meer in staat om naar school te gaan. Thuis is nu voor hen de enige veilige basis.

Het gezin is hierdoor enorm overbelast. Vaak werd klaagster al in de morgen gebeld om de jongens weer van school te komen halen, omdat zij zulk extreem gedrag vertoonden waardoor het niet mogelijk was hen op school te houden. De school heeft meerdere malen aangegeven handelingsverlegen te zijn. Beide kinderen zijn al sinds december 2018 thuis. \* zou in januari nog starten in de nieuw opgezette \*. Daar is hij echter nooit gestart, omdat de dagplanning die klagers met school en \* doorgesproken hadden voor de eerste dag ineens anders bleek te zijn.

Klagers zijn op zoek naar een andere voorziening (zorgboerderij) voor de jongens tot zij op een nieuwe school geplaatst kunnen worden en hopen daar binnenkort duidelijkheid over te krijgen.

Klagers hebben zich aan het begin van het schooljaar met een aantal andere betrokken ouders ingezet om mee te denken. Er is een ouderpanel gevormd en er zijn goede ideeën en samenwerkingen tot

stand gekomen. Helaas heeft dit klagers niet geholpen en zijn zij als ouders in een diep gat terecht gekomen.

Klagers hebben vele gesprekken op school gevoerd. Met de nieuwe interim directeur hebben zij op zich goed contact, maar ondanks dat voelen zij zich niet voldoende gehoord.

Er is een gesprek geweest met het bevoegd gezag, maar klagers hebben hiervan nooit notulen ontvangen. Er zijn tijdens dit gesprek wel afspraken gemaakt, maar die zijn vervolgens niet vastgelegd, dus voor klagers is de status ervan onduidelijk.

Klagers missen nog steeds de erkenning van hetgeen zij in hun klacht hebben neergelegd.

Tevens geven klagers aan dat een groot deel van de leerlingdossiers van hun kinderen mist.

Het huidige jaar is op orde, maar verslaglegging van de voorgaande schooljaren ontbreekt.

### III Standpunt van de school

Het bevoegd gezag heeft ter zitting aangegeven dat het vanwege de kleinschaligheid van de school heel lastig is om zaken op een goed niveau te organiseren. Er is geen vangnet als er personeelsleden uitvallen. Zij erkent dat er verschillende zaken op de school niet goed gelopen zijn en geeft aan dit de volle aandacht heeft.

Op het moment dat de interim directeur de school onder haar hoede kreeg was er sprake van een tekort in de formatie. De school was verdeeld over 2 locaties, waarbij de startende aangetrokken leerkrachten gezamenlijk waren geplaatst op de bovenbouwlocatie zonder begeleiding van een ervaren leerkracht.

Zij informeert over de veranderingen die de afgelopen tijd op de school zijn doorgevoerd:

- In de periode van april – november 2018 heeft er intensieve coaching van de schoolleider plaatsgevonden.
- Uiteindelijk is er medio november besloten afscheid te nemen van deze schoolleider
- Vanaf januari zijn er 2 ervaren interim schoolleiders aangesteld die de leerkrachten die dat nodig hebben coachen. Een van deze directeuren is specifiek aangetrokken ter coaching van de leerkrachten op het gebied van het pedagogisch klimaat. Een vacature voor een vaste schoolleider staat uit.
- In samenwerking met de \* wordt een project opgestart om leerkrachten intensief te trainen hoe beter om te gaan met verbaal en of agressief gedrag. De coaching gaat in de klas plaatsvinden.
- Er is een kindercoach bij de school betrokken met als specialisme seksualiteit voor leerlingen op het PO.
- Er wordt op dit moment de laatste hand gelegd aan zogenaamde Onderwijs Zorg Arrangementen, waarbij meer zorg in school wordt gehaald voor een bepaald aantal kinderen.
- Er wordt een (extern) pedagogisch medewerker aangenomen.
- Daarnaast wordt het binnen het SO steeds moeilijker om onderwijzend personeel te vinden en te houden. Het bevoegd gezag stelt continue vacatures op, organiseert speeddates en heeft voor zij-instromers een onderwijsprogramma om vakbekwaam personeel te kunnen werven.

Het schoolbeleid met betrekking tot communicatie wordt zo goed als mogelijk nageleefd. Ook in deze situatie is dat gedaan. Horizon stelt indien nodig graag een extern vertrouwenspersoon beschikbaar, hetgeen ook in deze klacht is gebeurd. Ouders zijn altijd welkom voor een gesprek.

Puntsgewijs:

*Functioneren leerkracht:*

De leerkracht is per 1 augustus 2018 in dienst gekomen van het bevoegd gezag. Haar aanstelling was een eerste aanstelling in het Special Onderwijs. Voor de meeste collega's die van buiten het SO afkomstig zijn geldt dat het een bepaalde tijd kost voordat hij/zij zich in de specifieke methodieken voor het werken met deze doelgroep heeft bekwaamd.

