



107552 - De school heeft voldoende adequaat gereageerd op signalen en klachten over pestgedrag en heeft gezorgd voor een zo veilig mogelijk schoolklimaat voor de leerling, ook al hebben de leerling en haar moeder deze aanpak zelf niet als effectief ervaren.

ADVIES

inzake de klacht van:

mevrouw A te B, moeder van C, klagster

tegen

D te B en

E te B, verweerders

1. VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Bij klaagschrift van 29 januari 2017, aangevuld op 12 februari, 11 maart en 20 maart 2017, heeft klagster op grond van de geldende klachtenregeling een klacht tegen verweerders ingediend met de volgende inhoud:

Klagster klaagt erover dat de school onvoldoende zorgdraagt voor een veilige onderwijsomgeving voor haar dochter C. Zo treedt de school onvoldoende op tegen het pesten van haar dochter door medeleerlingen.

Daarnaast klaagt klagster erover dat afspraken over begeleiding van haar dochter onvoldoende worden nagekomen.

Klagster klaagt tevens over een verstoorde relatie tussen de leerkrachten en haar dochter en over de wijze waarop de school dit heeft aangepakt.

Voorts klaagt zij erover dat de directeur klagster onheus en respectloos heeft bejegend.

Ten slotte klaagt klagster erover dat het schoolbestuur haar klacht niet heeft behandeld.

Een en ander zoals nader toegelicht in het klaagschrift.

Vanuit het secretariaat van de Commissie is telefonisch met partijen overlegd over de gewenste wijze van klachtafhandeling: mediation of formele klachtbehandeling. Naar aanleiding van de uitkomst van deze gesprekken is de klacht ter beoordeling voorgelegd aan de Commissie.

Bij brief van 2 februari 2017 is klagster meegedeeld dat de Commissie niet zal oordelen over onderdelen van de klacht die betrekking hebben op gebeurtenissen die zich langer dan een jaar voorafgaand aan het indienen van de klacht hebben voorgedaan.

Verweerders hebben op 23 maart 2017 een verweerschrift ingediend.



Alle stukken zijn in afschrift aan partijen gestuurd.

De mondelinge behandeling van de klacht vond plaats op 5 april 2017 te Utrecht.

Klaagster verscheen in persoon ter zitting, vergezeld van de heer F, haar partner.

Namens verweerders zijn verschenen mevrouw G, voormalig directeur D (tot 1 maart 2017), de heer H, leerkracht, mevrouw J, leerkracht, mevrouw K, bestuurssecretaris E, en mevrouw L, juridisch adviseur bestuur D.

Onder handhaving van hun standpunten hebben partijen een nadere toelichting gegeven.

Hetgeen in de stukken en op de zitting naar voren is gebracht is, voor zover relevant, zakelijk in dit advies weergegeven.

Tijdens de zitting zijn partijen overeengekomen dat zij door middel van mediation zouden proberen een oplossing te vinden voor het tussen hen gerezen geschil.

Op 15 mei 2017 is de mediation beëindigd zonder dat partijen tot overeenstemming zijn gekomen.

2. DE FEITEN

C is in het schooljaar 2016-2017 leerling van groep 8c van D (de school). De school werkt met het programma de Vreedzame School. De school heeft een digitaal veiligheidsplan waarin omschreven staat op welke wijze de school zorg draagt voor een veilige schoolomgeving. De school heeft tevens een pestprotocol, neergelegd in het Beleidsplan sociale veiligheid. In het najaar van het schooljaar 2015-2016 is de pestaanpak gewijzigd en is de school overgestapt naar de Oplossingsgerichte Pest Aanpak (OPA). Een onderdeel van de OPA is dat een groep leerlingen wordt geformeerd rondom het kind dat zich gepest voelt, de zogenoemde steungroep. De insteek hiervan is dat de leerling meer zichtbaar wordt opgenomen in de groep. De leerling die gepest wordt, geeft aan wanneer een traject kan worden beëindigd. C heeft een aantal malen in een OPA traject gezeten. Op 13 december 2016 is er telefonisch contact geweest tussen klaagster en school. Klaagster deelde daarin mede dat C thuis zou blijven omdat zij het op school te onveilig vond. Daarop heeft op 14 december 2016 een gesprek plaatsgevonden op school.

