

Landelijke Klachtencommissie onderwijs
(mr. R. van de Water, drs. D.J. Duyvis, W. Happee)

Uitspraaknr. 08.044/066

Datum:
27 oktober 2008

Klacht over gebrekkige klachtafhandeling door directeur en algemeen directeur ingediend bij de onderwijsinspectie, anonieme klagers, communicatie, gespreksverslag; klacht gedeeltelijk gegrond; primair onderwijs.

De klacht

De ouders van een voormalige leerling van de school klagen erover dat de directeur aan het einde van het schooljaar 2006-2007 niet adequaat heeft gereageerd op hun klacht over een groepsleerkracht en dat hij niet is ingegaan op de uitnodiging om met hen een gesprek aan te gaan over de, in hun beleving, gebrekkige klachtafhandeling. (LKC 08.044)

De ouders klagen tevens over de manier waarop de algemeen directeur hun klacht over de groepsleerkracht en de directeur heeft afgehandeld. (LKC 08.066)

De feiten

De Commissie gaat op grond van de stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gebracht uit van de volgende, als gesteld en niet of onvoldoende weersproken en door de Commissie in deze procedure relevant geachte, tussen partijen vaststaande feiten.

De zoon zat tijdens het schooljaar 2006-2007 in groep 8. Dat schooljaar is de moeder vaak bij de directeur geweest om haar beklag te doen over het functioneren van de leerkracht van groep 8.

In het voorjaar van 2007 heeft de moeder haar beklag gedaan bij de directeur omdat een deel van de leerlingen van groep 8 niet aanwezig mocht zijn bij de dodenherdenking. De leerkracht heeft naar aanleiding hiervan zijn kant van het verhaal beschreven in een brief die de moeder de volgende dag ontving. Doordat de leerkracht een paar weken op vakantie was, konden de ouders de brief niet met hem bespreken. Zes weken nadien hebben de moeder, de directeur en de leerkracht met elkaar gesproken. Daags voor de zomervakantie heeft de moeder per e-mail haar ontevredenheid over de gang van zaken kenbaar gemaakt aan de directeur. Deze heeft niet inhoudelijk op deze e-mail gereageerd en zich beperkt tot een e-mail dat hij kennis had genomen van de e-mail van de moeder. In de herfst van 2007 hebben de ouders en een aantal andere ouders een klacht ingediend bij de onderwijsinspectie. Een anonieme versie van deze brief is aan de MR en het schoolbestuur gestuurd. Op verzoek van de onderwijsinspectie heeft de algemeen directeur van het schoolbestuur ("de algemeen directeur") de klacht in behandeling genomen. De onderwijsinspecteur heeft naar de algemeen directeur toe beaamd dat de moeder een van de ouders was die de klacht had ingediend. Met deze kennis heeft de algemeen directeur haar secretaresse de moeder laten bellen om een afspraak te maken voor een gesprek dat drie dagen daarna plaats zou moeten vinden. De ouders hebben aangegeven dat een gesprek op zo een korte termijn niet mogelijk was omdat zij moesten overleggen met de andere (anonieme) ouders. Daarop is vanuit school naar alle ouders een brief gestuurd waarin stond dat er een klacht was ingediend bij de inspectie en dat de indieners van de klacht geen gesprek met het bestuur wilden aangaan.

Uiteindelijk heeft er wel een gesprek plaatsgevonden; de algemeen directeur heeft bijna twee maanden later gesproken met de ouders die een klacht hadden ingediend. Van dit gesprek is een woordelijk verslag gemaakt. Na het gesprek heeft de algemeen directeur begin 2008 nog met de directeur en de leerkracht gesproken.

Tien dagen daarna is er een afsluitend gesprek gevoerd waarbij de algemeen directeur, de directeur en een deel van de klagende ouders, waaronder de ouders die deze klacht bij de Commissie hebben ingediend, aanwezig waren. Aan het begin van dit gesprek heeft de directeur een verklaring van ongeveer vijf pagina's voorgelezen. Het was een reactie op de klacht over zijn niet adequaat optreden, waarbij de directeur een schets heeft gegeven van het verloop van het schooljaar 2006-2007.