Uitgangspunt is dat de schoolleider de betreffende leerkracht coacht.

Aan deze begeleiding is door de voormalig schoolleider niet voldoende inhoud gegeven. Inmiddels zijn directe maatregelen getroffen, waaronder de training Fysiek ingrijpen, zowel in theorie als praktijk om de veiligheid van de leerling en de leerkracht zeker te stellen.

Ondanks dat er niet altijd voldoende ondersteuning was ziet de school inmiddels een leerkracht die haar klas zelfstandig draait. Uiteraard zijn er nog leerpunten, die gericht zijn op het lesgeven in het speciaal onderwijs.

Samengevat ziet verweerder een leerkracht die heeft moeten wennen aan deze specifieke doelgroep, maar die inmiddels haar draai gevonden heeft en een positieve ontwikkeling laat zien. Verweerder is thans tevreden over haar functioneren.

*Met betrekking tot veilig schoolklimaat:*

De nieuwe interim directeur is bij haar aantreden op de school inderdaad geschrokken van de heftige taal die door leerlingen onderling gebezigd werd op deze school. Daar is en wordt nog steeds heel hard aan gewerkt. Zij herkent en erkent de bevindingen van klagers en dat vraagt van het team om alle zeilen bij te zetten en de leerkrachten te blijven coachen. Zij heeft geconstateerd dat de beide jongens door dit onveilige klimaat in de knel zijn geraakt en heeft begrip getoond voor de keuze van klagers om hun kinderen thuis te houden.

In december is er een ouderavond georganiseerd waar een plan van aanpak is gepresenteerd om de veiligheid van het schoolklimaat te verbeteren.

*Met betrekking tot de communicatie:*

De school geeft aan dat er heel veel tijd en energie is gestoken in de communicatie met klagers. Er zijn afspraken gemaakt over de begeleiding van \* en \*. Op dit moment is er een goed contact met de interim directie. Het bevoegd gezag weet op dit moment niet wat zij nog verder kan doen om de klachten weg te nemen en het vertrouwen te herstellen.

Met betrekking tot de start in de Zorg Arrangementen Groep geeft de directie aan dat \* in eerste instantie zou starten op de dinsdag, maar dat dit door omstandigheden een donderdag is geworden. Het klopt inderdaad dat het programma op donderdag verschilt van het doorgesproken programma op dinsdag.

*Leerlingdossier:*

Er is dit voorjaar een nieuw leerlingvolgsysteem aangeschaft. Met de overgang van het oude naar het nieuwe systeem zijn veel gegevens verloren gegaan. Deze gegevens zijn niet meer terug te halen.

Concluderend herkent en erkent de directie veel van de bevindingen van klagers en laat weten dat dit de volle aandacht heeft van zowel de school als de overkoepelende interim directie.

#### IV. Overwegingen van de Commissie

##### *Functioneren leerkracht:*

Met betrekking tot de klacht over het onvoldoende functioneren van de leerkracht, oordeelt de Commissie als volgt.

Het is voor de Commissie niet vast komen te staan dat de leerkracht verwijtbaar heeft gehandeld. De leerkracht was nieuw en is onvoldoende in haar nieuwe functie begeleid. De Commissie acht het niet uitgesloten dat deze leerkracht in de eerste maanden van haar nieuwe functie wellicht niet adequaat op situaties heeft gereageerd, maar acht dit gezien de omstandigheden waarin de school verkeerde niet aan haar persoonlijk te verwijten.

De Commissie acht het, zoals verweerder al heeft bevestigd, onverantwoord dat er drie onervaren leerkrachten tegelijk op dezelfde locatie zijn geplaatst zonder adequate begeleiding. Dit valt niet de leerkracht, maar wel het bestuur en de voormalige directie aan te rekenen.

##### *Met betrekking tot veilig schoolklimaat:*

De school heeft de klachten van klagers erkend. Zij heeft klagers de vraag gesteld wat er nog meer zou moeten gebeuren om in vertrouwen verder te gaan met de school. Klagers hebben daarbij aangegeven dat zij graag willen dat gesprekken en afspraken voortaan op papier vastgelegd worden en dat er terugkoppeling van afspraken plaatsvindt.

Zij vragen ook, dat als een ouder het gedrag op school van zijn kind niet herkent, de school dan dieper op dat gedrag in gaat om de oorzaak te achterhalen en ouders beter hierbij te betrekken.

De school heeft aangegeven dat zij hiervoor openstaat en dat het verstandig zou zijn om meer ouderavonden te organiseren om elkaar te leren kennen.

De Commissie ondersteunt dit voornemen zal dit in haar advisering opnemen.

