

**Communicatie met betrekking tot Passend Onderwijs en pestprotocol.**

De school is, ondanks wellicht goede intenties, in heldere en tijdige communicatie met klagers tekortgeschoten. Dat het voor ouders volkomen onverwacht was dat er al in januari 2019 eenzijdig werd besloten dat (naam leerling) niet meer op school kon blijven, is tevens toe te schrijven aan tekortschietende communicatie. Een dergelijk verstrekkend besluit dient tijdig en helder met ouders te worden besproken.

Juist vanuit de school is verzocht (naam leerling) aan te melden voor het traject bij Karakter om de school meer handvaten te geven teneinde het verergerend problematisch gedrag van (naam leerling) te begeleiden. De door school gekozen aanpak bleek dus niet meer voldoende.

Het bevreemdt de Commissie dan ook, dat ondanks het verschil in visie (waar de Commissie niet in zal treden) de adviezen van Karakter terzijde geschoven zijn en dat de school daar niet voor open heeft willen staan. Dit klemt temeer daar de school zich uiteindelijk handelingsverlegen heeft moeten verklaren en (naam leerling) naar het speciaal onderwijs is uitgestroomd.

Met betrekking tot de communicatie heeft de directeur niet de professionele houding aangenomen die hij had moeten aannemen en daardoor de communicatie niet meer is aangegaan juist daar waar het nodig was. Daardoor is gecommuniceerd op betrekkningsniveau en niet meer op inhoud.

Tijdens de hoorzitting is het inzetten van het pestprotocol slechts kort ter sprake gekomen. De Commissie stelt vast dat de klacht hierover ook is te herleiden tot het ontbreken van een heldere communicatie. Concluderend oordeelt de Commissie dat de klacht in al zijn onderdelen betrekking heeft op de mate waarin professioneel en effectief is gecommuniceerd naar ouders en de Commissie acht de klacht in die zin gegrond.

**Klachtnummer 2019/087**

**ADVIES**

Aan:

Het bestuur van de Stichting \* (hierna te noemen: het bevoegd gezag),  
inzake de klacht van de \* en mevrouw \*, ouders van (naam zoon) (hierna te noemen: klagers).

I. Het verloop van de procedure

Op 16 april 2019 hebben klagers een klacht ingediend bij de Landelijke Klachten Commissie voor het Christelijk Onderwijs (verder te noemen: de Commissie) tegen \*, directeur van CBS de \* (verder te noemen: de school)

Er is contact gelegd met partijen om te bezien of de klacht nog op schoolniveau kon worden opgelost, maar er is gekozen voor behandeling bij de Commissie.

Op 5 juni 2019 heeft de Commissie een hoorzitting gehouden te Utrecht, alwaar klagers in persoon zijn verschenen. Namens de school en het bevoegd gezag zijn verschenen de heer \* , voornoemd en de heer \*, bestuurder, bijgestaan door mr. A.H.M. van Bavel gemachtigde.

## II. Standpunt van klagers

Uit hetgeen schriftelijk en mondeling door klagers naar voren is gebracht, leidt de Commissie de volgende klacht af:

Klagers dienen een klacht in over de gebeurtenissen die zich hebben voorgedaan in de communicatie met de directeur rondom de begeleiding van hun zoon (naam leerling).

Ten tweede stellen klagers dat ondanks de toezegging daartoe, het pestprotocol niet is ingezet. Zij hebben meerdere malen naar het pestprotocol gevraagd, maar niemand wist of kon aangeven of dat ingezet was. Ouders hebben daar nooit een terugkoppeling over gehad.

## III. Feiten en omstandigheden

Klagers zoon (naam leerling) zat in schooljaar 2018-2019 in groep 6 van (naam school). Sinds groep 3 vertoont hij problematisch gedrag. Dit gedrag is sinds het begin in groep 6 aanmerkelijk toegenomen en volgens school geëscaleerd.

Op aanraden van de school is (naam leerling) aangemeld voor het Bink traject bij Karakter om de school meer handvaten voor zijn begeleiding te geven.

De adviezen van Karakter strookten echter niet met de visie die de directeur (en de school) zelf heeft over de aanpak van (naam leerling) (en kinderen met ADHD in het algemeen). Hierdoor komen de ouders en de directeur in een geschil terecht over de aanpak van (naam leerling). Ouders geven aan dat de aanpak van de school wellicht bij andere kinderen kan werken, maar niet bij (naam leerling).

