



GESCHILLEN
COMMISSIES
BIJZONDER
ONDERWIJS

Jaarverslag 2022

Landelijke Klachtencommissies
Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	p. 2
1. Voorwoord	p. 3
2. Secretariaat van GCBO in 2022	p. 5
3. Samenstelling van de commissies	p. 7
4. Opvallende adviezen in 2022	p. 11
5. Behandelde klachten in 2022 in getallen	p. 18

1. Voorwoord

In 2022 hebben de Commissies kunnen functioneren als in de jaren voor de coronapandemie. Weliswaar hadden de coronaperikelen nog een staartje, verbazingwekkend snel kon de draad als vanouds worden opgepakt. De commissieleden gingen weer het land in om partijen in elkaars aanwezigheid te horen. Elkaar zien en ontmoeten tijdens zittingen is eens te meer een effectieve manier gebleken om tegenstellingen te overbruggen en de communicatie tussen partijen te herstellen. Het is eenvoudiger gebleken partijen weer in contact te brengen dan in geval van een online hoorzitting. Mensen zijn nu eenmaal sociale wezens en hebben behoefte aan het persoonlijke contact.

Is er in 2022 een einde gekomen aan het houden van online hoorzittingen? Nee, dat zeker niet. Klachten over besluiten van scholen op basis van vastgelegde regelgeving of opgestelde normen lenen zich prima voor online behandeling. Te denken valt aan klachten over schooladviezen en doublures.

Het klachtrecht stond ook in de politiek weer ter discussie. Het lijkt een regelmatig terugkerend fenomeen dat de politiek vragen heeft bij het klachtrecht. Het secretariaat heeft veel tijd geïnvesteerd in het beantwoorden van de vragen van de onderwijsminister en zijn medewerkers. Het beantwoorden van de vragen is op zich geen probleem, het maakt dat we zelf ook goed nadenken over wat we doen, maar belangrijker nog, hoe we het doen. Door bij partijen navraag te doen naar hun ervaringen met de Commissie hebben we hierover best veel informatie. De score die de Commissies behalen is ruim voldoende.

Klachtbehandeling doen we als klachtencommissies al sinds 1998, inmiddels bijna 25 jaar. Daarin zijn de klachten een weerspiegeling van de maatschappelijke trends gebleken. Ging het in de eerste jaren veelvuldig over grensoverschrijdend gedrag van leerkrachten jegens leerlingen, gaat het inmiddels over de invloed van (cyber)pesten en het onvoldoende herkennen van en aandacht voor leerlingen met een (psychische) ondersteuningsbehoefte.

In de loop der jaren hebben ook de modernere manieren van communiceren hun intrede in het klachtrecht gedaan. E-mailberichten, communicatieapps voor scholen en social media hebben een belangrijke invloed op wat we vinden en denken, niet alleen van onszelf maar ook van en over anderen. Het maakt het er niet eenvoudiger op de balans te vinden in de relatie tussen leerlingen onderling, ouders en de school. Zenden en ontvangen van woorden luisterde altijd al heel nauw, maar door de mogelijkheden van de moderne technieken des te meer. We zien dit ook steeds meer en vaker in de klachtdossiers. Hoe meer e-mailberichten er zijn verzonden naar elkaar, des te beroerder werd de kwaliteit van communicatie en het onbegrip voor (het standpunt van) de ander.

Let wel, dit is geen kritiek op het ongekeerde bereik van moderne communicatiemiddelen. Integendeel. Het brengt ons snel en gemakkelijk bij elkaar en dat moeten we koesteren. We dienen echter niet uit het oog te verliezen dat interactie hier niet altijd bij gebaat is. Een persoonlijk gesprek, even elkaar de hand schudden, in de ogen kijken of gewoon groeten. Nu de coronapandemie achter de rug is kan en mag het ook allemaal weer. Waar we in die periode nauwelijks contact met elkaar konden hebben en alles vanachter beeldschermen diende te gebeuren, hebben we nu alle ruimte om dat in te halen. Als we het contact weer zoeken in het directe gesprek, wordt het verschil van inzicht zachter en wordt meer ruimte gevonden voor begrip en respect voor elkaar.

Leidt dit dan ook tot minder klachten in het komende jaar? Zeker niet. Onbegrip of niet kunnen of willen luisteren naar elkaar is van alle tijden. Dan is het goed dat de klachtencommissie een luisterend oor is voor alle partijen én wij, als Commissie, een onpartijdig en onafhankelijk oordeel kunnen vormen en geven over de voorliggende klacht.

mr. Joh.C. Westmaas

Plaatsvervangend-voorzitter Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs

2. Secretariaat GCBO in 2022

Het secretariaat van GCBO is in de loop van 2022 verhuisd. Het secretariaat heeft Den Haag verruild voor een werkpleklocatie in Woerden. Na de coronajaren zijn de medewerkers van het secretariaat allen hybride blijven werken en is voor deze nieuwe kantooroplossing gekozen. Door de verhuizing is ook het postadres van het secretariaat gewijzigd. Voor de nieuwe adresgegevens, zie hoofdstuk 3 van dit jaarverslag 'Samenstelling van de Commissies'.

Er is een belangrijke functie voor het secretariaat weggelegd waar het gaat over het verstrekken van informatie aan bij een klachtenprocedure betrokken partijen. Het secretariaat fungeert als eerste aanspreekpunt - zowel telefonisch als schriftelijk - en verwijst partijen waar nodig door naar andere organisaties. Het secretariaat speelt ook een belangrijke rol in de administratieve afhandeling van de klachten, van aanvang tot en met sluiting van het dossier.