Op 15 december 2016 heeft klaagster een brief met daarin haar klacht tegen de school ingediend bij het bestuur. Het bestuur heeft klaagster daarop bericht dat de klacht inmiddels was opgepakt door de school zelf en benadrukt dat klaagster zich met eventuele vragen nog kon wenden tot het bestuur.

Vanaf 20 december 2016 ging C weer naar school.

Diezelfde dag vond een vervolgesprek plaats op school, in welk gesprek nadere afspraken zijn gemaakt over de begeleiding en ondersteuning aan C.

Op 29 januari 2017 heeft klaagster haar klacht bij de Commissie ingediend.

In maart 2017 is een onderzoek gedaan, middels observatie, om meer inzicht te krijgen in het veiligheidsgevoel van C op school. De terugkoppeling van de resultaten van het onderzoek is op 23 maart 2017 geweest.



3. VISIE PARTIJEN

Visie klaagster

T.a.v. de school

Klaagster stelt dat haar dochter C al lange tijd wordt gepest op school. De afspraken die hierover zijn gemaakt, zijn door school niet nagekomen. C zou bij een peestsituatie niet naar de leerling-mediatoren worden gestuurd, maar de leerkracht zou het zelf behandelen. Dat gebeurde echter niet. Soms werd ze door de pleinwacht verwezen naar een leerling-mediator die ook de pester bleek te zijn. Het pesten gaat nog steeds door, zo zijn haar schoenen in de prullenbak gegooid, is ze van de trap geduwd, is haar tas geopend en zijn haar pennen verdwenen. Hierdoor voelde C zich niet veilig op school. Omdat C het idee had dat de leerkrachten haar niet serieus namen en geen tijd voor haar hadden, ontstond er een verstoorde relatie tussen haar en een van de leerkrachten in groep 8, de heer H. Na een pestincident in de pauze op 12 december 2016 wilde C naar huis bellen, maar dat mocht niet van de leerkracht. Dat de leerkracht zou hebben gezegd dat hij op dat moment geen tijd had maar in de middag wel, heeft C niet gehoord. Omdat klaagster het te onveilig vond op school is C van 13 tot en met 19 december 2016 thuis gebleven. C heeft een veilige leeromgeving nodig en een leerkracht die zij kan vertrouwen. Het op 14 december 2016 op school gevoerde gesprek met de directeur en de leerkrachten verliep niet goed; klaagster had spijt dat zij gegaan was. In het vervolgggesprek op 20 december 2016 was daarom iemand van Ouders en Onderwijs mee.

C was ook het vertrouwen in de directeur kwijt omdat deze haar steeds probeerde te overtuigen dat het haar eigen schuld was dat zij werd gepest. Verder werd C gediscrimineerd. Zo werd zij aangesproken op haar donkere huidskleur en mocht zij van school geen vrije dag om met familie een Boeddhistisch feest bij te wonen. Het gevolg van dit alles is dat het slecht gaat met C.

T.a.v. het bestuur

Het schoolbestuur heeft haar klacht niet behandeld. Hierdoor voelt klaagster zich niet gehoord en niet serieus genomen. Klaagster heeft enkele malen tevergeefs gebeld met en gemaïld naar de vertrouwenspersoon van het bestuur.

Klaagster wil met het indienen van de klacht voorkomen dat andere kinderen overkomt wat C is overkomen.

Visie verweerders

De school

De vele beweringen die in de klacht staan worden niet onderbouwd. Het gaat deels om een ander inzicht over de zich voorgedane voorvallen. Er is pestbeleid op school, dat ook wordt toegepast. Tot aan de meivakantie 2016 zat C in een OPA-traject, omdat zij zich gepest voelde door medeleerlingen. Dat is toen gestopt omdat C aangaf zich weer prettig te voelen op school. Op 14 december 2016 is de OPA weer opgepakt. De met C gemaakte afspraken over



