

Klachtnummer 2023/055

Advies aan:

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

inzake

de klacht van [klagers] (verder: klagers), ouders van [leerling], leerling van [school] te [vestigingsplaats] (verder: de school).

I. Verloop van de klachtenprocedure

De landelijke klachtencommissie voor het katholiek onderwijs (verder: de Commissie) heeft op 22 maart 2023 de klacht en het ingevulde klachtenformulier ontvangen. De klacht is gericht tegen [directeur], directeur van de school (verder: de directeur) en [leerkracht], leerkracht van de school (verder: de leerkracht). De directeur en de leerkracht worden verder in gezamenlijkheid aangeduid als verweerders. De Commissie heeft op 30 juni 2023 van [bestuurder], voorzitter van het College van Bestuur (verder: de bestuurder), namens verweerders een verweer ontvangen.

Klagers en aangeklaagden zijn in de gelegenheid gesteld hun standpunten nader toe te lichten tijdens een besloten hoorzitting op 17 juli 2023. Tijdens deze hoorzitting waren aanwezig:

- klagers;
- de directeur;
- de bestuurder;
- [bestuurssecretaris], bestuurssecretaris a.i. van het bestuur.

II. Standpunt van klagers

De klacht van klagers luidt als volgt: vanuit een machtspositie de veiligheid/gezondheid en leercapaciteit van een kind in gevaar brengen.

Klagers stellen het, als bezorgde en betrokken ouders, heel erg schadelijk te vinden wat hun kind is aangedaan. Zij wensen dit geen enkel ander kind toe. Voor hun kind is het te laat, maar zij hopen dat andere kinderen nog beschermd kunnen worden.

Volgens klagers begint de situatie met hun dochter die een trage eter is en regelmatig thuiskomt met een volle lunchtrommel. Vorig schooljaar was er al regelmatig contact met de leerkrachten over dit probleem, maar dat werd in dialoog opgelost. Dit jaar kwam er een nieuwe leerkracht, de leerkracht, die volgens klagers niet bereid was om persoonlijk in gesprek te gaan en alleen via e-mail wilde communiceren.

Na hierover in gesprek te zijn gegaan met de directeur is het volgens klagers toch anders gelopen dan verwacht. Na het eerste olopende conflict met de leerkracht besloten de ouders de school een kans te geven om het welzijn en de gezondheid van hun dochter serieus te nemen. Helaas begonnen er volgens klagers meer problemen op te treden. Hun dochter at nog maar moeizaam 1 boterham per



dag, had buikpijn en werd steeds vaker ziek. Ze kreeg hulp van een diëtist en praktijkondersteuner om de stress gerelateerde buikpijn te behandelen.

Op een dag ontdekte de moeder dat haar dochter corvee taken altijd alleen moest doen, terwijl andere klasgenoten altijd samen werden gezet. Toen de ouders hun zorgen over de veiligheid van hun dochter via e-mail aan de school uitten, kregen ze een voor hen schokkende reactie van de directeur. Volgens klagers beschuldigde de directeur hun dochter ervan te liegen en adviseerde hen om hulp te zoeken bij het Centrum voor Jeugd en Gezin.

Omdat ze in een impasse met de school zaten en hun dochter toch naar school moest, besloten de ouders hun dochter naar een andere school te brengen. Daar gaat ze volgens hen met plezier naar toe, eet ze zonder problemen 4 boterhammen en klaagt niet meer over buikpijn. Dit deed klagers concluderen dat de school dit schooljaar een negatieve invloed op hun dochter had.

Klagers stellen dat de directeur in de e-mails tussen haar en hen niet oplossingsgericht was, maar eerder dwingend en dreigend. De ouders stellen zich niet serieus genomen en niet veilig te voelen. Andere kinderen bleken volgens hen vergelijkbare problemen te hebben, maar de directeur deed het volgens klagers voorkomen alsof hun dochter de enige was met problemen. Volgens de directeur zijn er aangepaste schoolregels in overleg met de MR opgesteld, maar de notulen waren volgens klagers nooit te vinden op de schoolwebsite.