Tien weken later heeft de directeur, met instemming van alle klagende ouders behalve de ouders die deze klacht bij de Commissie hebben ingediend, een brief aan alle ouders van de school gestuurd, waarin hij heeft laten weten dat partijen over de klacht met elkaar hadden gesproken en dat men verwachtte dat de opbrengst van die gesprekken ten goede van de school zou komen.

De visie van partijen

Aangezien de ouders en een aantal andere ouders niet tevreden waren over het functioneren van de leerkracht van groep 8 en over de wijze waarop de school hun klachten hierover had behandeld, hebben zij een klacht ingediend bij de onderwijsinspectie.

De moeder was verbaasd toen de secretaresse van de algemeen directeur haar belde over de klacht, omdat deze anoniem was ingediend. De moeder wilde een en ander eerst met de andere ouders kortsluiten. De klagende ouders wilden wel degelijk een gesprek maar dat ging niet op stel en sprong.

De ouders hebben hun visie gegeven op de gesprekken die vervolgens hebben plaatsgevonden.

De directeur heeft de klacht van de moeder dat maar een deel van groep 8 mee mocht naar de dodenherdenking zoals te doen gebruikelijk eerst besproken met de leerkracht, waarna hij weer contact wilde opnemen met de moeder. Zonder dat hij het wist had de leerkracht zelf zijn kant van het verhaal kenbaar gemaakt aan de moeder door haar een brief te sturen. Omdat het duidelijk was dat hierover nog gesproken moest worden, heeft de directeur een gesprek georganiseerd waarbij de leerkracht, de moeder en hijzelf aanwezig waren. Na dit gesprek, dat vlak voor de zomervakantie plaatsvond, heeft de moeder hem nog een e-mail gestuurd. Deze e-mail ontving hij op zijn eerste vakantiedag. Nadat hij een korte ontvangstbevestiging had gestuurd, wilde hij ook nog een inhoudelijk reactie sturen. Dat heeft hij niet gedaan toen hij van de moeder nog een e-mail kreeg met daarin een ultimatum. De directeur geeft ter zitting aan dat hij na het hele jaar zoveel energie in groep 8 te hebben gestoken en hierover zo veel gesprekken met de moeder te hebben gevoerd, niet op deze manier onder druk gezet wenste te worden. Om die reden heeft hij het gelaten bij de ontvangstbevestiging.

In het nieuwe schooljaar hoorde de directeur van de algemeen directeur dat er een anonieme klacht was ingediend over het functioneren van hem en een van de leerkrachten van groep 8. De directeur vindt het ongepast dat deze klacht niet bij hem of het bestuur maar bij de onderwijsinspectie is ingediend en dat een geanonimiseerde versie van de klacht aan het bestuur en de MR is gestuurd. Dat heeft veel onnodige onrust veroorzaakt. Om iets van de onrust weg te nemen was het volgens de directeur noodzakelijk om alle ouders een brief te sturen.

De algemeen directeur kreeg een anonieme versie van de oorspronkelijke klachtbrief aan de onderwijsinspecteur voorgelegd. Deze heeft ze in eerste instantie teruggelegd bij de onderwijsinspecteur omdat het onmogelijk is om hoor en wederhoor toe te passen als je niet weet wie de klacht heeft ingediend. Ook vond de algemeen directeur het lastig om een klacht te behandelen die niet rechtstreeks bij het bestuur was ingediend. Daar komt nog bij dat het moeilijk is om een klacht te behandelen als diegenen die de klacht indienen het bestuur niet vertrouwen omdat ze bang zijn voor represailles.

Alhoewel de inspecteur er volgens de algemeen directeur begrip voor had dat ze de klacht teruggaf, verzocht hij haar niettemin de klacht in behandeling te nemen. Daarop heeft de algemeen directeur naar aanleiding van de klacht de leerkracht en de directeur gehoord. Inmiddels wist de algemeen directeur dat de moeder een van de ouders was die de klacht hadden ingediend

waardoor het mogelijk moest zijn om een afspraak voor een gesprek te maken. De algemeen directeur wilde echter ook graag weten wie de andere ouders waren, al was het maar zodat ze wist met wie ze om de tafel zou komen te zitten. Dit wilde de moeder echter niet prijsgeven. Verder werkte de moeder volgens de algemeen directeur ook niet echt mee met het maken van een afspraak voor een gesprek.