Medewerkers secretariaat



J.C. Koornaar



A. Khedoe



K. van der Haas

Het secretariaat is verantwoordelijk voor de invoer van een klachtdossier en de start van de procedure bij de klachtencommissie. De klachtencoördinator koppelt de klacht vervolgens aan een behandelend secretaris. De behandelend secretaris beoordeelt of de klacht compleet is en of alle voor een goede klachtafhandeling benodigde stukken zijn meegezonden door de klager. De secretaris gaat ook na of partijen mogelijkheden zien om de klacht, eventueel door middel van bemiddeling, onderling op te lossen. De Commissies staan voor dat klachten zoveel mogelijk op school- en/of bestuursniveau worden afgehandeld. De ervaring leert dat dit de relatie tussen klager, leerkrachten, school en bestuur vaak ten goede komt.

Wanneer het niet lukt de klacht op school-/bestuursniveau op te lossen, wordt aan verweerder(s), de school en het bestuur, gevraagd om te reageren op de klacht middels een verweerschrift. Na ontvangst van het verweer wordt de klacht ingepland op een (besloten) hoorzitting van de Commissie. Dit vergt de nodige organisatie, uitgevoerd door het secretariaat van de Commissies met ondersteuning van de klachtencoördinator. Het blijkt niet altijd even gemakkelijk een zittingsdatum te bepalen. De behandelende Commissie bestaat uit een voorzitter en twee leden, ondersteund door een secretaris, waarbij zoveel mogelijk wordt

geprobeerd de secretaris aanwezig te laten zijn die de klacht in behandeling heeft genomen.

Tijdens de hoorzitting worden partijen in de gelegenheid gesteld hun standpunten nader toe te lichten. Partijen worden in elkaars aanwezigheid gehoord, tenzij sprake is van zwaarwegende belangen waardoor dit niet mogelijk is. Het toepassen van hoor- en wederhoor is van groot belang in het kader van waarheidsvinding en mag als een basisprincipe in de klachtbehandeling worden beschouwd.

In 2022 hebben steeds meer zittingen weer fysiek doorgang kunnen vinden, dit in tegenstelling tot de jaren 2020 en 2021. De Commissie geeft de voorkeur aan een fysieke zitting, dit doet in de meeste gevallen het beste recht aan een goede klachtbehandeling, zoals in het voorwoord van dit jaarverslag ook al opgemerkt door mr. Westmaas. Een digitale zitting biedt minder mogelijkheden de menselijke maat aan te leggen.

In 2022 waren er vijf vaste secretarissen en een viertal freelance-secretarissen actief voor de verschillende Commissies.

Secretarissen van de Commissies



Achien Gröllers
coördinator



Dorine Dane
secretaris



Nynke Anjema
secretaris



Denise le Pair
secretaris



Tessel Beek
secretaris t/m
30-04-2022

3. Samenstelling van de commissies

De landelijke klachtencommissie voor het christelijk onderwijs bestond in 2022 uit:

- mr. H.C. Naves, voorzitter Raad voor de Rechtspraak, voorzitter
- mr. E.I. Batelaan-Boomsma, rechter-plaatsvervanger, plv. voorzitter (tot 1 september 2022)
- mr. Joh. C. Westmaas, juridisch adviseur en oud-burgemeester, plv. voorzitter
- mr. M. Iedema, raadsheer Hof Amsterdam, plv. voorzitter
- drs. K.M.P.A.M. Håbryka, huisarts, lid
- drs. M. Hoogenkamp, onderwijskundige, lid
- drs. J. van Tongeren, onderwijsadviseur en psychodiagnosticus, lid
- M. de Blaauw MED, docent en remedial teacher, lid
- E. van Seventer-Timman, oud-schooldirecteur en trainer/coach po, lid
- E.M. Schippers BSc, beleidsmedewerker jeugd en onderwijs,
- P.P.W.A.M. Vervoort, adviseur omgangsvormen en integriteit en lid onderzoekscommissie integriteit, lid
- ing. J.T. Havinga MES, bestuurder VO, lid
- G. Tissink, directeur/bestuurder PO, lid
- E. Couperus, pedagoge en directeur PO, lid
- K. Harsevoort-Zoer, orthopedagoge, lid

Noordelijke Kamer

- drs. G. Moes-ten Brug, arts jeugdgezondheidszorg, lid (tot 1 september 2022)
- mr. W.R. van der Velde, advocaat, lid
- ir. E. Nijboer, trainer/coach, lid (tot 1 oktober 2022)
- C. Hazekamp, mediator
- K. de Kleuver – Kapetijns, hoofd onderwijs en kwaliteit bestuur PO, lid
- mr. F.P. Troost, advocaat, secretaris

Freelance secretarissen

- mr. A.A. Jopse, jurist OM
- mr. P. van Veen, onderwijsjurist

Vermelding in uw schoolgids

Bij verwijzing op de website, in de schoolgids en klachtenregeling van uw school, kunt u de volgende gegevens opnemen.

GCBO

t.a.v. de Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs

Postbus 394

3440 AJ Woerden

T. 070 386 16 97

E. info@gcbo.nl

I. www.gcbo.nl

De landelijke klachtencommissie voor het katholiek onderwijs bestond in 2022 uit:

- mr. M. van der Veen, senior rechter Amsterdam, voorzitter
- mr. A. van Oorschot, raadsheer Hof 's-Hertogenbosch, plv. voorzitter
- mr. J.M.J. Godrie, senior rechter 's-Hertogenbosch, plv. voorzitter
- drs. V. Gommers-Weijnen, oud-rector, lid
- J. Montanus, staffunctionaris, lid
- L.A.M. Swaans, oud-directeur PO en VO, lid
- M.J.M. Maas, oud-directeur (interim) PO, lid
- drs. P. van de Veer, senior beleidsmedewerker jeugd en oud-orthopedagoog, lid
- C.E.M. van Baar, communicatiewetenschapper, lid
- C.M. Clarijs, oud-voorzitter college van bestuur VO, lid

Vermelding in uw schoolgids

Bij verwijzing op de website, in de schoolgids en klachtenregeling van uw school, kunt u de volgende gegevens opnemen.