De ouders kiezen er begin november 2018 voor om (naam leerling) thuis te houden en een gesprek te arrangeren op school.

Tijdens een overleg met de leerkracht en de directeur was moeder, volgens de directeur, emotioneel en verwijtend jegens hem, waardoor een constructief gesprek niet mogelijk was.

Kort daarop is op 27 november 2018 een groot overleg gepland met de ouders, de leerkracht, de IB-er en Karakter. Om te voorkomen dat dit gesprek weer zou leiden tot een discussie over het verschil van visie, heeft de directeur ervoor gekozen niet bij dit gesprek aanwezig te zijn. Hij was van mening dat tijdens dit gesprek enkel en alleen de voortgang van (naam leerling) in de klas besproken diende te worden. Hij zag daar voor zichzelf geen rol in weggelegd.

Ouders hebben dit de directeur zeer kwalijk genomen. Zij begrepen niet waarom de directeur zich nu uit het proces onttrok. Het is aan hen ook niet voldoende duidelijk gemaakt waarom de directeur niet bij het gesprek aanwezig wenste te zijn.

(naam leerling) is na de kerstvakantie weer voorzichtig op school gestart. Het ging goed met hem en er stond een voortgangsoverleg gepland op 19 februari 2019.

In de tweede schoolweek na kerst werden ouders echter al gebeld om (naam leerling) van school te komen halen. De leerkracht kon het niet meer aan en er is besloten een andere school voor (naam leerling) te zoeken. Ouders waren erg door dit besluit overrompeld, omdat zij in de veronderstelling waren dat het juist beter ging met (naam leerling). Zij hadden het idee dat (naam leerling) op dat moment slachtoffer is geworden van de drukte die in de klas heerste.

Op 15 januari 2019 is er op verzoek van de ouders weer een groot overleg ingepland. De directeur was bij dit gesprek aanwezig. Moeder heeft de directeur echter de deur gewezen, met als reden dat de directeur er zelf voor gekozen had niet bij het vorige overleg aanwezig te zijn en dat hij dan niet ineens wel weer kon aanschuiven.

Er ontstond een discussie tussen zowel moeder als vader met de directeur, waarna de directeur het gesprek verlaten heeft.

De directeur voelde zich na dit tweede gesprek zodanig geschoffeerd dat hij ervoor gekozen heeft niet meer met ouders te communiceren en herstelgesprekken, die hij in een eerder stadium nog wel had willen voeren, heeft afgewezen.

Klagers hebben vervolgens een gesprek gehad met de bestuurder. Dit gesprek verliep positief, maar heeft er niet toe kunnen leiden dat er herstelgesprekken tussen klagers en de directeur tot stand gebracht konden worden.

Klagers geven aan dat ze heel erg last hebben gehad van de communicatie met de directeur. Zij hebben zich zelden zo gekleineerd gevoeld. Klagers hebben zich in hun contact met de school open en kwetsbaar opgesteld. Vanuit hun eigen werk reflecteren ouders dagelijks over hun handelen en hebben zij de mensen die aanwezig waren bij de laatste bijeenkomst gevraagd om feedback. Deze personen bevestigden dat de directeur zich enorm onprofessioneel en agressief heeft opgesteld. Ouders hebben grenzen aangegeven die volgens hen door de directeur niet gerespecteerd zijn.

Dat komt volgens klagers naar voren in het aannemen van een provocerende houding. De directeur is erg bezig met zijn eigen emoties en bezigt veroordelend taalgebruik. Hij heeft volgens klagers het gesprek (of de gesprekken) laten escaleren en komt niet terug op zaken die ouders aangeven.

De directeur is niet meegelaveerd met de toenemende problematiek van (naam leerling) en is niet meegegaan in aangereikte hulpverlening en heeft vastgehouden aan zijn eigen standpunt.

Hierdoor is volgens klagers het gedrag van (naam leerling) verergerd en is hij uiteindelijk naar het speciaal onderwijs gegaan.

Tenslotte geven ouders aan dat de directeur niet goed heeft ingeschat hoe overbelast de ouders waren en heeft hij geen oog gehad voor hun emoties.

