

Uitspraaknr. 07.075-105

Datum:

14 december 2007

Onzorgvuldig handelen, directeur belt ouders niet na incident op school, informatieverstrekking klachtenprocedure; klacht gedeeltelijk gegrond; speciaal onderwijs.

De klacht

Een ouderpaar klaagt erover dat de mentor/docente onzorgvuldig heeft gehandeld. Zij heeft bepaalde door hen verstrekte aanwijzingen voor hun zoon niet in acht genomen als gevolg waarvan zijn gedragsproblemen zijn toegenomen en zijn leerprestaties achteruit zijn gegaan en zij heeft hun zoon vals beschuldigd. Hij zou haar medio 2007 twee kopstoten hebben willen geven. Hun zoon ligt wakker van de valse beschuldigingen en heeft net als zijn ouders het gevoel dat hij van school is weggepest.

De ouders klagen er tevens over dat zowel de docente als de ambulant begeleidster onzorgvuldig hebben gehandeld door meerdere malen achter de rug van de vader om aan de moeder te zeggen dat het beter voor haar zoon zou zijn als hij uit huis zou worden geplaatst omdat zijn vader hem zou mishandelen. (LKC 07.075)

De ouders klagen er ook over dat de locatiedirecteur heeft nagelaten om één van hen medio 2007 te bellen direct nadat hun zoon betrokken was bij een voorval waarover de zoon en de leerkracht de directeur die dag zeer verschillend hebben bericht.

De ouders klagen er ten slotte over dat de school niet duidelijk heeft beschreven waar een klacht ingediend kan worden en de school hierover bovendien weinig informatie kon verstrekken toen de ouders daar om vroegen. (LKC 07.105)

De feiten

De school heeft als doelstelling onderwijs en hulp te bieden aan leerlingen die ten gevolge van persoonlijkheids- en/of leerproblemen nog niet in staat zijn om met succes deel te nemen aan een passende vorm van regulier voortgezet onderwijs. De leerlingen worden op de school voorbereid op de overgang naar het regulier voortgezet onderwijs. De school heeft een aparte afdeling waar jongeren die te maken hebben met een ontwikkelingsstoornis binnen het autistisch spectrum worden begeleid.

De zoon is het schooljaar 2006-2007 begonnen op de hiervoor beschreven aparte afdeling van de school. Daarvoor zat hij op een school voor praktijkonderwijs. Aangezien de vestiging waar hij zat, als lokale vestiging werd opgeheven en werd opgenomen in een groot schoolgebouw, is besloten om hem naar een andere school te laten gaan. De inschatting was dat hij niet goed zou kunnen functioneren in een grote schoolsetting.

De visie van partijen

Partijen hebben hun respectievelijke standpunten geïllustreerd en nader toegelicht.

Overwegingen van de Commissie

Tijdens de hoorzitting worden partijen in de gelegenheid gesteld hun verhaal toe te lichten en te reageren op elkaars standpunten. Daarnaast stellen Commissieleden op de hoorzitting vragen aan partijen om op die manier een zo volledig mogelijk beeld van de zaak te krijgen. Als een van de partijen niet op de hoorzitting aanwezig is, wordt het moeilijker om een volledig beeld van de zaak te krijgen. Om die reden betreurt de Commissie het dan ook dat de ouders niet op de zitting aanwezig waren, temeer omdat de afwezigheid niet van te voren was aangekondigd.

De ouders klagen erover dat de docente hun aanwijzingen niet heeft opgevolgd als gevolg waarvan de gedragsproblemen van hun zoon zijn toegenomen en zijn leerprestaties achteruit zijn gegaan.

De Commissie stelt vast dat de ouders als aanwijzingen aan de docente hebben meegegeven dat hij computeren zoveel mogelijk moest vermijden, dat naleving van duidelijke vaststaande regels voor hem zeer belangrijk was en dat school hen altijd kon bellen als er problemen waren. Verder kan vastgesteld worden dat partijen hebben afgesproken dat de zoon de computer alleen voor educatieve doeleinden mocht gebruiken. Dat is ook de beleidslijn die op school wordt gehanteerd. Partijen verschillen van mening over de vraag of de zoon van de mentor/docente daarnaast nog spelletjes op de computer mocht spelen. De ouders zeggen dat dit het geval is. De mentor/docente zegt dat andere leerlingen soms wel een computerspelletje mochten doen maar de zoon niet. Volgens de mentor/docente heeft zij zich strikt gehouden aan de afspraak die hierover met de ouders was gemaakt.

De Commissie ziet zich aldus geconfronteerd met twee tegengestelde visies. Nu de stelling van de ouders niet nader onderbouwd is, is dit onderdeel van de klacht naar het oordeel van de Commissie onvoldoende aannemelijk gemaakt.