GCBO

t.a.v. de Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs

Postbus 394

3440 AJ Woerden

T. 070 386 16 97

E. info@gcbo.nl

I. www.gcbo.nl

De landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs bestond in 2022 uit:

- mr. C.M. van der Bas, rechter en toezichthouder, voorzitter (tot 1 juni 2022)
- mr. M. van Kuilenburg, senior rechter Rotterdam, voorzitter (vanaf 1 juni 2022)
- mr. W.H. Korthals Altes, rechter-plaatsvervanger, plv. voorzitter
- mr. W.G.G.M. van Holsteijn, senior jurist Ministerie van Onderwijs, lid
- A.E. Blik- de Jong, oud leerkracht en oud gedeputeerde provincie Flevoland, lid
- mr. P.H.M. Kanters, onderwijsjurist, lid
- M.A.H. Hermens, oud-directeur PO/SO, lid
- M. Triest, interim-directeur-bestuurder en mediator, lid
- drs. M.J.A.E. Sluijters, ontwikkelingspsycholoog en directeur-bestuurder
- samenwerkingsverband PO, lid
- P.H. van Laarhoven, bestuurder en toezichthouder onderwijs, lid

Vermelding in uw schoolgids

Bij verwijzing op de website, in de schoolgids en klachtenregeling van uw school, kunt u de volgende gegevens opnemen.

GCBO

t.a.v. de Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs
Postbus 394
3440 AJ Woerden
T. 070 386 16 97
E. info@gcbo.nl
I. www.gcbo.nl

De landelijke klachtencommissie voor het reformatorisch onderwijs bestond in 2022 uit:

- mr. P.J. den Boef, advocaat/mediator, voorzitter
- mr. J. Wolterink, notaris, voorzitter
- M.J. Houtman-Heijboer, coach en trainer, lid
- B. van Dijk, psychosociaal therapeut, lid (sinds 1 januari 2022)
- drs. H. Spaan-Nijland, orthopedagoog, lid
- dr. S.D. Post MPM, mediator/coach/ondernemer, lid

Ambtelijk secretarissen

- mr. A. van der Veer MSc, directeur uitgeverij, docent commerciële economie en ondernemerschap, secretaris
- mr. G.J. Boersma-Freeke, jurist, secretaris

Vermelding in uw schoolgids

Bij verwijzing op de website, in de schoolgids en klachtenregeling van uw school, kunt u de volgende gegevens opnemen.

GCBO

t.a.v. de Landelijke Klachtencommissie voor het reformatorisch onderwijs

Postbus 394

3440 AJ Den Haag

T. 070 386 16 97

E. info@gcbo.nl

I. www.gcbo.nl

4. Opvallende adviezen in 2022

In dit hoofdstuk worden een aantal bijzondere en/of opvallende adviezen zoals door de Commissies uitgebracht in 2022 uitgelicht.

Alle door de verschillende Commissies uitgebrachte adviezen – voorzien van kernachtige trefwoorden en een samenvatting – zijn gepubliceerd op [de website](#).

4.1. Klachtonderwerpen 2022

In 2022 heeft de Commissie 203 klachten ontvangen en hebben er 71 hoorzittingen plaatsgevonden. In totaal heeft de Commissie 76 adviezen uitgebracht op klachten ontvangen in 2022 (er zijn een aantal klachten pas in 2023 op zitting behandeld maar omdat de adviezen zien op een in 2022 ingediende klacht zijn deze in de telling van 2022 meegenomen).

De onderwerpen van de klachten lopen uiteen van communicatie tot passend onderwijs en van veiligheid tot doublures. Opvallend is de stijging in het aantal klachten dat gaat over sancties tegen leerlingen, te denken valt daarbij aan schorsing en verwijdering van leerlingen. Waar in 2021 maar 4 klachten over dit onderwerp binnengekomen zijn, waren dat er in 2022 24.

Het secretariaat heeft een verklaring gezocht voor deze forse toename van klachten over dit onderwerp. Dit lijkt het gevolg te zijn van de in 2020 en 2021 genomen maatregelen ter bestrijding van het Coronavirus, nu in 2018 en 2019 respectievelijk 14 en 22 klachten over dit onderwerp zijn binnengekomen bij de Commissies.

Ten aanzien van de andere klachtonderwerpen - zie hoofdstuk 5 van dit jaarverslag - heeft de Commissie geen opvallende toe- of afnames geconstateerd ten opzichte van voorgaande jaren.

4.2. Bijzondere en/of opvallende adviezen 2022

Klachtnummer 2022/016 Bejegening bij school betrokken ZZP'er, vrijwilliger en ouder na melding grensoverschrijdend gedrag

Klager was als ZZP'er, als vrijwilliger en als ouder verbonden aan de school. Tijdens een repetitie voor de musical van groep 8, waar klager jaarlijks aan meewerkte, heeft hij een leerling aangesproken op diens gedrag. De leerling heeft direct daarna een klacht jegens klager ingediend naar aanleiding van een voorval tijdens het schoolkamp dat een week eerder had plaatsgevonden. De school heeft, als gevolg van deze klacht, direct de samenwerking met klager stopgezet. Klager heeft een klacht ingediend over de wijze waarop de school met hem is omgegaan na ontvangst van de klacht over hem.

