



108002 - Klacht over pesten en onveilige schoolomgeving deels gegrond.

## ADVIES

inzake de klacht van:

[klaagster] te [woonplaats], ouder van [de leerling], klaagster

tegen

[verweerder 1], [verweerder 2] en [verweerder 3], werkzaam als leerkrachten en directeur op [school] (de school), verweersters  
gemachtigde: mevrouw mr. C.A.C.M. van der Veecken.

### 1. VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Bij klaagschrift van 7 december 2017, aangevuld op 18, 20, 27 december 2017 en 6 en 18 januari 2018, heeft klaagster op grond van de geldende klachtenregeling een klacht tegen verweersters ingediend. 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. De klacht is als volgt samengevat:

Klaagster klaagt erover dat de school haar dochter onvoldoende een veilige schoolomgeving biedt. Klaagsters dochter wordt gepest en daar wordt onvoldoende tegen opgetreden. Blijkbaar bestaande protocollen op school zijn tot in december 2017 nooit met klaagster besproken. In plaats van het probleem in de klas aan te pakken, heeft de school klaagster voorgesteld haar dochter thuis te houden. Een en ander zoals toegelicht in het klaagschrift en de aanvullingen daarop.

De Commissie heeft verweersters op 19 januari 2018 verzocht om uiterlijk 9 februari 2018 een verweerschrift in te dienen. Verweersters hebben op 8 februari 2018 een gezamenlijk verweerschrift ingediend. Op verzoek van de Commissie heeft het bevoegd gezag de schoolgids en de klachtenregeling verstrekt. Alle stukken zijn in afschrift aan partijen gestuurd. De mondelinge behandeling van de klacht vond plaats op 21 februari 2018 te Utrecht. Klaagster en twee verweersters ([verweerder 3] en [verweerder 1]) zijn met hun gemachtigde ter zitting verschenen. Voor klaagster was [vertrouwd persoon] aanwezig als vertrouwd persoon.

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

[de leerling] zit sinds april 2015 op de school. Zij is toen ingestroomd in groep 5. Sinds het instromen van [de leerling] zijn er problemen ontstaan rond het functioneren van [de leerling] in de klas.

De school heeft in de afgelopen jaren een aantal maatregelen getroffen. Een deel daarvan is voor de hele klas ingezet om te werken aan de verhoudingen binnen de klas. Een ander deel was specifiek bedoeld voor [de leerling]. Zo heeft [de leerling] een sociale vaardigheidstraining gevolgd in groep 6. Ook heeft de school in groep 6 gewerkt met 'Check in check out begeleiding'. Bij deze begeleiding maakte de leerkracht aan het begin van de dag afspraken met [de leerling]. Aan het einde van de dag besprak de leerkracht met [de leerling] of de afspraken vervuld waren. De school heeft in groep 6 ook gebruik gemaakt van een heen- en weerschriftje. In dit schriftje -dat dagelijks heen en weer ging tussen de school en [de leerling]'s moeder- konden de school en klagster schrijven hoe het ging met [de leerling] en wat hen opviel. In groep 8 heeft de school *Meidenvenijn* ingezet voor de klas en had [de leerling] een stressmeter. Op de stressmeter kon [de leerling] aangeven hoe ze zich voelde zodat andere leerlingen wisten hoe ze het beste konden reageren op [de leerling]. Meidenvenijn is een anti-pestmethode, speciaal gericht op spanningen tussen meisjes in een groep.

Klagster heeft in groep 7 contact gezocht met [expertisecentrum] om [de leerling] te laten ondersteunen. [expertisecentrum] is een expertisecentrum voor kind, gezin en school dat zorg biedt. [de leerling] heeft daar de training *Rots en Water* gevolgd. Deze training heeft als doel het ondersteunen en bevorderen van de sociaal-emotionele ontwikkeling bij kinderen en jong volwassenen. Hetzelfde schooljaar heeft klagster ook hulp gezocht bij [stichting] voor [de leerling]. Deze stichting richt zich op de ondersteuning en behandeling van kwetsbare groepen waaronder kinderen. [de leerling] wordt tot op heden vanuit deze stichting begeleid.

Op 7 december 2017 heeft [verweerder 2] onbedoeld een e-mail aan klagster gestuurd die was gericht tot en in kopie is verzonden naar twee van haar collega's. Zij vraagt hierin hoe te reageren op het verzoek van klagster om een gesprek met haar te hebben zonder dat [verweerder 1] hierbij aanwezig is. Daarbij merkt ze op dat moeder en [de leerling] hen veel energie kosten. Ook merkt ze op dat dit het zesde gesprek in zes weken zou worden. Later heeft zij excuses aangeboden voor deze e-mail. Partijen zijn het erover eens dat zij tot deze e-mail goed overleg hadden met elkaar.