Ter zitting geven klagers nog aan het verweerschrift van de school exemplarisch te vinden voor de opstelling van verweerders. Volgens klagers wordt moeder hierin zwart gemaakt en zelfs verantwoordelijk gehouden voor het ontstaan van de klachten. Ouders stellen dat er steeds een welles-nietes discussie ontstaat en zij de schuld krijgen van de school. Klagers zien het verweer als een ontkenning van hun klacht. Volgens klagers is het aan het begin van het schooljaar bij de leerkracht misgegaan.

III. Standpunt van verweerders

Het standpunt van verweerders is zakelijk weergegeven als volgt:

Verweerders beginnen met hun weergave van de diverse klachtonderdelen, zoals zij die waarnemen in de klachtbrief van klagers, om daarop vervolgens een reactie te geven.

Weergave klacht

- In de klacht die door de klagers is verwoord, richten zij zich tegen het beleid van de school met betrekking tot het continuooster, waardoor er volgens hen onvoldoende tijd is voor hun dochter, [leerling], en andere leerlingen om de lunch te nuttigen. Ze beweren dat er geen alternatieven zijn geboden om de lunch op andere momenten te nuttigen.
- Daarnaast klagen klagers dat zij alleen nog op vastgestelde momenten naar binnen mogen, waarmee zij het niet eens zijn.
- Klagers vinden dat de school te formeel en afstandelijk communiceert en geen menselijke maat toont.
- Ook klagen klagers over een voorval op het schoolplein, waarin klaagster werd aangesproken door een andere ouder en de directeur klaagster verbaal agressief gedrag verwijt. Klagers zijn van mening dat dit niet als agressief gedrag moet worden beschouwd, omdat het hun manier van communiceren is en dat er begrijpelijke emotie was vanwege een familieoverlijden.

- De klacht richt zich ook op de leerkracht, waarbij klagers aangeven dat [leerling] geen veilige basis voelt in de klas vanwege pestgedrag. Ze geloven dat de verslechterde relatie tussen hen en de school op [leerling] wordt geprojecteerd en dat de leerkracht collega's aanspoort om hetzelfde te doen. De ouders vinden dat de leerkracht schreeuwt en zich als een boeman gedraagt, en dat de directeur de leerkracht beschermt.
- Volgens klagers heeft dit alles geleid tot een verslechterd eetgedrag van [leerling], waarbij ze buikpijn heeft om naar school te gaan en weinig eetlust heeft. Ze vinden dat de school verantwoordelijk is voor dit gedrag en hebben uiteindelijk besloten [leerling] naar een andere school te verplaatsen vanwege de handelwijze van de school, wat betekent dat ze nu vijf kilometer verder moeten reizen.

De reactie van verweerders is dat zij zich niet herkennen in de klacht en dat er sprake is van twee uiteenlopende weergaven van de gebeurtenissen. Verweerders benadrukken dat het beleid van de school, zoals het continurooster, niet ter discussie staat omdat het zorgvuldig is ontwikkeld in samenwerking met de medezeggenschapsraad (MR). Er is wel geprobeerd met klagers te zoeken naar oplossingen voor het lunchprobleem van [leerling].

Wat betreft de toegankelijkheid van de school, stellen verweerders dat het beleid is veranderd na de versoepeling van de coronaregels en dat ouders vanaf groep 4 de leerlingen niet meer naar binnen mogen begeleiden. De school blijft wel open voor ouders na schooltijd of via een afspraak met de leerkracht.

Verweerders betwisten de beschuldigingen van pestgedrag door de leerkracht en stellen dat er geen bewijs is dat dit heeft plaatsgevonden. Ze benadrukken dat er sprake lijkt te zijn van een verschillende werkelijkheid tussen wat [leerling] thuis vertelt en hoe ze zich op school gedraagt. Verweerders vinden dat ze correct hebben gehandeld in het geval van het voorval op het schoolplein en dat ze de leerkracht terecht hebben gesteund.

Verweerders zijn van mening dat de klachten van [leerling] niet direct te wijten zijn aan hun handelwijze en vinden dat [leerling] een veilige plek op school moet hebben. Ze betreuren het dat klagers niet hebben gereageerd op hun poging om een CJG-coach in te schakelen om [leerling] naar school te laten komen.

