



LKC 09.035/104120

ADVIES IN DE ZAAK VAN:

de heer en mevrouw A, ouders van B, leerling van het D (hierna: klagers),
-tegen-

1. mevrouw E, afdelingsleider van het D;
2. de heer F, rector van het D;
3. het bestuur van G, het bevoegd gezag van de school
(hierna: verweerders).

De klacht

Bij klaagschriften van 23 februari 2009, via het bevoegd gezag ontvangen op 16 maart 2009 en door klagers aangevuld op 3 april 2009, hebben klagers op grond van de klachtenregeling van de betrokken school bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) een klacht jegens verweerders ingediend met de volgende inhoud:

Klagers klagen over de handelwijze van de school met betrekking tot de afhandeling van een incident tussen hun zoon en een andere leerling op 30 januari 2009, zoals nader geïllustreerd in het klaagschrift.

Zo stellen klagers dat:

- de school geen aandacht heeft besteed aan het bij hun zoon veroorzaakte letsel;
- hun zoon onder druk is gezet een excuusbrief te schrijven zonder dat hij zijn versie van het incident naar voren heeft kunnen brengen;
- hun zoon tijdens het gesprek op 2 februari 2009 ontoelaatbaar onder druk is gezet door de aanwezige medewerkers en de aanwezigheid van de vader van de andere leerling.

Klagers klagen er daarnaast over dat het bevoegd gezag hun op 2 februari 2009 ingediende klacht onzorgvuldig heeft afgehandeld. Zo stellen zij dat het bevoegd gezag niet naar een voor beide partijen aanvaardbare oplossing heeft gezocht.

Verweerders hebben de klacht weersproken.

Overwegingen van de Commissie

Klagers verwijten de school dat deze geen aandacht heeft gehad voor het letsel van hun zoon. De Commissie constateert dat B tijdens het gesprek op vrijdag met de afdelingsleider niet over enig letsel heeft gesproken en dat dit ook niet zichtbaar was. Op dat moment kon de afdelingsleider daar redelijkerwijze dan ook geen aandacht aan besteden.

Partijen hebben verschillende verklaringen afgelegd over de vraag of klagers tijdens het telefoongesprek met de rector hebben gerefereerd aan letsel van B. Aangezien partijen hun verklaringen op dit onderdeel niet nader hebben onderbouwd en de ene verklaring niet meer geloofwaardig is dan de andere, heeft de Commissie niet kunnen vaststellen welke inhoud het telefoongesprek precies heeft gehad. Daardoor kan niet geoordeeld worden dat de klacht van klagers op dit punt aannemelijk is gemaakt en derhalve ongegrond is.

Vast staat dat in het telefoongesprek dat klager op vrijdag met de afdelingsleider heeft gehad, hij wel de verwondingen van B heeft genoemd. Volgens klagers heeft de afdelingsleider lacherig op deze mededeling en op de vraag over eventueel doktersbezoek gereageerd. De afdelingsleider heeft dit weersproken. Ook hier ziet de Commissie zich geconfronteerd met twee verschillende, niet nader onderbouwde, verklaringen waarvan de ene verklaring niet meer geloofwaardig is dan



Onderwijsgeschillen

de andere, waardoor geoordeeld moet worden dat de klacht niet aannemelijk is gemaakt en derhalve ongegrond is.

De Commissie kan zich voorstellen dat de afdelingsleider mogelijk verbaasd heeft gereageerd aangezien zij die vrijdag geen verwondingen had gezien en B daar ook geen melding van had gemaakt. Dit kan klagers wellicht het gevoel hebben gegeven dat zij niet serieus werden genomen, maar dat doet aan de ongegrondheid van dit klachtonderdeel niet af.

Uit de verklaringen ter zitting en de door verweerders ingediende stukken is voldoende vast komen te staan dat B in het gesprek op vrijdag 30 januari 2009 zijn verhaal heeft kunnen doen en zijn beleving van het incident heeft kunnen geven. De stelling van klagers dat hun zoon een excuusbrief heeft moeten schrijven zonder dat hij zijn versie van het incident naar voren heeft kunnen brengen is dus feitelijk onjuist. Klagers stellen ook dat hun zoon onder druk is gezet een excuusbrief te schrijven. De afdelingsleider ontkent dit en heeft zowel in haar verweerschrift als op de zitting verklaard dat het idee van het maken van excuses van B (en C) zelf is gekomen. Klagers hebben dit niet weersproken.