De Commissie verklaart de klacht deels gegrond en deels ongegrond. De Commissie is van oordeel dat de school klager na de melding over grensoverschrijdend gedrag had moeten doorverwijzen naar een externe vertrouwenspersoon. Dit is geen kwestie die de school intern op kan lossen en het lag daarmee op haar weg klager te verwijzen. De school heeft het zich, naar het oordeel van de Commissie, onnodig moeilijk gemaakt door te proberen de kwestie eerst zelf op te lossen. Daarbij heeft de school geen duidelijke procedure gevolgd en lijkt de school ook geen verankerde procedure hiervoor te hebben opgesteld. Het veiligheidsplan en de klachtenregeling zijn door de school niet ter hand gesteld aan klager, ondanks een expliciet verzoek hiertoe, noch is deze informatie op de website of anderszins openbaar te raadplegen. De school heeft ook de melders van het grensoverschrijdende gedrag onvoldoende gewezen op hun verantwoordelijkheid en het feit dat zij zich uit het gesprek terugtrokken, waardoor de school de mogelijkheid van hoor- en wederhoor werd ontnomen. De klacht over communicatie wordt door de Commissie niet in behandeling genomen, nu de school reeds heeft erkend hierin tekort te zijn geschoten. De klacht dat voor klager onvoldoende duidelijk is geworden waaruit het grensoverschrijdende gedrag zou hebben bestaan, wordt ongegrond verklaard; de standpunten van partijen over hetgeen al dan niet besproken zou zijn hierover liggen te ver uiteen.

Ook de klacht over de communicatie naar de andere ouders van de groep heeft de Commissie gegrond verklaard. De Commissie heeft overwogen dat de e-mails van de school niet de-escalierend hebben gewerkt en eerder hebben bijgedragen aan de bij de ouders van de groep ontstane onrust. De klacht dat de school niet neutraal is geweest bij het toekennen van zitplaatsen bij de eindmusical door klager tezamen met bevriende stellen apart te zetten wordt door de Commissie ongegrond verklaard. De school heeft de stelling van klager voldoende gemotiveerd betwist. De klacht dat klager als gevolg van de berichtgeving van de school op een andere school evenmin welkom was in zijn rol als Sinterklaas wordt door de Commissie eveneens ongegrond verklaard. Hoewel de berichtgeving van de school niet heeft bijgedragen aan een neutrale beeldvorming rondom klager kan niet worden vastgesteld dat de verklaring van de directeur er de oorzaak van is dat klager niet meer werd gevraagd door de andere school.

Aanbevelingen:

- 1. Publicatie van het veiligheidsplan en de klachtenregeling van de school op haar website en/of in de schoolgids;*
- 2. In geval van een melding van grensoverschrijdend gedrag direct een externe vertrouwenspersoon in te schakelen en zich, nu een dergelijke situatie buiten de expertise van de school ligt, niet te mengen in de situatie.*

Klachtennummer 2022/042 Het in diskrediet brengen van een gescheiden ouder door het verstrekken van informatie aan de bijzonder curator van de leerling door de 'vertrouwenspersoon' van de school. De perceptie en gevoelens van de leerling zijn gedeeld met de bijzonder curator nu deze in het belang van de leerling is aangesteld.

Klager is een gescheiden ouder. In het kader van de omgangsregeling tussen klager en zijn dochter is een bijzonder curator aangesteld. De bijzonder curator heeft contact gehad met een 'vertrouwenspersoon' van de school. Aan de bijzonder curator is door de 'vertrouwenspersoon' belastende informatie over klager afgegeven, terwijl de informatie niet objectief beoordeeld of geverifieerd is. Klager is van mening dat de school partijdig is in de informatievoorziening, medeplichtig is aan laster en het in diskrediet brengen van klager ten voordele van de ex-partner van klager. De school stelt dat geen sprake is van gesprekken met een vertrouwenspersoon. Op initiatief van de mentor heeft een onderwijsassistente af en toe persoonlijke en laagdrempelige gesprekken met de dochter van klager gevoerd over haar thuissituatie. Klager en zijn ex-partner zijn hierover geïnformeerd en aangegeven is dat de inhoud van deze gesprekken niet met de ouders gedeeld zouden worden. De gesprekken waren bedoeld voor het welzijn van de dochter van klager. De onderwijsassistente heeft alleen de perceptie en gevoelens gedeeld met de bijzonder curator, nu de bijzonder curator in het belang van de dochter van klager is aangesteld door de rechtbank. Het rapport opgemaakt door de bijzonder curator heeft de school niet ingezien. De school herkent zich niet in de klacht dat zij klager op oneigenlijke wijze heeft belast om hem in diskrediet te brengen.

De Commissie heeft geen enkele aanwijzing gevonden in het dossier dat de school partijdig was in haar informatievoorziening. De Commissie heeft evenmin kunnen vaststellen dat de school alleen gesprekken met de ex-partner van klager voert. De school heeft aangegeven geen onderscheid te willen maken en heeft ten aanzien van de dochter van klager gezorgd voor persoonlijke ondersteuning in de vorm van een onderwijsassistente waar zij zich veilig bij voelde en waar zij zich in vertrouwelijkheid kon uiten. De Commissie constateert dat bij klager verwarring is ontstaan over wie er door de school was aangesteld voor het voeren van deze gesprekken. Klager had hier echter wel van op de hoogte kunnen zijn. De Commissie stelt voorts vast dat klager onvoldoende onderbouwd heeft op grond waarvan sprake is van laster door de onderwijsassistente. De Commissie beschikt niet over het rapport van de bijzonder curator. De door de onderwijsassistente verstrekte informatie moet in het belang van de dochter van klager worden geacht te zijn verstrekt. Klager voelt zich in zijn persoonlijke vrijheid en rechten aangetast, maar heeft niet aan de Commissie kunnen aangeven of aantonen uit welk handelen van de school dit zou voortkomen. De Commissie heeft geen aanknopingspunten kunnen vinden voor onrechtmatig of klachtwaardig handelen van de school. De klacht is ongegrond.