Overigens merkt de Commissie op dat in de klas van de zoon in strijd met het schoolbeleid omtrent computergebruik door andere leerlingen dan de zoon computerspelletjes gespeeld mochten worden. Het is naar de mening van de Commissie belangrijk dat de school, zeker waar het, zoals in dit geval leerlingen betreft die grote behoefte hebben aan duidelijke regels en vaste structuren, zich houdt aan de vastgestelde regels. De Commissie zal hierover een aanbeveling doen.

Wat betreft het informeren van de ouders is op grond van de stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gebracht naar het oordeel van de Commissie voldoende aannemelijk gemaakt dat de docente en de ambulant begeleider meerdere gesprekken met (een van de) de ouders hebben gevoerd. Daarnaast heeft de ambulant begeleider in 2007 wekelijks telefonisch contact gehad met de moeder.

De Commissie komt tot de conclusie dat de docente de afspraken die met de ouders waren gemaakt heeft nageleefd en dat er voldoende gelegenheid is geweest om te praten over eventuele problemen die de zoon ondervond. Dan nog had het zo kunnen zijn dat de zoon op school achteruit was gegaan. Dat was volgens de ouders het geval. Die stelling hebben de ouders niet onderbouwd en is weersproken door de docente en de ambulant begeleider. De zoon was volgens hen juist vooruit gegaan.

De Commissie komt tot het oordeel dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

Naar aanleiding van de klacht dat de docente de zoon valselyk heeft beschuldigd dat hij haar medio 2006 twee kopstoten heeft willen geven stelt de Commissie vast dat de docentondersteuner schriftelijk heeft verklaard: “[de zoon] gaat dreigend op [de docente] af en komt met zijn hoofd een paar maal heel dicht bij haar hoofd”. De mentor van de school heeft schriftelijk verklaard: “Hij werd nog kwader op [de docente] en zei dat zij naar de directeur moest van hem en dreigde haar met een kopstoot (meerdere keren)”. Deze verklaringen ondersteunen het verhaal van de docente dat de zoon in zijn boosheid kopstootbewegingen richting haar heeft gemaakt. Dat de zoon boos was, hebben de ouders niet ontkend. De Commissie kan zich voorstellen dat de zoon in een dergelijke gemoedstoestand was dat hij de docente heel dicht heeft benaderd.

Dat komt ook overeen met het verhaal van de docente en twee getuigenverklaringen. De Commissie acht het klachtonderdeel van de valse beschuldiging dan ook ongegrond.

Alvorens in te gaan op de klacht tegen de docente en de ambulant begeleider overweegt de Commissie dat zij alleen klachten in behandeling kan nemen als de klacht gericht is tegen een persoon die deel uitmaakt van de betrokken schoolgemeenschap.

Het bestuur van de schoolgemeenschap, waar de persoon tegen wie de klacht is gericht deel van uitmaakt, dient bij de Landelijke Klachtencommissie te zijn aangesloten. In deze zaak is de ambulant begeleider niet in dienst van het bestuur dat is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie. Echter, de Commissie oordeelt dat de ambulant begeleider door haar werkzaamheden die ze vier dagen per week verricht op de school, wel deel uitmaakt van de schoolgemeenschap. De Commissie zal de klacht tegen de ambulant begeleider dan ook in behandeling nemen.

De ouders klagen erover dat zowel de docente als de ambulant begeleider onzorgvuldig hebben gehandeld door meerdere malen achter de rug van de vader om aan de moeder te zeggen dat het beter voor de zoon zou zijn als hij uit huis zou worden geplaatst omdat zijn vader hem zou mishandelen. Naar aanleiding van deze klacht stelt de Commissie vast dat partijen het er over eens zijn dat er in 2007 een gesprek is gevoerd waar de docente, de ambulant begeleider en de ouders aanwezig waren. Tijdens dit gesprek is volgens de docente en de ambulant begeleider het woord mishandeling niet in de mond genomen. Wel is in het bijzijn van de vader besproken hoe het kwam dat de zoon onrustig was als hij bij zijn vader was geweest. Na dit gesprek is de vader niet meer bij gesprekken op de school aanwezig geweest. Die gesprekken zijn met de (stief)moeder gevoerd. De Commissie acht het, op grond van de stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gebracht, aannemelijk dat de docente en de ambulant begeleider tijdens deze gesprekken met de moeder hebben gesproken over een mogelijke behandeling van de zoon buitenshuis. Dat is niet hetzelfde als uithuisplaatsing. Dat de docente en de ambulant begeleider hebben gezegd dat de zoon door zijn vader wordt mishandeld, hebben de ouders niet onderbouwd en acht de Commissie om die reden onvoldoende aannemelijk gemaakt.

