



107713 - De klacht over het niet serieus nemen van ouders is gedeeltelijk gegrond omdat het de school niet is gelukt tot de kern van de problematiek door te dringen.

## ADVIES

inzake de klacht van:

[klagers] te [woonplaats], ouders van [leerling], klagers

tegen

- [verweester1], directeur van [de school] te [vestigingsplaats],
- [verweester2], bestuurder van [het bestuur], het bestuur van [de school],  
verweerders

### 1. VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Bij klaagschrift van 11 mei 2017 en aangevuld op 7 juni, 7 juli en 6 en 15 september 2017, hebben klagers op grond van de geldende klachtenregeling een klacht tegen verweerders ingediend met de volgende inhoud:

[klagers] klagen erover dat de school geen veilige schoolomgeving heeft geboden voor hun zoon.

Verder klagen zij erover dat de school de afspraken die aan het eind van groep 7 zijn gemaakt over hoor en wederhoor, niet is nagekomen.

Klagers klagen er daarnaast over dat een leerkracht van groep 8 hun zoon stelselmatig heeft gekleineerd.

Ten slotte klagen zij erover dat het bestuur en de directie van de school hen niet serieus hebben genomen in de door hen geuite zorgen.

Dit alles zoals geïllustreerd in het klaagschrift en de aanvullingen.

De Commissie heeft partijen bij het in behandeling nemen van de klacht meegedeeld dat zij zich bij het beoordelen van de klacht zal concentreren op de gebeurtenissen die zich het jaar voor het indienen van de klacht hebben afgespeeld.

Zaken van langer geleden zullen worden gezien als illustratie van het verleden.

Het secretariaat van de Commissie heeft 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.



Op 20 september 2017 heeft de Commissie verweerders verzocht uiterlijk 11 oktober 2017 een verweerschrift in te dienen. Op 25 september 2017 hebben verweerders verzocht om uitstel voor verweer en uitstel van de zitting. De bestuurder was namelijk aan het revalideren na een ongeluk.

De Commissie heeft verweerders daarop verzocht uiterlijk 10 november 2017 verweer te voeren. De zittingsdatum is vastgesteld op 29 november 2017.

Verweerders hebben op 9 november 2017 beiden een verweerschrift ingediend.

Klagers hebben op 12 november 2017 verzocht om een andere zittingsdatum, omdat zij wegens verblijf in het buitenland verhinderd waren. De Commissie heeft de zittingsdatum vervolgens vastgesteld op 20 december 2017.

Op 19 november 2017 hebben klagers een reactie op de verweerschriften ingediend.

Alle stukken zijn in afschrift aan partijen gestuurd.

De mondelinge behandeling van de klacht vond plaats te Utrecht.

Klagers en verweerders waren in persoon aanwezig. Verweerders werden vergezeld door [intern begeleider], intern begeleider, en [orthopedagogisch medewerker], orthopedagogisch medewerker bestuursbureau, als informanten.

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.

## 2. DE FEITEN

[leerling] zat in schooljaar 2015-2016 in groep 7. Drie weken voor de zomervakantie is [leerling] betrokken geweest bij een incident/vechtpartij tijdens de juffendag. Als straf mocht hij een dag later niet mee met een klassenuitje. Klagers hebben vervolgens het bestuur benaderd over de opstelling van de school. Onder begeleiding van de orthopedagogisch medewerker van het bestuursbureau hebben klager en de directeur afspraken gemaakt. Zo is er afgesproken dat klagers bij de start van het nieuwe schooljaar een gesprek zouden hebben met de directeur en de leerkrachten. Ook heeft de school toegezegd dat zij bij voorvallen hoor en wederhoor zal toepassen bij leerlingen.

Het gesprek bij de start van het schooljaar is niet doorgegaan.

Rond de kerst van 2017 hebben klagers de orthopedagogisch medewerker weer ingeschakeld omdat zij niet tevreden waren over de school. De medewerker heeft regelmatig contact gehad met klager. Op 6 april 2017 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen klager, de directeur de orthopedagogisch medewerker van het bestuursbureau en de intern begeleider. De orthopedagogisch medewerker heeft toen gemeld dat dit gesprek haar laatste actie in deze kwestie zou zijn.