Klachtennummer 2022/043 Inname telefoon leerling als strafmaatregel

De mobiele telefoon van de zoon van klagers is door de school ingenomen voor de duur van één week als strafmaatregel. Klagers zijn het met de maatregel niet eens. Klagers zijn van mening dat het innemen van de mobiele telefoon gedurende de periode van één week disproportioneel is, de school te weinig oog heeft voor de bijzondere situatie van de leerling en er geen mogelijkheid is geboden tegen een genomen besluit in beroep te gaan. De school

stelt dat zij het schoolreglement heeft gevolgd en dat de regels zoals opgenomen in het reglement duidelijk gecommuniceerd zijn met ouders en leerlingen. De teamcoördinator heeft geen inhoudelijke redenen gezien hiervan af te wijken. Ook de situatie van de leerling heeft geen aanleiding gegeven af te wijken van de regels.

De Commissie overweegt dat een mobiele telefoon, als deze in strijd met de schoolregels wordt gebruikt, door medewerkers van de school mag worden ingenomen. De Commissie meent daarbij dat de leerling zijn ingenomen mobiele telefoon uiterlijk bij het verlaten van de school na zijn laatste lesuur retour dient te krijgen. Er is voor de school geen noodzaak (behoudens bijzondere omstandigheden) een ingenomen mobiele telefoon bij wijze van sanctie langer vast te houden. De Commissie is voorts van oordeel dat de school in zekere mate oog gehad heeft voor de leerling en zijn situatie, maar de school onvoldoende duidelijk heeft gemaakt hoe zij de situatie hebben meegewogen in haar afwegingen en beslissing. De stelling van klagers dat zij geen mogelijkheid hadden in beroep te gaan van de beslissing acht de Commissie ongegrond, volgens het leerlingenstatuut kunnen ouders zich bij vermeend onjuiste of onzorgvuldige toepassing van het statuut wenden tot het bevoegd gezag van de school en/of de Commissie. De Commissie is van oordeel dat de klacht over het innemen van de mobiele telefoon voor de duur van een week gegrond is, het te weinig oog hebben voor de bijzondere situatie van de leerling deels gegrond is en het niet bieden van een mogelijkheid tegen besluiten in beroep te gaan ongegrond is.

Aanbevelingen:

- 1. Het herzien van het schoolreglement, waarbij de mobiele telefoon alleen tijdens schooltijd kan worden ingenomen.*
- 2. De mening van het zorgteam te vragen hoe in deze kwestie gehandeld had moeten worden gelet op de bijzondere situatie van de leerling.*
- 3. In toekomstige klachtsituaties actiever gebruik te maken van de (externe) vertrouwenspersoon.*

Klachtnummer 2022/048 Afwikkeling onheuse bejegening leerling door groepsleerkracht. Ouders van een ex-leerling behouden het belang bij een klacht en het niet doorlopen van de interne procedure leidt niet tot niet-ontvankelijkheid van de klacht

De dochter van klaagster is onheus bejegend door de groepsleerkracht. De groepsleerkracht heeft de handen van de dochter van klaagster, waar lijm op zat, vastgepakt en vervolgens de haren en het gezicht van de dochter van klaagster ingesmeerd. Klaagster beklagt zich over het feit dat de school haar niet in kennis heeft gesteld van het incident en haar zorgen over het incident niet serieus heeft genomen. Ook de beloofde excuses van de groepsleerkracht aan de dochter van klaagster zijn uitgebleven. Het voorval is door de school en de leerkracht afgezwakt. Klaagster heeft de school meermaals gevraagd welke specifieke maatregelen de school zou treffen om de veiligheid van haar dochter bij terugkeer op school te waarborgen. De school heeft niet toereikend geantwoord. Klaagster heeft haar dochter daarop op een andere school ingeschreven. Klaagster heeft onderkend dat het incident op zichzelf niet heeft

geleid tot het indienen van de klacht. De school stelt dat klaagster voortijdig haar klacht bij de Commissie heeft aangebracht en zij geen belang meer heeft nu haar dochter niet meer op school is ingeschreven. De school onderkent dat de leerkracht onjuist heeft gehandeld maar meent dat haar niet kan worden verweten dat zij het incidentele handelen van de leerkracht niet heeft weten te voorkomen. De school herkent zich niet in de beschrijving van klaagster over de opstelling, wijze van communiceren en het aanpakken van de school in reactie op het incident.

De Commissie overweegt dat de school de mogelijkheid heeft opgenomen dat een ouder van een ex-leerling een klacht kan indienen. Klaagster heeft een zelfstandig redelijk belang en behoudt dit ook na het verlaten van de school. De Commissie volgt de bestuurder evenmin in de stelling dat het bestaan van een verplichting de interne klachtenprocedure te doorlopen een redelijke uitleg is van de (strekking van de) klachtenregeling. De Commissie acht de klacht in zoverre gegrond dat de school, blijkens haar eigen Protocol Schoolveiligheid, incidenten schriftelijk behoort te vast te leggen en dit in casu niet gebeurd is, althans onduidelijk gebleven is wanneer dit gedaan is en dit ondanks herhaalde verzoeken niet aan klaagster is toegestuurd. Voorts stelt de Commissie vast dat klaagster geen antwoord heeft gekregen op haar vragen met betrekking tot de maatregelen richting de groepsleerkracht, maar ook niet op de vragen van klaagster met betrekking tot een veilige terugkeer van haar dochter naar de school. De school is tekortgeschoten in het tegemoetkomen aan de verzoeken van klaagster, de Commissie stelt vast dat klaagster zich terecht beklaagd hierover.