hulpvragen worden nagekomen. Er zijn diverse momenten geweest dat er nadere afspraken zijn gemaakt over de begeleiding. Zo is bijvoorbeeld afgesproken dat C bij conflicten niet naar leerling-mediators zou worden gestuurd, maar dat de leerkracht voorkomende incidenten zou behandelen. Dat is gebeurd; de leerkrachten hebben de pestincidenten die zich hebben voorgedaan adequaat behandeld. De leerkrachten ervaren geen verstoorde relatie dan wel spanning met C. Op 12 december 2016, toen C een incident kwam melden bij de leerkracht, heeft deze voorgesteld om er na schooltijd even rustig over te praten. Dat wilde C niet. Omdat C thuis zat en het te onveilig vond om weer naar school te gaan, zijn er op 14 en 20 december 2016 herstelgesprekken gevoerd en afspraken gemaakt. Dit waren prettige gesprekken en als klaagster stelt dat dit niet het geval was, is dit een verschil in beleving. Afgesproken is dat C bij de directeur of bij de intern begeleider (ib'er) terecht kan als zij niet bij de leerkracht terecht kan. Wat de school ziet is dat C buiten de ervaren pestsituaties moeite heeft met het duiden van opmerkingen van andere leerlingen en de leerkracht. De klacht over geestelijke mishandeling, discriminatie, ongelijke behandeling herkent verweerster niet; het is pijnlijk te worden beticht van een onacceptabele menselijke benadering. Op school is geen ruimte voor een onheuse en niet respectvolle bejegening, tegen wie dan ook. Er is juist veel gecommuniceerd met klaagster. Ook dit klachtonderdeel is overigens niet onderbouwd. De school geeft ter zitting aan bereid te zijn te zorgen voor een warme overdracht naar de middelbare school. Het is belangrijk om in gesprek te gaan met de nieuwe school om te voorkomen dat het pestgedrag doorgaat.

Het bestuur

De externe vertrouwenspersoon heeft inderdaad niet gereageerd op een mail van klaagster van 15 december 2016, hetgeen te betreuren is. Er is inmiddels actie ondernomen om de bereikbaarheid per mail te verbeteren. Ook is de klachtenregeling op de website geplaatst en in de schoolgids opgenomen.

De vertrouwenspersoon betwist overigens een telefonisch oproep of voicemail van klaagster te hebben ontvangen. Na ontvangst van de brief van klaagster op 15 december 2016 heeft het bestuur contact opgenomen met de school en vernam toen dat er een gesprek met klaagster gepland stond voor 20 december 2016. Dat past binnen de klachtbehandeling: op schoolniveau indien mogelijk. Na het gesprek op school heeft de bestuurssecretaris een bericht gestuurd aan klaagster in de veronderstelling dat er een passende oplossing was met afspraken. Hierin is benadrukt dat klaagster eventuele vragen bespreekbaar kan maken bij bestuur. Daarvan heeft zij geen gebruik gemaakt. Het bestuur heeft dan ook juist gehandeld.

4. OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE

T.a.v. de klacht tegen de school

De Commissie overweegt allereerst dat zij de gebeurtenissen in de groepen 7 en 8 tezamen beoordeelt als één doorlopende gebeurtenis. Wat zich heeft afgespeeld in de voorgaande schooljaren zal de Commissie niet meenemen omdat zij niet kan oordelen over onderdelen van



de klacht die betrekking hebben op gebeurtenissen die zich langer dan een jaar voorafgaand aan het indienen van de klacht hebben voorgedaan.

De Commissie overweegt voorts dat in het onderwijs als uitgangspunt geldt dat een school een veilige en geborgen omgeving is voor de leerlingen. Van een school mag daarom verwacht worden dat er voldoende aandacht wordt besteed aan het bieden van veiligheid. Indien zich voorvallen voordoen, waarbij de veiligheid in het geding is en waarbij, zoals in dit geval C, een leerling zich niet veilig voelt op school, wil dat op zichzelf nog niet zeggen dat de school tekortgeschoten is in het bieden van veiligheid. Niet alles is immers te voorkomen. Een klacht over het onvoldoende bieden van een veilige onderwijsomgeving dan wel het onvoldoende optreden tegen pestgedrag zal daarom pas gegrond kunnen worden verklaard als er sprake is van verwijtbaar handelen of nalaten van de school.

Partijen verschillen niet van mening over het feit dat C slachtoffer is geweest van pesten door medeleerlingen. De school heeft het pesten onderkend en daarop actie ondernomen. Partijen verschillen wel van mening over de vraag of de school voldoende adequaat heeft opgetreden tegen het pesten. Op grond van de overgelegde stukken en het verhandelde ter zitting is de Commissie gebleken dat de school diverse middelen heeft aangewend om het pestgedrag aan te pakken, waarbij is gehandeld conform de OPA zoals omschreven in het Beleidsplan sociale veiligheid. Toen bleek dat deze aanpak niet effectief was, althans niet door C als zodanig werd ervaren, heeft school in overleg met C andere afspraken gemaakt. Dat de school niet conform deze afspraken heeft gehandeld is niet aannemelijk geworden noch door klaagster nader onderbouwd.