### 3. VISIE PARTIJEN

#### Visie klagers

[leerling] is van halverwege groep 5 tot en met groep 6 het slachtoffer geweest van pesten. Hierover hebben klagers diverse malen met de school gesproken. Klagers hebben ook gevraagd of het een groepsprobleem of een [leerling]-probleem was. Volgens school was het met name een [leerling]-probleem. [leerling] heeft vervolgens een Rots en Watertraining gevolgd.

In groep 7 waren er geen problemen, tot het incident op de juffendag. Daar waren drie leerlingen bij betrokken. Twee daarvan hebben straf gekregen, de derde niet. In het daaropvolgende gesprek is afgesproken dat de school bij incidenten hoor en wederhoor zou toepassen voordat er wordt gestraft. Dat heeft de school echter vaak nagelaten, bijvoorbeeld bij enkele incidenten bij de overblijf aan het begin van het daarop volgende schooljaar.

Klagers hebben in het gesprek naar aanleiding van het incident op de juffendag in juni 2016 het vertrouwen in de directeur opgezegd. Het klopt dat dit niet in het gespreksverslag staat. Dit verslag was eenzijdig en hebben klagers niet ondertekend. Klagers hebben niet gezegd dat zij niet in gesprek wilden met de directeur. Zij hebben slechts aangegeven dat zij niet met alleen de directeur in gesprek wilden. Nadat zij dat hadden gezegd, hebben zij geen uitnodiging meer gehad voor een gesprek bij de start van het schooljaar.

[leerling] had in groep 8 het gevoel dat hij steeds werd gestraft als er in de klas wat was gebeurd. Hij had niet het gevoel dat hij zijn verhaal kon doen. De leerkracht kleindeerde hem regelmatig. Zo heeft zij hem aangesproken met "meneertje" en heeft zij gezegd dat hij niet het advies zou krijgen dat hij graag wil hebben. Zij zette hem constant op de time-outplek omdat hij praatte en zij dreigde met het doorsturen naar de directeur. Ook als die er niet was. Uiteindelijk zat [leerling] zo slecht in zijn vel dat hij in februari 2017 gedachten over zelfdoding had. Klagers hebben begeleiding gezocht bij de GGD voor [leerling]. Dat hebben zij ook aan de school gemeld.

Op een oudergesprek heeft de leerkracht aangegeven dat de school vond dat het goed ging met [leerling]. Klagers hebben toen gezegd dat de leerkracht dat eens aan [leerling] moest vragen. Die wilde er niet meer zijn.

Na bovenstaande signalen hebben klagers weer contact gezocht met de orthopedagogisch medewerker. Nadat deze had aangegeven dat zij geen rol meer had of gesprekspartner kon zijn, hebben klagers het vertrouwen in de school en het bestuur verloren. Zij hadden verwacht dat het schoolbestuur met hen in gesprek zou gaan over hun klachten. Zij hebben het bestuur in dat kader gevraagd naar de klachtenprocedure. De daarop volgende mailwisseling was niet prettig en eindigde ermee dat de bestuurder geen gesprek met hen aan wilde gaan.

#### Visie verweerders

[leerling] heeft regelmatig een andere beleving van gebeurtenissen/incidenten waar hij bij betrokken is, dan de andere leerlingen en leerkracht. De school heeft veel geïnvesteerd in de driehoek ouders, [leerling] en school, toen het vertrouwen minder werd. Er zijn aan het eind van groep 7 met behulp van de orthopedagogisch medewerker afspraken gemaakt over hoor en wederhoor en over de communicatielijnen. Het afgesproken eerste gesprek na de



zomervakantie hebben ouders echter afgezegd omdat zij niet meer met de directeur wilden praten. De directeur heeft zich daarop uit de communicatielijn teruggetrokken en de communicatie overgelaten aan de intern begeleider.

