

Uitspraaknr. 07.060

Datum:

24 augustus 2007

Communicatie, informatie in schoolgids over klachtenregeling; klacht gedeeltelijk gegrond; primair onderwijs.

De klacht

Een ouderpaar klaagt over de onzorgvuldige en onbehoorlijke communicatie van de directie en het bestuur van de school. Zij stellen met name dat:

1. het schoolbestuur geen hoor- en wederhoor heeft toegepast, maar een brief heeft gestuurd met allerlei insinuaties;
2. het schoolbestuur en de directeur de ouders in twee brieven hebben bedreigd met schorsing respectievelijk verwijdering van hun zoon, hetgeen als intimidatie kan worden opgevat;
3. de directeur de ouders heeft gesommeerd op een bepaalde tijd op gesprek te komen in plaats van in overleg met hen tot een datum te komen;
4. de directeur een voorgenomen gesprek heeft afgezegd en de ouders heeft verwezen naar de klachtencommissie;
5. de directeur de ouders niet op de hoogte heeft gesteld dat zij bezwaar konden maken tegen het verzoek hun zoon van school te halen.

De visie van partijen

Partijen hebben hun standpunten uitvoerig toegelicht.

Overwegingen van de Commissie

Ontvankelijkheid

Het schoolbestuur heeft aangevoerd dat er geen sprake is van een deugdelijke onderbouwing van de klacht. De ouders hebben in hun klaagschrift verwezen naar de briefwisseling tussen hen en de directie en het schoolbestuur. Hieruit blijken naar het oordeel van de Commissie in voldoende mate de feiten en omstandigheden zoals die zich volgens de ouders hebben voorgedaan, alsmede de standpunten van de ouders. De Commissie is derhalve van oordeel dat er geen reden is, zoals door het schoolbestuur gesteld, de klacht niet ontvankelijk te verklaren.

Ten aanzien van de klachten

1. Hoor en wederhoor.

De Commissie is er van overtuigd dat een lid van het schoolbestuur de kwestie met de ouders op een correcte en doeltreffende wijze wilde oplossen.

De Commissie acht het echter op zich niet onbegrijpelijk dat, gelet op de opbouw, de wijze van formulering en de strekking van de brief van het lid van het schoolbestuur, bij de ouders de indruk is ontstaan dat het schoolbestuur, zonder de toepassing van hoor en wederhoor, een standpunt had ingenomen in de tussen de directie en de ouders gerezen kwestie.

Het is de Commissie echter gebleken dat het lid van het schoolbestuur het verzoek aan de directeur om nadere informatie over de problemen met de ouders, voorafgaande aan het schrijven van de brief, nadrukkelijk niet heeft gezien als het horen van de directie in het kader van een standpuntbepaling, maar als een poging een totaalbeeld te vormen over de houding van de directie in het licht van de vraag of een bemiddelingspoging de juiste weg zou zijn voor de oplossing van het probleem. In dit verband merkt de Commissie nog op dat er wel erg veel tijd is verstreken tussen het moment waarop de directeur aankondigt de zaak over te dragen aan het schoolbestuur, het daadwerkelijk overdragen (zes weken later) en de eerste actie van het schoolbestuur richting de ouders (drie maanden na de aankondiging van de overdracht aan het schoolbestuur).

Anderzijds bevat de brief van het schoolbestuur ook een duidelijke uitnodiging voor een gesprek - als bemiddelingspoging - tussen het schoolbestuur, de directie en de ouders. Door niet in te gaan op deze uitnodiging hebben de ouders zelf de mogelijkheid voorbij laten gaan hun standpunt bij het schoolbestuur toe te lichten.

Ten aanzien van de stelling van de ouders dat de brief allerlei insinuaties bevat is de Commissie van oordeel dat de ouders deze stelling onvoldoende hebben onderbouwd.

Alles overziend acht de Commissie dit onderdeel van de klacht ongegrond.

2. Intimidatie.

De Commissie stelt vast dat de directie en het schoolbestuur hebben aangegeven dat het noemen van de procedure van schorsing en verwijdering in twee brieven begrepen moet worden als het noemen van een vervolprocedure in het vervolgtraject bij een bepaald handelen of nalaten van de moeder.

De directie en het schoolbestuur hebben naar het oordeel van de Commissie echter niet slechts de vervolprocedure genoemd, maar nadrukkelijk aangegeven deze ook in gang te zullen zetten bij bepaald gedrag van de moeder. De directie en het schoolbestuur hebben toegegeven dat het gedrag van de zoon in dezen geen enkele rol speelt.

De Commissie acht dit onnodig intimiderend en derhalve is dit onderdeel van de klacht gegrond.

De Commissie merkt in dit verband op dat het feit dat het schoolbestuur en de directeur, die de kwestie met de ouders eerder aan het schoolbestuur had overgedragen, zich over deze kwestie tot de ouders hebben gewend bij afzonderlijke brieven (verstuurd in een periode van twee dagen) met een uiteenlopende inhoud (enerzijds de oproep voor een gesprek naar aanleiding van een incident en anderzijds de dreiging met schorsing en verwijdering van de zoon), de indruk wekt dat de onderlinge communicatie in dezen niet optimaal is geweest. Een

en ander komt ook de eenduidigheid richting de ouders niet ten goede. De Commissie zal hierover een aanbeveling doen.