Klachtnummer 2022/080 Grensoverschrijdend gedrag in appgroep

De zoon van klaagster heeft 's avonds laat in de groepsapp van de klas vragen gesteld aan de mentor. De mentor heeft aangegeven niet bereikbaar te zijn, de zoon van klaagster heeft daarop geprobeerd te bellen naar de mentor. De mentor heeft de zoon van klaagster vervolgens geblokkeerd. Via de groepsapp heeft de zoon van klaagster zijn klasgenoten gevraagd de mentor te bellen omdat hij geblokkeerd was. De mentor voelde zich onheus bejegend en heeft de groepsapp verlaten. Twee andere leerlingen hebben, naar aanleiding van de oproep van de zoon van klaagster, naar de mentor gebeld, dit is doorgegaan tot 1 uur 's nachts. De school heeft het gedrag bestempeld als grensoverschrijdend gedrag. De school heeft de leerlingen uitgesloten van deelname aan de cultuurreis naar Amsterdam. De leerlingen, waaronder de zoon van klaagster, hebben een vervangende opdracht moeten maken. Klaagster vindt hetgeen is voorgevallen geen grensoverschrijdend gedrag en zij vindt de straf die is toegepast absoluut niet in verhouding staan tot hetgeen is voorgevallen. De mentor heeft ook niet gehandeld conform het geldende protocol sociale media, daarin staat dat docenten geen privételefoonnummers en social media behoren te delen met leerlingen.

De Commissie concludeert dat het aanmaken van een groepsapp door de mentor op grond van het protocol geoorloofd is. De Commissie oordeelt dat naar aard en uitwerking sprake is van een professionele appgroep, de mentor neemt deel in het kader van haar functie. De Commissie heeft niet kunnen vaststellen dat de docent aan het begin van het jaar de gedragsregels van de app met de groep heeft besproken, de directeur heeft bevestigd dat dit in ieder geval niet als vast punt is opgenomen in het lesprogramma. Evenmin is het

nieuwe protocol sociale media met de leerlingen besproken. De Commissie oordeelt dat de school, samen met de ouders, de pedagogische verantwoordelijkheid heeft met leerlingen het gesprek aan te gaan over algemeen geaccepteerde normen en waarden. De Commissie oordeelt dat het sturen van de berichten laat op de avond niet direct als grensoverschrijdend aan te merken zijn. Dit is echter niet het geval voor telefoonoproepen. De Commissie deelt het oordeel van de school dat sprake was van vervelend, puberaal en onacceptabel gedrag waarvan de betrokken leerlingen moeten weten en moeten leren dat dit niet kan. Dat er een pedagogische maatregel verbonden is aan het gedrag acht de Commissie terecht.

Aanbeveling:

De Commissie adviseert het protocol sociale media in voor leerlingen begrijpelijke taal op te stellen en het men hen te bespreken. De Commissie adviseert het in verkorte vorm op te nemen in het leerlingenstatuut.

Klachtennummer 2022/140 Doublure

De zoon van klagers heeft in het schooljaar 2021-2022 gedoubleerd in VWO4. Aan het einde van het schooljaar hebben klagers bericht gekregen dat hun zoon opnieuw niet bevorderd zou kunnen worden omdat hij niet aan de bevorderingsnormen voldoet. Klagers zijn het hiermee niet eens omdat de school ten onrechte een vak niet mee zou tellen bij de bepaling van het gemiddelde cijfer, terwijl dit cijfer onderdeel uitmaakt van het curriculum en genoemd wordt in de bevorderingsnormen. De school meent dat het cijfer niet (opnieuw) meetelt voor de bevordering omdat het cijfer is behaald in de eerste keer in VWO4 en de leerling een vrijstelling van het vak heeft gekregen in het doublurejaar.

De Commissie komt tot het oordeel dat de klacht gegrond is. De Commissie komt tot dit oordeel omdat de school geen bepalingen heeft opgenomen in de bevorderingsnorm hoe omgegaan dient te worden met een in een eerder leerjaar behaald cijfer en een gegeven vrijstelling in het huidige schooljaar. Met andere woorden, de bevorderingsnormen zijn onduidelijk op het punt van het vak waarvoor de leerling een vrijstelling gekregen heeft. De Commissie volgt de lezing van klagers en overweegt dat de bevorderingsnorm in het voordeel van klagers uitgelegd dient te worden, omdat zij op de tekst van de bevorderingsnorm af moeten kunnen gaan en daarop moeten kunnen vertrouwen. Ook voor wat betreft de communicatie met betrekking tot het voorgenomen besluit de leerling niet te bevorderen heeft de Commissie overwogen dat de school tekortgeschoten is. Verweerder heeft hiervoor reeds verontschuldigen aangeboden en heeft erkend dat de school is tekortgeschoten.

Aanbeveling:

De Commissie beveelt aan bij de aanpassing van de bevorderingsnorm – door de school aangekondigd tijdens de zitting – goed te kijken naar de consequenties van een door de school verleende vrijstelling van een vak. De Commissie geeft daarbij in overweging de leerling de mogelijkheid te bieden het vak opnieuw te volgen – zodat de gelegenheid geboden wordt een hoger cijfer te halen – in plaats van een vrijstelling te verstrekken.