Vervolgens heeft de directeur SO ter zitting aangegeven dat er nu veel zaken naar voren komen waar het bevoegd gezag geen weet van had en dat het dus ook heel moeilijk is om dit achteraf allemaal te repareren. Hij ziet dit als een leerpunt. Daarbij heeft hij ook aangegeven dat het nodig is om de klachtenprocedure onder de loep nemen. Ondanks dat er veel gesprekken met klagers zijn georganiseerd en er een externe vertrouwenspersoon is ingezet heeft deze klacht toch nog een open einde. De directeur SO vindt dit spijtig en hoopt hier lering uit te trekken.

Het is ter zitting genoegzaam vast komen te staan dat de interim directie oog heeft voor alle problemen die klagers hebben ervaren en dat er verschillende verbetertrajecten in gang zijn gezet.

Aangezien verweerder de klachten van klagers herkent en erkend ziet de commissie geen aanleiding deze verder inhoudelijk te behandelen. Dit betekent dat de klacht gegrond wordt verklaard.

De Commissie merkt nog wel op dat het belangrijk is om grenzen te trekken in situaties waarbij de veiligheid in het geding is. Dit neemt niet weg dat bij het toepassen van de interventies ook goed gekeken dient te worden naar de situatie van de leerling. De Commissie twijfelt er niet aan dat de school zich heeft ingezet voor een goede samenwerking met klagers en overige betrokkenen en zich heeft ingezet om de ontstane escalaties het hoofd te bieden met behulp van haar protocol en de-escalerende maatregelen. Gebleken is dat bepaalde interventies averechts werkten bij \* en \* en dat klaagster en overige betrokkenen hier herhaaldelijk over hebben gesproken met de school. Van de school mag in een dergelijke situatie worden verwacht dat zij nadenken over een aanpak die effectiever zou kunnen zijn. Van een cluster 4 school mag verwacht worden dat hier proactief en adequaat mee wordt omgegaan. Klagers hebben naar het oordeel van de Commissie dan ook terecht gesteld dat zij als gezin als gevolg van de opstelling van school ernstig overbelast zijn geraakt. In eerste instantie, omdat zij wel heel vaak werden gebeld met de vraag de kinderen op te komen halen en in tweede instantie omdat daarna de situatie is ontstaan dat ook school het beter vindt dat de kinderen thuis blijven.

*Met betrekking tot de communicatie:* De Commissie heeft geen concrete aanwijzingen dat de school in het gehele proces structureel heeft gefaald in haar communicatie. Voor een goede samenwerking in een dergelijke moeilijke situatie is er vertrouwen nodig van beide kanten. Daar heeft het langere tijd aan ontbroken. Wel constateert zij dat deze klacht voorkomen had kunnen worden als er een (schriftelijke) terugkoppeling van de verschillende gesprekken had plaatsgevonden, met name van het gesprek met de bestuurder.

#### *Leerlingdossier:*

De verklaring van bestuur en directie dat er bij het in gebruik nemen van een nieuw leerlingvolgsysteem helaas veel gegevens verloren zijn gegaan betekent naar het oordeel van de Commissie niet dat dit de school en het bevoegd gezag niet kan worden aangerekend of dat ouders hier niet over kunnen klagen. De Commissie acht het onbegrijpelijk dat niet zorgvuldiger met al deze leerlinggegevens is omgegaan. De Commissie zal dan ook een professionele begeleiding adviseren om dit soort problemen in de toekomst te voorkomen. Ook deze klacht moet gegrond worden verklaard. Concluderend stelt de Commissie vast dat klagers zich niet voldoende serieus genomen hebben gevoeld in hun klachten. De Commissie adviseert derhalve om de klachtenregeling te herstructureren en te bezien of het mogelijk is binnen het bevoegd gezag een vaste klachtenfunctionaris aan te wijzen, die de regie op zich kan nemen zodat klachtafhandeling binnen het bevoegd gezag op een professionele manier vorm gegeven kan worden.

#### V Het oordeel van de Commissie

De Commissie verklaart de klachten gegrond.

#### VI Advies

De Commissie adviseert het bevoegd gezag te bevorderen dat:

- er van officiële gesprekken met klagers gespreksverslagen worden gemaakt;
- ouders en leerkrachten elkaar op school beter leren kennen door regelmatig ouderavonden te organiseren.;
- nieuwe leerkrachten voldoende en adequaat begeleid worden;
- op een verantwoorde professionele wijze met het vastleggen van leerlinggegevens om te gaan, zodat deze niet verloren kunnen gaan.
- de klachtenregeling leidt tot een laagdrempelige en effectieve klachtafhandeling.

Aldus gegeven op 16 april 2019 door mr. E.I. Batelaan-Boomsma, voorzitter, alsmede Drs. K.B. Visser en drs. E. Couperus, leden, in tegenwoordigheid van mr. A.C. Grollers als secretaris.