

Uitspraaknr. 07.023

Datum:

31 mei 2007

Onzorgvuldige klachtbehandeling; klacht gegrond; voortgezet onderwijs.

De klacht

Een ouderpaar verwijt een lid van de centrale directie dat zij zich tegenover hen onzorgvuldig heeft opgesteld. Zij heeft hun grieven over de locatiedirecteur niet in behandeling willen nemen en kwam afspraken over het verstrekken van het veiligheidsplan van de school onvoldoende na. Zij verweet de ouders dat zij in hun gedragingen de school belaagden terwijl dit verwijt nergens op was gebaseerd.

De feiten

De locatiedirecteur was tot 1 januari 2007 als zodanig werkzaam aan de locatie. Na de realisatie van de nieuwbouw werd zij directielid binnen het nieuwe afdelingsgebouw. De nieuwe locatiedirecteur werd vanaf 1 januari 2007 haar direct leidinggevende.

Het lid van de centrale directie is belast met de portefeuille personeel en organisatie alsmede de betreffende onderwijscomponent.

De jongste dochter van de ouders kwam na twee jaar op een andere vestiging in september 2006 naar de huidige vestiging.

Op de vorige afdeling hadden zich met de dochter problemen voorgedaan. Zij werd daar gepest. De ouders hebben dit bekend gemaakt tijdens een intakegesprek in juli 2006 met de teamleider.

De visie van partijen

De ouders hebben aangegeven dat een aaneenschakeling van incidenten op school begin november 2006 uiteindelijk tot een gesprek tussen klagers en verweerder leidde. Zij hebben hun visie op het verloop van de incidenten in hoofdlijnen beschreven en hun klacht toegelicht.

Ook het lid van de centrale directie heeft haar visie op het gebeurde gegeven.

Overwegingen van de Commissie

Het heeft de Commissie verwonderd dat de ouders in de eerste week van november 2006, voorzien van opnameapparatuur naar school zijn gegaan om daar, zoals de ouders aangeven, bij de administratie een kopie te verkrijgen van het veiligheidsplan. Vervolgens hebben zij van een niet te voorzien gesprek met het lid van de centrale directie, zonder haar toestemming, een geluidsopname gemaakt.

Los van de inhoudelijke beoordeling van de klacht merkt de Commissie hierover op dat zij niet uitsluit dat het de ouders werkelijk om het veiligheidsplan was te doen. Maar met de door hen gekozen methode hebben de ouders de indruk gewekt dat zij de school en het lid van de centrale directie op een oneigenlijke manier onder druk hebben willen zetten. De Commissie acht dit ontoelaatbaar. Zij maakt geen gebruik van de desbetreffende geluidsopname omdat voor het maken van die opname geen toestemming werd verleend en de authenticiteit van de opname door de Commissie niet kan worden vastgesteld.

Partijen zijn het erover eens over dat de dochter op school werd gepest. Onweersproken bleef dat rond het schoolplein aan het adres van vader indringende verdachtmakingen zijn geuit; de Commissie houdt het hierbij bewust bij een algemene aanuiding. In ieder geval vormde het geheel voor de ouders voldoende aanleiding om hierover met de locatiedirectie in gesprek te gaan. De ouders hebben daarbij enige uitlatingen van de locatiedirectie als onjuist en grievend ervaren en zich hierover bij het lid van de centrale directie beklagd.

Het lid van de centrale directie heeft hierover aangegeven dat zij de gewraakte opmerkingen bij de locatiedirectie heeft geverifieerd. Die ontkende die opmerkingen te hebben geplaatst waarmee voor het lid van de centrale directie de kous af was. Zij achtte de zaak van gering belang en heeft de visie van de locatiedirectie niet meer teruggekoppeld met de ouders.