### III. Standpunt van de school en het bevoegd gezag

De directeur is altijd zeer begaan geweest met (naam leerling) en dat ging ook best goed, totdat Karakter erbij betrokken werd. Karakter adviseerde een andere aanpak van (naam leerling). Deze aanpak sloot niet aan op het beleid (de visie) van de school. Er ontstond een patstelling tussen ouders en de directie.

De directeur heeft ervoor gekozen op 27 november 2018 niet bij het gesprek aanwezig te zijn, omdat dat gesprek over de inhoud ging en de directeur wilde niet dat het gesprek vertroebeld zou raken door de communicatiestoornis (patstelling) tussen hem en de ouders. Hij zag voor zichzelf geen rol in dit voortgangsgesprek. Kennelijk is het in de communicatie niet overgekomen waarom de directeur ervoor gekozen had niet bij dit gesprek aanwezig te zijn.

De ouders wensten het meningsverschil te bespreken, maar de directeur wilde het enkel en alleen hebben over de voortgang van (naam leerling) in de klas. Het gesprek moest gaan over de inhoudelijke aanpak van (naam leerling) en niet over het verschil in visie.

Bij het tweede gesprek op 15 januari 2019 vond de directeur het wel noodzakelijk bij het gesprek aanwezig te zijn, omdat hij wilde opkomen voor zijn personeel dat in de knel zat vanwege het gedrag van (naam leerling) in de klas. Hij zat daar in zijn rol als directeur. Ouders hebben hem toen op schofferende wijze de deur gewezen.

Bij het weglopen uit het gesprek heeft vader tegen de directeur gezegd: "Ik hoop niet dat dit gevolgen heeft voor mijn zoon". Nadat ouders en directeur 5 jaar gezamenlijk zijn opgetrokken, was dit voor de directeur de druppel. Hij voelde zich persoonlijk aangevallen, omdat hij juist zeer bij (naam leerling) betrokken was.

Hierna heeft hij ervoor gekozen geen rechtstreeks contact meer met de ouders te hebben.

Ten aanzien van het pestprotocol geeft de directeur aan dat zij daar op school niet aan toegekomen zijn en dat het niet als zodanig is ingezet. Er was kanjertraining en veel aandacht voor het pedagogisch klimaat in de klas. De school dacht dit voldoende in de vingers te hebben en heeft nooit begrepen dat de ouders dat niet zo hebben ervaren.

#### IV. Overwegingen van de Commissie

De Commissie stelt allereerst vast dat klagers en de directeur op tal van punten ernstig van mening verschillen in hun beleving van en ervaring met de situatie zoals die zich rond (naam leerling) heeft voorgedaan. Dit heeft zij ook ervaren tijdens de hoorzitting. De directeur heeft expliciet aangegeven dat hij zich niet in het verhaal van ouders herkent. Het is voor de Commissie niet eenvoudig om de juistheid van de ingenomen standpunten te verifiëren. De Commissie zal op die onderdelen dan ook volstaan met het toetsen of en in hoeverre de school heeft voldaan aan hetgeen in redelijkheid door klagers van de school mocht worden verwacht.

#### Ten aanzien van de gesprekken:

Het is aan de Commissie niet duidelijk geworden wat er precies als reden is gegeven en letterlijk is gezegd over het wel of niet aanwezig zijn van de directeur bij deze gesprekken.

Wel vastgesteld kan worden dat het voor klagers onduidelijk was, waardoor er ruis is ontstaan en zij (begrijpelijkerwijs) een eigen interpretatie aan de zaken hebben gegeven en er irritatie is ontstaan.

De Commissie oordeelt dat de school, ondanks wellicht goede intenties, in heldere en tijdige communicatie met klagers is tekortgeschoten. Dat het voor ouders volkomen onverwacht was dat er al in januari 2019 eenzijdig werd besloten dat (naam leerling) niet meer op school kon blijven, is naar het oordeel van de Commissie tevens toe te schrijven aan tekortschietende communicatie. Een dergelijk verstrekkend besluit dient tijdig en helder met ouders te worden besproken.

#### Ten aanzien van het verschil in visie:

De directeur heeft aangegeven dat er op school voldoende pedagogische kennis en begeleiding aanwezig is om (naam leerling) te begeleiden. De school heeft een eigen visie op het begeleiden van leerlingen met gedragsproblemen als autisme en ADHD en deze begeleiding is tot nu toe altijd succesvol geweest. Gedrag is voor de directeur een keuze. Veelal wist (naam leerling) zijn gevoelens weer te geven en was hij alweer kalm als hij bij de directeur kwam. In kalmte maakt een mens keuzes volgens de directeur. Deze methode heeft ook bij (naam leerling) al die tijd goed gewerkt.