Verweerders concluderen dat de klacht ongegrond moet worden verklaard, omdat ze vinden dat ze zich op een juiste manier hebben ingespannen voor [leerling] en dat er geen bewijs is van hun vermeende onheuse behandeling van klagers. Verweerders zien geen reden om het beleid te veranderen of te concluderen dat [leerling]'s gedrag een gevolg is van hun handelwijze.

IV. Overwegingen van de Commissie

De Commissie is van oordeel dat niet gesteld kan worden, dan wel aannemelijk gemaakt is, dat de school vanuit een machtspositie de veiligheid/gezondheid en leercapaciteit van een kind in gevaar gebracht heeft, zoals klagers de klacht formuleren.

Bij twee andere kinderen van klagers zijn eerder geen probleem op de school ervaren. Kennelijk is het verschil dat er een andere directeur is gekomen en dat een andere leerkracht onderdeel is geworden van de leerkrachten van [leerling]. Zij had eerder les van een andere leerkracht en dat is goed gegaan.

Uit de bewoording van de klacht is lastig een concreet probleem te herleiden waarop het voor klagers steekt. De termen machtspositie en klimaat geven op zich niet de gewenste duidelijkheid. Klagers kunnen er niet de vinger op leggen en daarom is het lastig te achterhalen geweest waar de kern van hun probleem in gelegen is. De school heeft in zijn verweer ook de onderdelen willen aangeven die het herleidt uit de klacht. Klagers hebben die echter niet als zodanig (h)erkend. Zij hebben daaruit andermaal de conclusie getrokken dat de school hen niet begrijpt.

De Commissie heeft in de uitgebreide zitting ook niet een directe of eenduidige oorzaak kunnen aantreffen. Er is speciaal navraag en onderzoek gedaan door de school naar het gedrag van [leerling]. Het blijkt niet dat er onwil bestond om in de reactie van klagers mee te gaan. De school is uiteindelijk gestuit op de reactie van klagers die niet wilden meegaan in de verdere onderzoeksopties die de school alleen nog zag. Opmerkelijk is dat er ook een geruime periode is geweest dat er geen contact is geweest en de school in die periode gedacht heeft dat het goed ging. De reactie van de school was ook dat [leerling] zich goed gedroeg. De directeur gaf aan een enkele keer nog zelf de klas bezocht te hebben om [leerling] te zien: ze heeft geen problemen waargenomen.

Daar ligt volgens de Commissie een mogelijke oorzaak van de explosieve verwijdering tussen partijen. Die heeft zijn hoogtepunt gevonden in het advies van school aan de ouders om Centrum Jeugd en Gezin in te schakelen medio februari 2023. Het advies van school is daarom slecht gevallen nu klagers vonden dat school hen een verwijt maakte terwijl zij juist de situatie op school als oorzaak van de klachten van [leerling] zagen.

Hiermee is vast te stellen dat wederzijds een radiostilte in acht genomen is die achteraf als stilte voor de storm beschouwd kan worden. Niet geheel duidelijk is geworden waarom de school niet eens tussentijds expliciet poolshoogte heeft genomen bij klagers en waarom klagers niet eens meer de contactmogelijkheden van naar school brengen/halen of het (per email) vragen of opmerkingen overbrengen of ouderavonden bezoeken hebben benut.

Twee elementen verdienen daarbij uitgelicht te worden. Het incident op het schoolplein heeft kennelijk meer invloed gehad op de verhoudingen dan partijen hebben gedacht. Anders zou er wel nog eens goed bij stilgestaan zijn. Onverwerkt is immers dat de aanleiding voor de aandacht die moeder toen gevraagd heeft een heel indringende ervaring voor haar was. Ze heeft die keer niet eens de kans gehad daarover te spreken omdat kennelijk het eten van [leerling] eerst door haar aan de orde is gesteld en niet die heftige ervaring van die vorige avond van het overlijden van de zwager. Achteraf is daarover wel meer bekend geworden maar dat heeft niet tot een persoonlijk contact geleid. Volgens moeder is er zelfs in het geheel geen contact tussen haar en de leerkracht geweest en was het de voormalige leerkracht van [leerling] die een condoleance telefonisch heeft overgebracht.