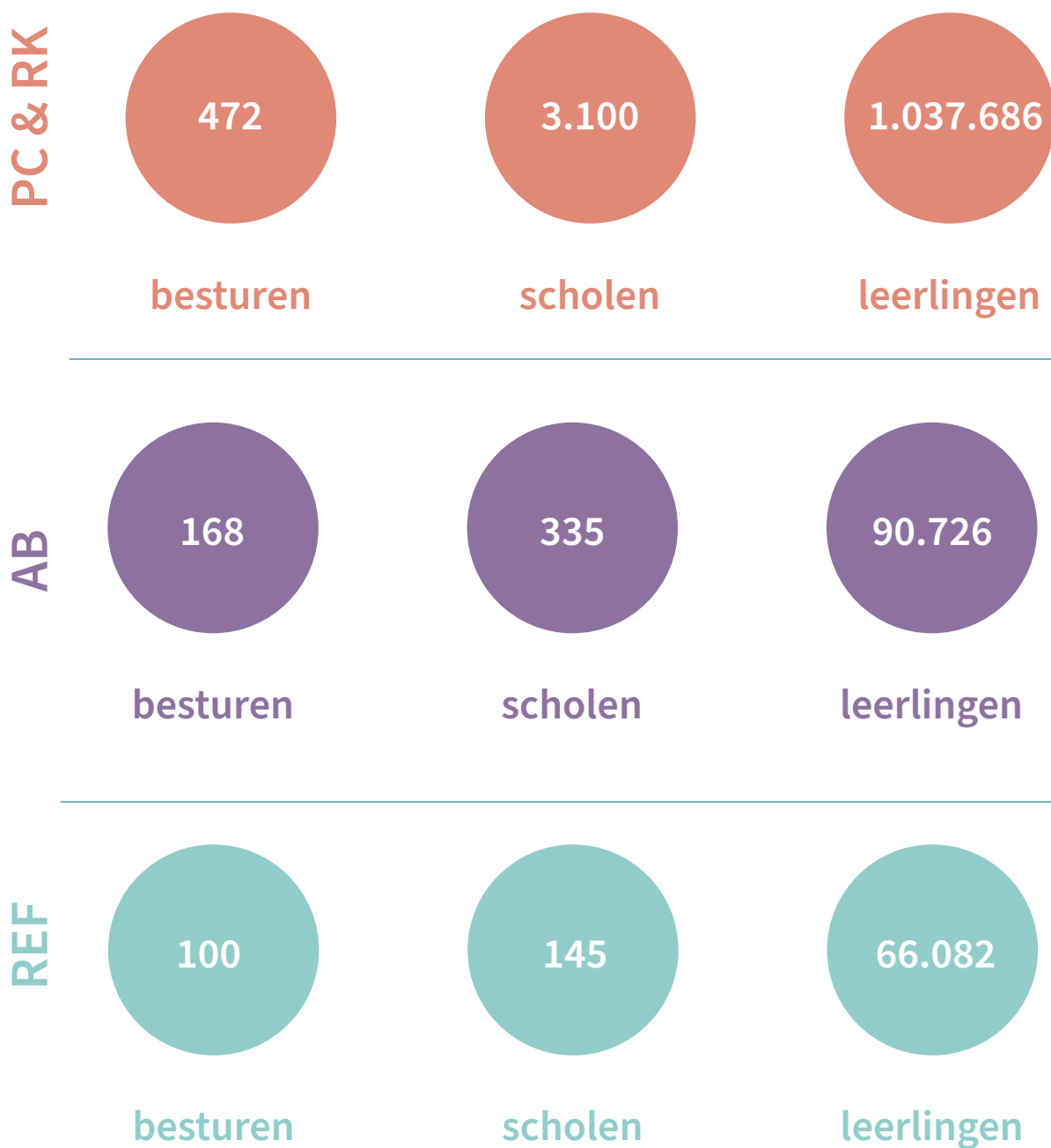
Klachtennummer 2022/184 Informatiedeling gescheiden ouders en informatieverstrekking aan de Raad voor de Kinderbescherming

De klacht betreft het handelen van de leerkracht van de dochters van klager. Klager stelt dat de leerkracht ten onrechte een door hem gezonden e-mailbericht heeft doorgestuurd aan zijn ex-echtgenote en dat zijn ex-schoonfamilie naar aanleiding van dit bericht een procedure wegens (vermoedelijk) smaad, laster en belediging jegens klager is gestart. Daarnaast verwijt hij de leerkracht het verstrekken van valselijke informatie over klager teneinde een uithuisplaatsing van zijn dochters te bewerkstelligen. Verweerder heeft erkend dat het onhandig was van de leerkracht om een ongeschoonde e-mail aan klager en zijn ex-echtgenote te versturen waardoor de ex-echtgenote van klager van de tussen hem en de leerkracht gevoerde correspondentie kennis heeft kunnen nemen. Het bericht is overigens niet in grote kring verspreid zoals door klager gesteld. De leerkracht begrijpt de interpretatie van klager ten aanzien van de verklaring aan de Raad voor de Kinderbescherming niet. Zij heeft zich, naar waarheid, in objectieve en positieve termen uitgelaten over het functioneren van de dochter van klager. Er is niet gesproken over een eventuele uithuisplaatsing, noch heeft de leerkracht daar op gezinspeeld.