De algemeen directeur heeft een beschrijving gegeven van de gesprekken die vervolgens hebben plaatsgevonden. Zij heeft naar haar mening zorgvuldig gehandeld door naar aanleiding van de klacht hoor en wederhoor toe te passen, respectvol met de klagende ouders om te gaan en hen te betrekken bij het zoeken naar een oplossing.

Overwegingen van de Commissie

De Commissie stelt vast dat de directeur en de moeder gedurende het schooljaar 2006-2007 veel met elkaar hebben gesproken over (de leerkracht van) groep 8. Na het laatste gesprek dat de directeur en de moeder aan het einde van dat schooljaar hebben gevoerd heeft de moeder de directeur een e-mail gestuurd waarin ze haar grieven over de gang van zaken in groep 8 nog eens op een rijtje heeft gezet. Kort daarop heeft de moeder de directeur een e-mail gestuurd waarin ze heeft aangegeven dat de directeur tot twee dagen daarna kon reageren, indien hij dat zou willen.

Alhoewel de Commissie van de moeder wil aannemen dat zij niet de bedoeling had om een ultimatum te stellen, begrijpt de Commissie dat de directeur de laatste e-mail wel als zodanig heeft opgevat. De Commissie heeft er ook begrip voor dat de directeur er op dat moment, de eerste vakantiedag, niet inhoudelijk op wilde reageren. De Commissie oordeelt echter dat van een professionele schoolleider, die in zijn handelen is gebonden aan zorgvuldigheidseisen, verwacht had mogen worden dat hij na de vakantie alsnog zelf inhoudelijk zou hebben gereageerd dan wel de e-mail zou hebben voorgelegd aan de algemeen directeur. Door het uitblijven van een inhoudelijke reactie op de e-mail is de daarin verwoorde klacht naar het oordeel van de Commissie niet adequaat afgehandeld. De Commissie acht de klacht hierover gegrond.

Dat de ouders vervolgens met een aantal andere ouders een klacht indienen bij de onderwijsinspectie kan hen niet worden tegengeworpen. Alhoewel het de voorkeur verdient dat ouders proberen om klachten over een school op (boven)schoolniveau af te handelen bestaat daartoe geen verplichting.

Het staat vast dat de algemeen directeur via de onderwijsinspecteur op de hoogte is gesteld van een klacht over de directeur en een van de leerkrachten van groep 8. In eerste instantie wist de algemeen directeur alleen dat een groep van acht ouders de klacht had ingediend. Ze wist niet welke ouders dat waren waardoor het voor haar begrijpelijkerwijs lastig was om de klacht af te handelen. In het kader van een goede klachtafhandeling is het immers gebruikelijk dat zowel degene die de klacht heeft ingediend als degene waarover wordt geklaagd, wordt gehoord. Dat was niet meteen mogelijk. De Commissie stelt echter vast dat de algemeen directeur op korte termijn nadat de klacht was ingediend al wist dat de moeder behoorde tot de groep die de klacht had ingediend. Dat leidt de Commissie af uit het feit dat toen de secretaresse van de algemeen directeur belde met de moeder om een afspraak te maken, de moeder heeft erkend dat zij een van de klagende ouders was. De Commissie stelt verder vast dat de moeder vanaf dat moment voor een bepaalde periode de woordvoeder was van de groep ouders. Vanaf dat moment kan niet meer volgehouden worden dat er sprake was van een volstrekt anonieme klacht.