De Commissie oordeelt dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

Naar aanleiding van de klacht dat de locatiedirecteur heeft nagelaten om één van de ouders na het incident medio 2007 te bellen stelt de Commissie vast dat het klopt dat de locatiedirecteur geen van de ouders heeft gebeld. De vraag is of dat klachtwaardig is.

De Commissie stelt op grond van de stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gekomen vast dat de locatiedirecteur een aantal goede stappen heeft ondernomen op de bewuste dag. Hij heeft de situatie beheersbaar gemaakt door de zoon tot rust te brengen. Hij heeft er op toegezien dat de zoon voordat hij naar huis ging met de bus rustig genoeg was om te reizen. Hij heeft nagevraagd bij de vervoersmaatschappij of de reis goed was verlopen. Ook heeft hij na schooltijd gesproken met de docente over het incident. Dat er daags na het incident pogingen vanuit de school zijn ondernomen om met de ouders een gesprek te voeren over het incident is te waarderen. Echter gezien hetgeen er was voorgevallen en hoe dat door de docente was ervaren, was het naar het oordeel van de Commissie beter geweest als de locatiedirecteur een van de ouders dezelfde dag had gebeld. Dit heeft de locatiedirecteur ter zitting ook beaamd. In het algemeen wordt een pro-actieve houding zeer gewaardeerd door ouders en dat had er toe bij kunnen dragen dat de zaak wellicht minder was geëscaleerd.

De Commissie komt dan ook tot het oordeel dat dit klachtonderdeel gegrond is.

Naar aanleiding van de laatste klacht merkt de Commissie het volgende op. Het is de Commissie gebleken dat de formele klachtenregeling, die op iedere school van de scholengroep waartoe de school behoort is in te zien, op een toegankelijke manier is verwoord in de schoolgids. Hierin staat dat iemand met een klacht terecht kan bij de contactpersoon die op iedere school aanwezig is. De contactpersoon kan, indien nodig, zorgdragen voor een doorverwijzing naar de externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon bespreekt vervolgens met klager welke stappen gezet kunnen worden, waarbij de mogelijkheid bestaat om een klacht bij de LKC in te dienen. De scholengids vermeldt de namen van de contactpersonen, de externe vertrouwenspersoon en het adres van het bestuur en van de LKC. Op de website van de school kan men de klachtenregeling zoals beschreven in de scholengids raadplegen.

De klacht dat de klachtenregeling niet duidelijk is beschreven, acht de Commissie ongegrond.

De volgende vraag is of de locatiedirecteur adequaat heeft gereageerd op de vraag van de ouders waar zij een klacht konden indienen.

De Commissie stelt vast dat de locatiedirecteur conform de beschrijving van de klachtenregeling in de scholengids de ouders heeft verwezen naar de contactpersoon, die hen op haar beurt heeft doorverwezen naar de jurist van de scholengroep. De jurist gaf aan dat zij niet onafhankelijk was en hen niet kon helpen. Vervolgens hebben de ouders zelf via de website het adres van de LKC gevonden.

Naar het oordeel van de Commissie is er uit oogpunt van uniformiteit wat voor te zeggen om het verstrekken van informatie over de klachtenregeling zoveel mogelijk in één hand te houden.

Echter als ouders van een leerling de locatiedirecteur vragen waar ze een klacht kunnen indienen dan zou deze naar het oordeel van de Commissie kort en bondig moeten uitleggen dat er een interne en een externe klachtenprocedure bestaat, de bijbehorende namen en adressen moeten doorgeven en de ouders moeten verwijzen naar de website waar deze informatie te vinden is. Door dit niet te doen heeft het onnodig lang geduurd voordat de ouders wisten waar ze een klacht konden indienen en is het te begrijpen dat zij het gevoel hadden van het kastje naar de muur te zijn gestuurd.

De Commissie acht dit klachtonderdeel gegrond.

Het oordeel van de Commissie

De klachtonderdelen dat de locatiedirecteur heeft nagelaten om één van de ouders te bellen na het incident medio 2007 en dat de locatiedirecteur de ouders weinig informatie over de klachtenregeling kon verstrekken, zijn gegrond. De overige klachtonderdelen zijn ongegrond.

Aanbevelingen van de Commissie

De Commissie beveelt het schoolbestuur aan om:

- te evalueren of de beleidsregels die in de klassen van de afdeling worden gehanteerd wellicht aanpassing behoeven omdat ze in praktijk niet altijd worden gevolgd;
- locatiedirecteuren te (doen) instrueren om kort en bondig aan te geven waar een klacht ingediend kan worden en waar men hierover informatie kan vinden, als ouders/verzorgers hierom vragen.