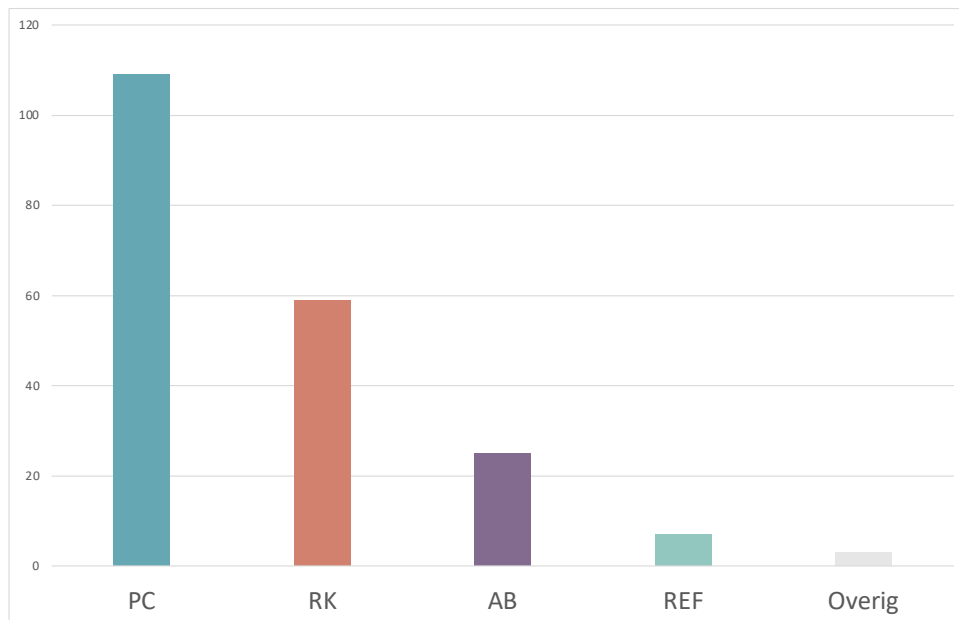
Verweerder heeft schriftelijk excuses aangeboden met betrekking tot de verzonden e-mail. De Commissie kan zich voorstellen dat de schriftelijk aangeboden excuses minder kracht hebben gehad dan wanneer deze mondeling zouden zijn gedaan. Het is echter niet aan verweerder te wijten, klager heeft hier ook een aandeel in gehad. Ter zitting zijn de excuses alsnog mondeling aangeboden. De Commissie oordeelt dat het klachtonderdeel geen verdere bespreking behoeft. Voor wat betreft de informatieverstrekking aan de Raad voor de Kinderbescherming stelt de Commissie vast dat een school informatie mag verstrekken als zij een verzoek daartoe ontvangt. Een school mag dit doen zonder toestemming van de ouders. Een school dient zich bij het verstrekken van de informatie wel genuanceerd uit te laten en aan te geven of het gaat om een feit of mening. De Commissie stelt vast dat dit in het onderhavig geval voldoende is gebeurd. De Commissie kan niet vaststellen dat de informatie van de leerkracht als zodanig onjuist, onzorgvuldig of suggestief is. De Commissie kan evenmin vaststellen dat er door de leerkracht op enigerlei wijze is aangestuurd op een uithuisplaatsing.

5. Behandelde klachten in 2022 in getallen

5.1 GCBO aansluitingen



5.2 Aantal klachten in 2022 in getallen



5.3 Behandelde klachten in 2022 in getallen

Aantal klachten in 2022	PC	RK	AB	REF	Overig
Gegrond	5	3	3	1	-
Ongegrond	24	16	5	-	-
Gedeeltelijk gegrond	8	9	3	2	-
Op school opgelost	33	14	3	1	-
Niet gehandhaafd/ingetrokken	27	10	6	3	-
Niet bevoegd	4	3	2	-	3
Op zitting geschikt/mediation	-	1	-	-	-
Niet-ontvankelijk	7	2	2	-	-
Nog in behandeling	-	-	-	-	-
Geen oordeel	1	1	1	-	-
Niet in behandeling	-	-	-	-	-
Totaal	109	59	25	7	3

Klachten naar onderwijssoort	PC	RK	AB	REF	Overig
Primair onderwijs	47	35	15	3	1
Voortgezet onderwijs	55	13	4	4	-
MBO	1	-	-	-	1
S(B)O/VSO	6	11	6	-	1
Totaal	109	59	28	7	3

Verdeling van klachten naar soort klacht		
Soort klacht		
I	Passend Onderwijs, pedagogische of didactische handelwijze leerkrachten of directie	24
II	Schoolorganisatie - communicatie - de klachtafhandeling door schoolbestuur of directie, de houding en de communicatie ten opzichte van de ouders - informatie gescheiden ouders - de kwaliteit van het onderwijs - de hygiëne - de inning van de ouderbijdrage	62
III	Beoordeling, plaatsing en bevordering van de leerlingen - schooladvies - bevordering en plaatsing - toetsing - toelating	35
IV	Sancties tegen leerlingen - straffen, schorsing of verwijdering	24
V	Veiligheid op school - geestelijke of fysieke intimidatie dan wel mishandeling - onveilig schoolklimaat - pesten - discriminatie, agressie en geweld	43
VI	Arbeidsrechtelijke klachten en overige klachten	3
VII	Overige klachten	10

Aantal uitgebrachte adviezen gegrond / deels gegrond	PC	RK	AB	REF
Bevoegd gezag neemt advies over	8	11	1	1
Bevoegd gezag neemt advies niet of gedeeltelijk over	1	-	1	2
Geen aanbeveling gedaan	-	-	-	-
Geen aanbeveling gedaan, omdat al maatregelen getroffen zijn	-	-	-	-
(nog) Geen reactie van het bevoegd gezag n.a.v. het advies	3	2	2	2