Desondanks heeft de algemeen directeur ermee ingestemd dat de directeur vier dagen na dat telefoongesprek aan alle ouders van de school een brief heeft gestuurd waarin hij aangaf dat er een klacht bij de onderwijsinspectie was ingediend over de gang van zaken in groep 8 en dat formeel niet duidelijk was wie de de ouders waren en dat deze de ouders niet bereid waren om hun klacht met het bestuur te bespreken. De directeur heeft gezegd dat hij voor ogen had om door middel van de brief onrust weg te nemen die naar aanleiding van de klacht was ontstaan op school. Nog afgezien van vraag of dat doel is bereikt, merkt de Commissie op dat de algemeen directeur er op toe had moeten zien dat alle informatie die was opgenomen in de brief juist was. De

Commissie stelt vast dat dit niet het geval was. Weliswaar had de algemeen directeur van haar secretaresse begrepen dat de moeder niet op de voorgestelde datum een gesprek wilde aangaan, maar het voert naar het oordeel van de Commissie te ver om daar de conclusie aan te verbinden dat de klagende ouders de klacht niet met het bestuur wilde bespreken. Verder stond inmiddels vast dat de moeder een van de klagende ouders was waardoor niet gesteld had kunnen worden dat niet duidelijk was wie de de ouders waren.

De Commissie is van oordeel dat de algemeen directeur in dit kader onvoldoende zorgvuldig heeft gehandeld.

Geruime tijd na de herfstvakantie hebben de algemeen directeur en de klagende ouders een eerste gesprek. Het staat vast dat dit gesprek woordelijk is verslagen. Het woordelijk verslag hebben de ouders niet gekregen omdat de afspraak was dat zij een gespreksverslag zouden ontvangen waarin op hoofdlijnen zou worden weergegeven wat er was besproken.

De Commissie stelt vast dat partijen van mening verschillen of het gespreksverslag, ook na doorgevoerde aanpassingen, volledig was en niet voor akkoord is getekend.

In dit verband heeft de algemeen directeur ter zitting opgemerkt dat zij de klagende ouders heeft laten weten dat niet in het gespreksverslag is opgenomen wat niet teruggevonden kon worden in het woordelijk verslag. Doordat de ouders niet in het bezit zijn gesteld van het woordelijk verslag heeft de algemeen directeur hen de mogelijkheid ontnomen om dit te verifiëren. De Commissie acht dit onnodig en onzorgvuldig.

Aan het einde van het klachttraject is een brief gestuurd die volgens de algemeen directeur de afsluiting van de klacht markeert. Deze constatering is niet juist aangezien vaststaat dat de ouders na het laatste gesprek hebben laten weten dat zij er niet mee konden instemmen dat de klacht na het versturen van de brief was afgehandeld. De Commissie oordeelt dat het beter was geweest als de algemeen directeur de klachtprocedure had afgerond door schriftelijk vast te leggen waar partijen het over eens waren geworden en waar men het niet over eens was geworden.

Het is de Commissie duidelijk geworden dat de algemeen directeur veel tijd heeft gestoken in de afhandeling van de klacht. Er is veel tijd gaan zitten in het maken van de afspraak voor een eerste gesprek met de klagende ouders. Ook heeft de algemeen directeur veel tijd besteed aan het voeren van gesprekken. Dat is prijzenswaardig. De Commissie is echter ook tot het oordeel gekomen dat de algemeen directeur op punten onzorgvuldig heeft gehandeld. De Commissie acht de klacht tegen de algemeen directeur dan ook gegrond.

Wat betreft de klacht dat de directeur niet is ingegaan op de uitnodiging om een gesprek aan te gaan over de gebrekkige klachtafhandeling merkt de Commissie het volgende op.

Het staat vast dat de ouders ontevreden waren over de wijze waarop de directeur hun klacht over de leerkracht van groep 8 heeft afgehandeld en dat zij hierover een klacht hebben ingediend bij de onderwijsinspecteur die de klacht vervolgens heeft overgedragen aan de algemeen directeur. Als er dan onvrede ontstaat over de wijze waarop de algemeen directeur de klacht heeft afgehandeld dienen de ouders deze te vragen hierover een gesprek aan te gaan en niet de directeur.

Dit klachtonderdeel acht de Commissie ongegrond.

Het oordeel van de Commissie

De klacht tegen de directeur is gedeeltelijk gegrond; de klacht tegen de algemeen directeur is gegrond.

Aanbevelingen van de Commissie

De Commissie beveelt het schoolbestuur aan om de vastgestelde procedure van klachtafhandeling te evalueren en indien nodig aan te passen.