3. Sommatie

Naar aanleiding van een incident dat zich tussen de moeder en een leerkracht zou hebben voorgedaan en waarbij de moeder de betreffende leerkracht onder meer 'trut' zou hebben genoemd, heeft de directeur de moeder bij brief opgeroepen voor een gesprek met hem en het schoolbestuur. De directeur heeft niet weersproken dat hierbij sprake was van een sommatie.

De Commissie acht het niet onredelijk dat de moeder, in een dergelijke situatie en terwijl er al problemen waren tussen haar en de school, is opgeroepen voor een gesprek op korte termijn op een bepaalde dag en een bepaald tijdstip.

Van de moeder mag in een dergelijke situatie ook enige flexibiliteit worden verwacht om zich vrij te maken voor het aangegeven tijdstip. Overigens is het de Commissie uit de brief van het schoolbestuur gebleken dat er ruimte was het aangegeven moment in overleg met hem te wijzigen.

De Commissie is het met de directie en het schoolbestuur eens dat in een dergelijke situatie een alternatief tijdstip niet te ver verwijderd dient te liggen van het moment van het incident.

De Commissie acht dit onderdeel van de klacht ongegrond.

4. Afzeggen gesprek en verwijzen naar de klachtencommissie.

De Commissie stelt vast dat de directie en het schoolbestuur na de laatstgenoemde brief niet consequent hebben gehandeld. De moeder is in die brief opgeroepen voor een gesprek en indien zij dat weigerde zou onmiddellijk de procedure van schorsing en verwijdering in gang gezet worden.

Wanneer de moeder op de brief van het schoolbestuur reageert met alternatieve data en dus eindelijk de opening biedt voor een gesprek, reageert de directeur echter met een verzoek om voor de zoon een andere school te zoeken en met de mededeling dat er bij de directie en het schoolbestuur geen behoefte meer bestaat het voorgenomen gesprek door te laten gaan.

Hoewel de ouders in de voorafgaande periode steeds hebben geweigerd een gesprek aan te gaan en van de door hen aangegeven alternatieve data niet het signaal uitgaat dat zij de problemen spoedig opgelost wensten te zien, had van de directeur toch verwacht mogen worden deze opening van de ouders om alsnog een gesprek aan te gaan aan te grijpen.

Een verwijzing naar de klachtencommissie acht de Commissie niet klachtwaardig.

In dit verband merkt de Commissie wel op dat het wenselijk is dat in de schoolgids duidelijker aangegeven dient te worden waar de klachtencommissie te vinden is en zij zal op dit punt een aanbeveling doen.

De Commissie acht dit onderdeel van de klacht gegrond voor zover het de afzegging van een voorgenomen gesprek betreft.

5. Het niet aangeven van de bezwaarmogelijkheid.

De Commissie stelt vast dat de directie en het schoolbestuur schriftelijk hebben aangegeven dat wanneer de moeder geen gehoor zou geven aan de oproep van de directeur om met hem in gesprek te gaan of een gespreksdatum te plannen, de directeur dit zou uitleggen als een weigering van de moeder om met de school tot een oplossing van de problemen te komen. In dat geval zou de directeur de procedure tot schorsing en verwijdering van de zoon van de ouders starten. Die procedure is uiteindelijk niet geëffectueerd. De directeur heeft wel de ouders verzocht om met ingang van het nieuwe schooljaar een andere school voor hun zoon te zoeken.

Dit verzoek kan naar het oordeel van de Commissie echter niet gezien worden als een formeel besluit de zoon van de ouders van school te weren, zodat er ook geen sprake kan zijn van een bezwaarmogelijkheid.

De Commissie acht dit onderdeel van de klacht dan ook niet gegrond.

Ten overvloede merkt de Commissie op dat van de directie dan wel het schoolbestuur verwacht had mogen worden dat zij naar aanleiding van het bezwaarschrift van de ouders aan de ouders hadden laten weten dat er geen formeel besluit was genomen en op die manier het kennelijke misverstand uit de weg hadden kunnen ruimen.

Tenslotte spreekt de Commissie haar waardering erover uit dat partijen ter zitting de bereidheid hebben aangegeven om uiterlijk aan het begin van het volgende schooljaar met elkaar in gesprek te gaan en afspraken te maken over onder meer de onderlinge communicatie in het komende schooljaar.

Het oordeel van de Commissie

De klacht is gegrond voor wat betreft de onnodig intimiderende brief die het schoolbestuur richtte aan de ouders en de afzegging door de directeur van een voorgenomen gesprek met de ouders. Voor het overige is de klacht ongegrond.

Aanbevelingen van de Commissie

De Commissie beveelt het schoolbestuur aan om:

- in de schoolgids en de interne klachtenregeling op duidelijke wijze informatie te verschaffen over de Landelijke Klachtencommissie waarbij de school is aangesloten, inclusief de adresgegevens;
- bij communicatie met ouders over een zelfde kwestie door zowel het schoolbestuur als de directie zorg te dragen voor onderlinge afstemming.