De Commissie kan zich goed voorstellen dat B onder de indruk is geweest en is geschrokken van de gevolgen van het incident en het waarschijnlijk indringende gesprek met de afdelingsleider. Daar zal zeker bij hebben meegespeeld dat de afdelingsleider in dat gesprek heeft aangegeven dat de ouders van Thomas overwogen om naar de politie te stappen. Ondanks dat de afdelingsleider heeft aangegeven dat de school geen aangifte zou doen, zal B van deze mededeling wel onder de indruk zijn geraakt. Dat maakt echter nog niet dat er sprake is van het creëren van een door de afdelingsleider gecreëerde onaanvaardbare dwangsituatie. Daarvan is naar het oordeel van de Commissie geen sprake geweest. Dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

Uit de stukken en hetgeen op de zitting is besproken is niet komen vast te staan dat er tussen klagers en de afdelingsleider een afspraak was gemaakt dat alleen de afdelingsleider met de leerlingen zou spreken. Gezien haar ervaring van een door haar en B verschillend beleefd eerste gesprek, was het begrijpelijk dat de afdelingsleider bij het gesprek op de maandag een collega aanwezig wilde laten zijn. De veiligheidscoördinator was gezien de aanleiding van het gesprek dan een voor de hand liggende keuze. Op maandag werd de afdelingsleider ermee geconfronteerd dat de veiligheidscoördinator wegens ziekte afwezig was. Zij heeft toen de mentoren van zowel B als C uitgenodigd aanwezig te zijn. Ook dat is een begrijpelijke en niet onredelijke keuze geweest. De getalsverhouding tussen leerlingen en docenten lijkt op die manier wel iets onevenwichtiger te worden, maar is daarmee nog niet onaanvaardbaar en valt dan ook niet te zien als een ontoelaatbare druk die op B is uitgeoefend. Dat is echter anders geworden toen de vader van Thomas zich bij het gesprek voegde. B lijkt zelf te hebben ingestemd met de aanwezigheid van de vader. De afdelingsleider had hier echter niet op af mogen gaan, maar had B tegen zich zelf dienen te beschermen. Niet voor niets was de afdelingsleider zelf niet van plan geweest de vader toe te laten.

Deze combinatie van factoren, gevoegd bij het feit dat de vader ook daadwerkelijk gepoogd heeft zich in het gesprek te mengen, maakt dat er sprake is geweest van een situatie waarin B onder ontoelaatbare druk is komen te staan. In zoverre is dit klachtonderdeel gegrond.

Over de afhandeling door het bevoegd gezag van de klacht van klagers merkt de Commissie het volgende op. De Commissie kan begrip opbrengen voor de keuze van het bevoegd gezag om in eerste instantie niet in te zetten op mediation, gezien de toon en inhoud van de brieven van klagers. Deze wezen niet op een open, oplossingsgerichte houding. De klacht dat de school niet naar een voor beide partijen aanvaardbare oplossing heeft gezocht is daarom ongegrond. Als het bevoegd gezag besluit een klacht zelf af te handelen, dient zij hierbij wel de beginselen van een zorgvuldige klachtbehandeling toe te passen, waaronder die van hoor en wederhoor. Dit beginsel houdt niet alleen in dat partijen hun verhaal moeten kunnen doen, maar ook dat zij moeten kunnen reageren op de visie van de wederpartij. Dit kan het makkelijkst in een



Onderwijsgeschillen

gezamenlijk gesprek. De Commissie stelt vast dat het bevoegd gezag hieraan in het onderhavige geval ten onrechte voorbij is gegaan. In zoverre is de klacht over de onzorgvuldige klachtbehandeling gegrond.

De Commissie merkt hierbij nog op dat zeker indien er sprake is van een gespannen situatie waarin sprake is van een gebrek aan vertrouwen in de school, een gesprek tussen betrokken partijen zinvol kan zijn. Ter voorlichting van klagers wijst de Commissie erop dat een door hen gewenste voor beide partijen aanvaardbare oplossing vaak gestalte krijgt via mediation, niet via een oordeel van een klachtencommissie.

Oordeel van de Commissie

De Commissie komt op grond van bovenstaande overwegingen tot het oordeel dat de klacht tegen:

- de afdelingsleider gegrond is voor wat betreft het creëren van onaanvaardbare druk tijdens het gesprek op 2 februari 2009 en voor het overige ongegrond is;
- de klacht tegen de rector ongegrond is;
- de klacht tegen het bevoegd gezag gegrond is voor wat betreft het niet volwaardig toepassen van het beginsel van hoor en wederhoor en voor het overige ongegrond is.

Aanbevelingen van de Commissie

De Commissie beveelt het bevoegd gezag van D aan:

1. bij interne klachtbehandeling alert te blijven op een interne oplossing;
2. te bezien of de beginselen van zorgvuldige klachtbehandeling reden zijn de interne procedure aan te passen.

Aldus vastgesteld te Utrecht op 30 juni 2009 door mr. J.P.L.C. Dijkgraaf, voorzitter, W. Dulfer-Visser en drs. M.H.W.C. Voeten, leden, in aanwezigheid van drs. J. van Velzen, secretaris.