Van de andere kant hebben klagers zich kennelijk niet gerealiseerd dat het persoonlijk als een heftig incident is ervaren door de leerkracht. Zij gaan ervan uit dat die zich niet geraakt heeft hoeven voelen omdat moeder niet naar haar is uitgevallen maar naar een andere ouder. Die heeft kennelijk willen aangeven dat het niet geoorloofd was om bij het brengen van de kinderen de leerkracht aan te spreken. Moeder vond dat zij -gezien het overlijden van de zwager en de commotie die daaromheen had plaatsgevonden voor [leerling]- toen een uitzondering mocht maken op de schoolregel de leerkracht vóór de les aan te spreken. Als bekend was geweest wat de aanleiding was zou er inderdaad waarschijnlijk niet zo gereageerd zijn door betrokkenen. Het gesprek onttaarde in een woordenwisseling waaraan de leerkracht zich heeft onttrokken. Dat geeft enerzijds bevestiging aan de stelling dat die zich kennelijk toch aangesproken gevoeld heeft en anderzijds dat het haar geraakt heeft. De mededeling van de school over hoe de leerkracht heeft gereageerd geeft ook aan dat er een heftige emotionele reactie is geweest. Zonder te weten hoe die heftigheid in werkelijkheid geweest is kan worden aangenomen, dat beide partijen zich aangedaan hebben gevoeld maar dat van elkaar niet

hebben geweten. Daarom is te begrijpen dat hierop niet vergevingsgezind naar elkaar is opgetreden. Het is kennelijk blijven sluimeren en heeft een grote invloed gehad op de manier waarop klagers tegen de leerkracht zijn gaan/blijven kijken. Ook de afhoudende reactie van de school heeft niet tot toenadering en het (voldoende) uitleggen/-spreken van de situatie geleid. De leerkracht is niet bij het gesprek daarna aanwezig geweest. Dit alles heeft de onderlinge verhoudingen, en naar mag worden aangenomen ook [leerling], geen goed gedaan.

De Commissie is niet van oordeel dat de directeur de leerkracht de handen boven het hoofd gehouden zou hebben. Hooguit heeft de directeur de leerkracht, gelet op het vermelde voorval met klaagster, enigszins in bescherming genomen door de contacten via haar en de e-mail te laten verlopen.

Dit laatste heeft naar het oordeel van de Commissie wel tot gevolg gehad dat er een tekort aan persoonlijke communicatie met ouders ontstond. Door als school vrij snel te kiezen voor een formele benadering van klagers, met name door niet meteen het gesprek aan te gaan maar in een formeel getoonzet e-mailbericht klagers op de schoolregels te wijzen, vindt de Commissie het niet onbegrijpelijk dat dit bij klagers tot onbegrip en wellicht weerstand tegen de handelwijze van de school geleid heeft. De school had er goed aan gedaan om snel na het bewuste voorval een persoonlijk gesprek tussen klagers, de leerkracht en de directeur te arrangeren, zodat wellicht veel onbegrip weggenomen had kunnen worden.

Voor de Commissie is niet vast komen te staan dat er sprake is geweest van pestgedrag door de leerkracht. Dat zou ook opmerkelijk zijn. Dit wordt onder meer afgeleid uit de waarnemingen van de moeder, bijvoorbeeld ten aanzien van de luizenzakken, maar dit is door de school betwist en niet door de Commissie vast te stellen. Van de uitlatingen van [leerling] kan niet zonder meer uitgegaan worden. De school heeft daar navraag naar gedaan en daaruit is geen bevestiging gekomen.

V. Het oordeel van de Commissie

De Commissie verklaart de klacht als zodanig ongegrond, met de kanttekeningen hiervoor onder IV. gemaakt.

VI. Aanbeveling aan het bevoegd gezag (alleen laten staan als er een advies gegeven wordt)

De Commissie adviseert de school zoveel mogelijk op een persoonlijke wijze met ouders te communiceren en contact te blijven houden, zeker ingeval van incidenten/reacties met een onverwachte heftigheid. Als de achtergrond daarvan kan worden achterhaald kan dat voorkomen dat er (groeierend) wederzijds onbegrip ontstaat.

Aldus gegeven op 18 augustus 2023 door mr. J.M.J. Godrie, voorzitter, drs. P. van de Veer en mr. P.H.M. Kanters, leden, in tegenwoordigheid van mr. A. van der Veer MSc als secretaris.