Begin december 2017 is via het samenwerkingsverband een orthopedagoog ingeschakeld. Ongeveer een week voor Kerst is een ontwikkelingsperspectief opgesteld voor [de leerling].

[de leerling] is vanaf 31 januari 2018 niet meer ingeschreven op de school. Zij zit sindsdien op [school 2] te [vestigingsplaats].



[verweerder 3] is sinds dit schooljaar directeur van de school. [verweerder 1] valt sinds de herfstvakantie in op de school.

### 3. VISIE PARTIJEN

#### Visie klaagster

[de leerling] werd gepest in de klas, waardoor ze geen veilige leeromgeving had. Dit probleem speelde al jaren. Klaagster heeft hierover vaak contact gehad met school. Ook heeft zij de school proberen te helpen met het pestprobleem door speciale 'stop met pesten'-bandjes te kopen. De school heeft met deze bandjes en de signalen van klaagster te weinig gedaan. Klaagster heeft privé geprobeerd de juiste ondersteuning voor [de leerling] te regelen. In plaats van dat de school de inzet van klaagster waardeerde, kreeg zij via een e-mail te horen dat zij en [de leerling] toch wel erg veel energie kosten. Dat was voor haar de druppel die de emmer deed overlopen.

De school heeft te weinig gedaan om het pesten te stoppen. De ouders van de pesters hadden betrokken moeten worden bij het probleem. Ook hadden er gesprekken met de pesters moeten worden gevoerd. Klaagster is hierover ook in gesprek geweest met het schoolbestuur, maar dat heeft niets opgeleverd.

[de leerling] kreeg telkens de schuld als er iets gebeurde in de klas. [de leerling] is en was misschien niet een lieverdje, dat heeft klaagster ook altijd gezegd tegen de school. Maar waar er twee ruziën, hebben er twee schuld. Het kan niet zo zijn dat [de leerling] de klas uit moest en de pesters gewoon konden blijven zitten.

Over het pestprotocol heeft de school met klaagster tot 19 december 2017 nooit gesproken. Zij wist ook niet wat dit protocol inhield.

Klaagster is het er niet mee eens dat zij [de leerling] thuis moest houden. De school en de leerkrachten hadden [de leerling] een veilige omgeving moeten bieden.

#### Visie verweersters

Er was geen sprake van pesten. Er was sprake van over en weer reageren. [de leerling] had daarbij moeite om zichzelf in de hand te houden. Zij wilde graag aardig gevonden worden, maar zocht soms op de verkeerde manier aandacht wat andere reacties opriep dan zij had verwacht. Daar kon [de leerling] dan moeilijk mee omgaan.

Door de jaren heen zijn er verschillende instrumenten ingezet om [de leerling] te helpen haar emoties te reguleren. Helaas waren de instrumenten slechts van (zeer) korte duur effectief. De school is dit schooljaar continu intensief bezig geweest met de problemen in groep 8. Daarbij vertoonde [de leerling] steeds extremer gedrag. Dit is in december 2018 ook opgenomen in het logboek dat de school bij heeft gehouden. Vaak was dit gedrag grensoverschrijdend en de school was hierdoor regelmatig handelingsverlegen. [de leerling] was dan boos, schreeuwde en schold en kon niet in de klas blijven. Ook weigerde ze, nadat ze de klas uit was gegaan, weer



terug de klas in te gaan. [de leerling] was tot dit jaar nog aanspreekbaar als ze boos was, maar het werd voor de school steeds moeilijker haar op zo'n moment te bereiken.

De school heeft niet gezegd dat [de leerling] thuis moest blijven. De school heeft met klagster afgesproken dat als [de leerling] overstuur was en klagster haar telefonisch niet kon kalmeren, zij [de leerling] op zou komen halen.

De leerkrachten ervaren de klacht als zeer onterecht. Zij zijn, ook juist het afgelopen half jaar, intensief bezig geweest met de groep en [de leerling]. Zij hebben hun uiterste best gedaan. Er is in tegenstelling tot wat klagster stelt wel met andere ouders en leerlingen uit de groep gesproken. Over de inhoud van deze gesprekken is uit privacy oogpunt niet met klagster gesproken, andersom wordt er over de gesprekken met klagster ook niet gesproken met anderen.