De Commissie is van oordeel dat de school hiermee in beginsel een aanpak heeft gehanteerd die adequaat genoemd kan worden. Verweerder heeft aannemelijk gemaakt dat de school er zo veel als mogelijk aan heeft gedaan het pestgedrag te verminderen dan wel te voorkomen. Dat klaagster van mening is dat de school nog actiever had moeten optreden, welk standpunt vanuit haar perspectief – zij bleef immers geconfronteerd worden met een zich ongelukkig voelend kind – overigens voorstelbaar is, doet aan die conclusie niet af. Evenmin doet aan die conclusie af de omstandigheid dat alle inspanningen niet tot een voor iedereen bevredigend resultaat hebben geleid.

Op grond van het voorgaande is de Commissie, hoewel zij begrip kan opbrengen voor de zorg van klagers voor hun gepeste dochter, van oordeel dat de school in groep 7 en 8 voldoende adequaat heeft opgetreden tegen het pesten en heeft zorg gedragen voor een zo veilig mogelijke onderwijsomgeving voor C. Daarom acht de Commissie dit klachtonderdeel ongegrond.

Ten aanzien van de klacht dat de school de afspraken over de begeleiding van C onvoldoende is nagekomen, stelt de Commissie vast dat dit klachtonderdeel niet nader door klaagster is onderbouwd. Verweerder heeft, daarin door klaagster niet weersproken, gesteld dat er regelmatig overleg is geweest met C en met klaagster. Derhalve acht de Commissie dit klachtonderdeel ongegrond.



Dat C een verstoorde relatie heeft met de leerkrachten en dat de directeur klaagster onheus en respectloos heeft behandeld is evenmin gebleken. Mogelijk heeft C op enig moment ervaren dat de leerkracht niet altijd direct tijd voor haar had als zij zich meldde, maar dat maakt niet dat dit op zichzelf klachtwaardig is. De school heeft de door C afgegeven signalen over pesten serieus genomen en is altijd het gesprek met haar daarover aangegaan. Daarmee zijn ook deze klachtonderdelen ongegrond.

T.a.v. de klacht tegen het bestuur

De Commissie is gebleken dat klaagster op 15 december 2016 een brief met daarin haar klacht tegen de school heeft ingediend bij het bestuur. Het bestuur heeft hierop contact opgenomen met de school en geconstateerd dat klaagster reeds was uitgenodigd voor een gesprek op school op 20 december 2016. Dat gesprek heeft ook daadwerkelijk plaatsgevonden. De bestuurssecretaris heeft klaagster daarop bericht dat de klacht inmiddels was opgepakt door de school zelf en benadrukt dat klaagster zich met eventuele vragen nog kon wenden tot het bestuur. Dat heeft klaagster niet gedaan. Dat het bestuur onder deze omstandigheden de klacht niet zelf heeft afgehandeld, acht de Commissie niet onredelijk en evenmin klachtwaardig. Indien klaagster verdere actie van het bestuur had verwacht, had het in de rede gelegen dat zij zich na het gesprek met de school op 20 december 2016 wederom tot het bestuur had gewend. De Commissie acht de klacht tegen het bestuur dan ook ongegrond.

Wel staat vast dat de externe vertrouwenspersoon heeft erkend dat zij een aan haar gerichte mail van 15 december 2016 niet heeft gelezen en daarmee ook niet heeft beantwoord. Dat de vertrouwenspersoon telefonisch niet bereikbaar was, wordt door klaagster gesteld en door het bestuur betwist. Zodoende kan de Commissie niet vaststellen of dit het geval is geweest. De Commissie heeft met instemming kennis genomen van de mededeling van het bestuur dat de bereikbaarheid van de externe vertrouwenspersoon inmiddels is verbeterd.

5. OORDEEL VAN DE COMMISSIE

De Commissie komt op grond van bovenstaande overwegingen tot het oordeel dat de klacht ongegrond is.

6. AANBEVELINGEN VAN DE COMMISSIE

De Commissie ziet geen aanleiding om op grond van haar bevindingen aanbevelingen aan het bevoegd gezag te richten.

Aldus gedaan te Utrecht op 19 juni 2017 door mr. dr. L.P.M. Klijn, voorzitter,
mr. drs. G.W. van der Brugge MA en drs. L.F.P. Niessen, leden, in aanwezigheid van
mr. R.M. de Bekker, secretaris.