Bij incidenten heeft altijd hoor en wederhoor plaatsgevonden. De directeur verwijst hiervoor naar de overgelegde verslagen van gesprekken over voorvallen in schooljaar 2017-2018. Daarnaast heeft de orthopedagogisch medewerker over door klager gemelde incidenten gesproken met de intern begeleider en dat daarna aan klagers teruggekoppeld. Zij heeft hierbij gepoogd nuance in de verhalen aan te brengen.

Klagers en [leerling] waren desgevraagd tevreden hoe het in het eerste deel van groep 8 ging. Pas in april 2017 heeft klager voor het eerst kritiek geuit op een van de leerkrachten. De leerkracht ontkent dat zij [leerling] (stelselmatig) heeft gekleineerd. De leerkracht vond het soms lastig om [leerling] te corrigeren. Hij negeerde haar interventies regelmatig. Zij heeft met haar collega en met de intern begeleider regelmatig overlegd over de manier waarop zij met [leerling] in gesprek ging. De aanpak bleek dezelfde als die van de collega's.

Elke klas heeft een paar leerlingen die extra sturing nodig hebben. Daar was [leerling] er een van. De school werkt in het kader van Positive Behaviour Support (PBS) met de 'reactieprocedure'. Die kent een time-outplek voor leerlingen die weigeren hun gedrag aan te passen. Dat geldt voor alle leerlingen. [leerling] was een leerling die daar meer dan andere leerlingen gebruik van moest maken. Dat maakt echter niet dat hij vaker is gestraft. Daarvan is geen sprake.

De school zag in [leerling] geen getraumatiseerd kind. Er was vanuit school ook geen zorgvraag.

De directeur heeft klagers wel degelijk serieus genomen en gepoogd te monitoren of alle afspraken werden nagekomen. Klagers hebben haar echter ontnomen directe gesprekspartner te zijn, door niet met haar te willen spreken.

Ook het bestuur heeft klagers serieus genomen. De insteek is altijd geweest om klagers en de school tot eenzelfde zienswijze te laten komen over het gedrag van [leerling] op school. De orthopedagogisch medewerker heeft namens het bestuur steeds gepoogd te bemiddelen en afspraken te maken. Zij heeft tot en met april regelmatig met klager gesproken over de door hem gemelde incidenten. Zij heeft niet gesproken over de beleving van klagers en [leerling] dat zij niet serieus werden genomen en het geheel een zware tol eiste van [leerling].

Toen klager lieten weten dat beide ouders inmiddels het vertrouwen in de school hadden verloren en aan het eind van het schooljaar een klacht zouden indienen, zag de orthopedagogisch medewerker niet in wat zij nog kon doen om partijen tot elkaar te brengen.

Ook de bestuurder zag niet het nut om op dat moment nog nader onderzoek te doen naar de situatie, nu duidelijk was dat klagers toch een klacht gingen indienen bij de Commissie.

Achteraf gezien had het bestuur eerder een lijn moeten trekken en minder met klagers moeten meebewegen in de verwachting dat dat in het belang van [leerling] was.



## 4. OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE

Klagers klagen erover dat de school afspraken over het toepassen van hoor en wederhoor na incidenten niet is nagekomen.

Uit de door de school overgelegde verslagen blijkt dat de school incidenten zorgvuldig heeft afgehandeld en, zeker nadat klagers daarop hadden aangedrongen, zijn best heeft gedaan hoor en wederhoor toe te passen. De school heeft de bij voorvallen betrokken leerlingen gehoord en vaak ook met elkaar in gesprek gebracht. Dit sluit niet uit dat de school mogelijk in een enkel geval niet uitgebreid tot hoor en wederhoor is overgegaan. Maar van een stelselmatig niet nakomen van hoor en wederhoor is de Commissie niet gebleken. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Volgens klagers heeft een leerkracht van groep 8 [leerling] stelselmatig gekleineerd. De leerkracht heeft dit ontkend.