Naar het oordeel van de Commissie had dit uit oogpunt van een zorgvuldige klachtbehandeling wel dienen te gebeuren. Daarnaast had het lid van de centrale directie in haar brief van eind 2006 de ouders ten aanzien van gedragingen van de locatiedirectie niet naar diens (nieuwe) direct leidinggevende moeten verwijzen. Mogelijk kwam het lid van de centrale directie tot deze verwijzing vanwege de reorganisatie die zich op dat moment binnen de school had afgespeeld. Tot 1 januari 2007 was de direct leidinggevende van de locatiedirectie de voorzitter van de centrale directie. De ouders hadden hun klacht op dat niveau neergelegd. Ook het lid van de centrale directie immers maakte van die centrale directie deel uit. Uit oogpunt van zorgvuldige klachtafhandeling had het lid van de centrale directie de gehele kwestie niet moeten doorschuiven maar zelf behoren af te handelen.

Het tweede onderdeel van de klacht richt zich erop dat de ouders van het lid van de centrale directie geen inzage hebben gekregen in het veiligheidsplan, zoals dat in november 2006 van kracht was. Het lid van de centrale directie heeft hierop aangegeven dat zij na het bewuste gesprek van begin november, aan de ouders het veiligheidsplan heeft laten toezenden. Toen dit door hen niet bleek te zijn ontvangen, heeft zij het plan opnieuw verzonden. Dit bleek echter het conceptplan te zijn, bestemd voor de nieuwe schoolorganisatie.

Voor de Commissie zijn geen redenen gebleken die het aan de ouders beschikbaar stellen van het in november 2006 vigerende veiligheidsplan in de weg stonden. Voor zover het lid van de centrale directie in haar brief van eind 2006 wenste te volstaan met de aanbieding van het concept veiligheidsplan was het raadzaam geweest dat zij een brief aan dat plan had toegevoegd. Daarin had zij de ouders een korte uitleg kunnen geven over de redenen waarom zij het nieuwe plan in concept verstrekten en niet het op dat moment geldende plan.

In het derde onderdeel van de klacht wordt het lid van de centrale directie voorgehouden dat zij de ouders tijdens het gesprek van begin november 2006 verweet de school te belagen. Het lid van de centrale directie heeft over dit gesprek opgemerkt dat zij zich tegenover de ouders in duidelijke bewoording heeft uitgelaten en wenste dat de ouders afstand zouden nemen tot

school. Haar stelling was: "Laat de school zijn werk doen". Zij heeft aangegeven dat de school zich door de ouders belaagd en geïntimideerd voelde.

Daarmee weerspreekt het lid van de centrale directie dat zij de ouders heeft voorgehouden dat zij de school zouden belagen maar geeft zij aan dat hun gedrag door school zo wordt ervaren. De ouders hebben deze opmerking opgepakt als een verwijt.

De Commissie is van die bedoeling echter niet overtuigd en acht het niet onwaarschijnlijk dat het lid van de centrale directie haar opmerking in constaterende zin plaatste hetgeen niet klachtwaardig is.

Alles overziend hebben de ouders tegenover het lid van de centrale directie een duidelijk signaal afgegeven om serieus genomen te worden; deze oproep is door het lid van de centrale directie echter onvoldoende onderkend.

De Commissie is van oordeel de klacht, beschouwd in zijn geheel, over de onzorgvuldige opstelling van het lid van de centrale directie gegrond is.

Overigens hebben partijen er blijk van gegeven dat de onderwijssituatie rond de dochter is genormaliseerd en ook de relatie tussen de ouders en de afdelingsdirecteur goed is. Het lid van de centrale directie heeft ter zitting aangegeven het gesprek met de ouders opnieuw aan te willen gaan. De Commissie heeft hier met instemming kennis van genomen. Het zou voor partijen voldoende basis moeten zijn om samen uit de gerezen problemen te komen.

Het oordeel van de Commissie

De klacht is gegrond.

Aanbevelingen van de Commissie

De Commissie beveelt het schoolbestuur aan om te bevorderen dat de klachten van de ouders over de betreffende periode zorgvuldig ter hand worden genomen.