Daarentegen hielden de adviezen van Karakter in dat je meer moet meebewegen met de onmacht van het kind. Je moet het kind meer begeleiden om uit zijn of haar gedrag te komen.

De Commissie constateert dat er juist vanuit de school is verzocht (naam leerling) aan te melden voor het traject bij Karakter om de school meer handvaten te geven teneinde het verergerend problematisch gedrag van (naam leerling) te begeleiden. De door school gekozen aanpak bleek dus niet meer voldoende.

Het bevreemdt de Commissie dan ook, dat ondanks het verschil in visie (waar de Commissie niet in zal treden) de adviezen van Karakter terzijde geschoven zijn en dat de school daar niet voor open heeft willen staan.

Dit klemmt temeer daar de school zich uiteindelijk handelingsverlegen heeft moeten verklaren en (naam leerling) naar het speciaal onderwijs is uitgestroomd.

Ten aanzien van de communicatie;

De versies van hetgeen zich heeft voorgedaan in de gesprekken tussen de directeur en klaagster komen niet met elkaar overeen. De Commissie kan wel zich wel voorstellen dat de gesprekken op enig moment emotioneel verlopen zijn. Enerzijds door de lastige situatie waarin ouders zich met hun kind bevonden. Anderzijds door de betrokkenheid van de directeur bij (naam leerling).

Ter zitting heeft de directeur nogmaals aangegeven dat hij eigenlijk niet meer met de ouders in gesprek wil. Er zijn te veel momenten geweest dat er een escalatie was tussen hem en klaagster.

Gebleken is dat ouders op meerdere momenten kenbaar hebben gemaakt dat zij nog open stonden voor herstel van contact en weer in gesprek wilden gaan over de ontstane situatie, maar dat de directeur daar geen "brood" meer in zag.

Tijdens de hoorzitting ziet de directeur wel dat klagers het moeilijk hebben. Hij vraagt zich af of er een basis is om voort te gaan en staat er voorzichtig voor open om naar de toekomst te kijken, zeker gezien het feit dat er nog 2 dochters van klagers op de school zitten. De klagers willen echter ook hetgeen voorgevallen is nog met de directeur bespreken. Mede door deze opvatting en door de, in de ogen van de directeur vijandige opstelling van de ouders tijdens de hoorzitting is hij in zijn opvatting gesterkt om niet meer met deze ouders in gesprek te gaan.

De Commissie deelt de waarneming van de directeur niet. Zij heeft niet waargenomen dat de ouders zich schofferend of vijandig opstelden tijdens de hoorzitting en betreurt het besluit van de directeur.

De Commissie is van oordeel dat een directeur, in beginsel, te allen tijde in gesprek dient te blijven met ouders en zich in moet spannen om een oplossing te zoeken.

De Commissie constateert dat de directeur niet de professionele houding heeft aangenomen die hij had moeten aannemen en daardoor de communicatie niet meer is aangegaan juist daar waar het nodig was. Daardoor is gecommuniceerd op betrekkningsniveau en niet meer op inhoud.

Ten aanzien van het inzetten van het pestprotocol

Tijdens de hoorzitting is het inzetten van het pestprotocol slechts kort ter sprake gekomen. De Commissie stelt vast dat de klacht hierover ook is te herleiden tot het ontbreken van een heldere communicatie.

Concluderend oordeelt de Commissie dat de klacht in al zijn onderdelen betrekking heeft op de mate waarin professioneel en effectief is gecommuniceerd naar ouders en de Commissie acht de klacht in die zin gegrond.

#### VI. Advies aan bevoegd gezag

De Commissie adviseert het bevoegd gezag:

Tijdig en transparant te communiceren met ouders van leerlingen en daarbij te verifiëren of ouders begrijpen wat de school voor ogen heeft.

Aldus gegeven op 5 juni 2019 door mr. M. Iedema, voorzitter, alsmede drs. E. Couperus en M. de Blauw Med als leden in tegenwoordigheid van mr. A. C. Gröllers, secretaris.