De weinige voorbeelden die klagers hebben gegeven, leiden niet tot de conclusie dat de leerkracht [leerling] stelselmatig heeft gekleineerd. De waardering van de mogelijke uitspraken van de leerkracht is afhankelijk van de context waarin ze zijn gedaan. Klagers hebben geen context geschetst.

De school heeft uitgelegd dat de time-outplek onderdeel is van de pedagogische methode van de school. Sommige kinderen zullen daar vanwege hun gedrag vaker gebruik van moeten maken dan andere kinderen. Het is niet aannemelijk geworden dat de leerkracht het gebruik had [leerling] ten onrechte naar de time-outplek te verwijzen.

Klagers hebben niet aannemelijk gemaakt dat de leerkracht [leerling] stelselmatig heeft gekleineerd. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Klagers hebben geklaagd dat de school geen veilige omgeving aan [leerling] heeft geboden. Naast de hierboven reeds besproken zaken, hebben zij daarvoor ook gesteld dat [leerling] lang is gepest en de school daar onvoldoende aan deed.

De Commissie heeft uit de stukken en het verhandelde ter zitting niet de indruk gekregen dat er sprake was van een onveilige schoolomgeving voor [leerling]. Mogelijk is er in het verleden sprake geweest van een peestsituatie, maar in groep 7 ging het goed volgens klagers. Ook over groep 8 hebben klagers geen pestincidenten tussen leerlingen benoemd. De voorvallen die in de al eerder genoemde verslagen van school voorkomen, wijzen niet op een structureel pesten van [leerling]. Veeleer lijkt sprake te zijn van een botsende relatie tussen enkele leerlingen. De klacht is op dit onderdeel ongegrond.

Niettemin is duidelijk dat klagers zich al langere tijd grote zorgen maakten over het welbevinden van hun zoon op school en hierover ook herhaaldelijk signalen hebben afgegeven aan de school. Ter zitting hebben klagers die zorgen ook indringend aan de Commissie kenbaar gemaakt.

Ongeacht wat nu precies (de oorzaak van) de problemen van [leerling] waren, ligt het op de weg van de school als professionele organisatie om die signalen op te pakken.

De Commissie constateert dat het partijen niet gelukt is elkaar te begrijpen en de onderliggende problematiek in kaart te brengen. Ter zitting is duidelijk geworden dat de



orthopedagogisch medewerker in de vele gesprekken met klager(s) wel heeft gesproken over de losse incidenten, maar niet over de onderliggende noodkreet. Partijen zijn elkaar in de loop der tijd een vijandige houding gaan verwijten, wat het komen tot een oplossing niet heeft bevorderd. Het ligt naar het oordeel van de Commissie op de weg van de professionals op de school om stappen te zetten om uit de impasse te komen en de onderliggende problematiek te benoemen of op te pakken. De school heeft weliswaar het nodige gedaan om aan concrete bezwaren van klagers tegemoet te komen, maar heeft de signalen in de kern niet weten te doorgronden. In zoverre is de klacht over het niet serieus nemen van klagers gegrond.

## **5. OORDEEL VAN DE COMMISSIE**

De Commissie komt op grond van bovenstaande overwegingen tot het oordeel dat de klacht ongegrond is voor zover deze betrekking heeft op een onveilige schoolomgeving, het niet nakomen van afspraken en het stelselmatig kleineren. De klacht over het niet serieus nemen van de zorgen van klagers is gegrond.

## **6. AANBEVELINGEN VAN DE COMMISSIE**

De Commissie ziet geen aanleiding tot het doen van aanbevelingen anders dan die reeds uit de overwegingen blijken.

Aldus gedaan te Utrecht op 14 februari 2018 door mr. dr. H.G. Warmelink, voorzitter, mr. drs. G.W. van der Brugge MA en drs. W.D. Hajonides van der Meulen, leden, in aanwezigheid van drs. J. van Velzen, secretaris.

mr. dr. H.G. Warmelink  
voorzitter

drs. J. van Velzen  
secretaris