Klagster is weliswaar pas in december 2017 op het pestprotocol gewezen, maar zij kon daar wel van op de hoogte zijn. Het pestprotocol lag ter inzage op school. Naar dit protocol werd verwezen in de gedragscode die staat op de site van het schoolbestuur. Ook in de schoolgids staat dat het protocol op school aanwezig is. Op korte termijn zal dit protocol op de website van de school worden gezet, aldus verweersters.

#### **4. OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE**

De Commissie overweegt 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 een leerling, zoals in dit geval [de 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 schoolomgeving 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.

[de leerling] voelde zich al langere tijd onveilig op school en had het gevoel dat zij gepest werd. In eerdere adviezen van de Commissie is bepaald dat, om te kunnen spreken van pesten, sprake moet zijn van structureel, moedwillig pestgedrag, gericht tegen de leerling. Op grond van de beschikbare informatie en gelet op de tegengestelde visies van partijen, heeft de Commissie niet kunnen vaststellen dat er inderdaad sprake was van structureel pestgedrag gericht tegen [de leerling]. De Commissie heeft niet vast kunnen stellen dat één of meerdere leerlingen stelselmatig vanuit een dominante positie [de leerling] hebben gepest. Eerder ontstaat het beeld dat sprake was van gespannen verhoudingen binnen de klas, met name tussen de meisjes, en het over en weer op elkaar reageren. De klacht dat de school en leerkrachten te weinig hebben gedaan om pesten tegen te gaan, is dan ook ongegrond.



Het staat voor partijen vast dat [de leerling] moeite had met functioneren in de klas. Beide partijen erkennen dat [de leerling] hulp nodig had om te komen tot een voor haar veilige schoolomgeving.

Zowel klaagster als de school hebben gezocht naar de juiste sociaal emotionele begeleiding voor [de leerling] om haar deze veilige omgeving te bieden. Dit blijkt uit de verschillende initiatieven die door de partijen zijn genomen. Door de jaren heen heeft de school verschillende maatregelen getroffen, maar deze hadden telkens slechts (zeer) tijdelijk het gewenste effect voor [de leerling]. De Commissie ziet zichzelf gesteld voor de vraag of de school voldoende begeleiding aan [de leerling] heeft geboden om daarmee te komen tot een voor [de leerling] veilige schoolomgeving.

De school heeft in haar verweerschrift en ter zitting aangegeven dat de genomen maatregelen telkens slechts tijdelijk effect hadden. Gelet hierop had de school naar het oordeel van de Commissie eerder moeten erkennen dat, om voor [de leerling] te komen tot een veilige schoolomgeving, een meer structurele aanpak nodig was. Het had in dat kader op de weg van de school gelegen om eerder een ontwikkelingsperspectief inclusief handelingsdeel op te stellen voor [de leerling]. Daarbij had zij op een eerder moment een beroep op het samenwerkingsverband moeten doen. Een gedegen plan van aanpak in combinatie met een duidelijk en volledig dossier had de leerkrachten mogelijk in staat gesteld om een veiliger omgeving voor [de leerling] te bieden. In die zin acht de Commissie de klacht over het onvoldoende bieden van een veilige schoolomgeving ten aanzien van verweersters [verweerder 3] en [verweerder 2] gegrond. Ten aanzien van verweerder [verweerder 1] geldt dat zij pas sinds de herfstvakantie van het schooljaar 2017-2018 op de school parttime werkzaam was. Het ontbreken van een structurele aanpak en de opbouw van een gedegen dossier kunnen haar dan ook niet in redelijkheid tegen worden geworpen. Voor zover haar verweten wordt dat zij geen veilige schoolomgeving heeft geboden is de klacht dan ook ongegrond.

Klaagster heeft in het verleden vaak met de school gesproken over de situatie in de klas en het gedrag van de klasgenoten van [de leerling]. Klaagster beschouwde dit als pesten en daarvan was de school op de hoogte. Ook als de school vond dat er geen sprake was van pesten had het op de weg van de school gelegen om klaagster te informeren over het pestprotocol. De school had aan de hand van het protocol de situatie in de klas en het gedrag van de klasgenoten van [de leerling] met klaagster kunnen bespreken. Het staat vast dat de school klaagster tot december 2017 tijdens gespreken of anderszins niet heeft geïnformeerd over het pestprotocol. De klacht dat de protocollen tot december 2017 niet met moeder zijn besproken is dan ook gegrond. Dat de school het pestprotocol op haar website zal plaatsen beschouwt de Commissie als een positieve ontwikkeling.

In het klaagschrift heeft klaagster gesteld dat de school voorgesteld heeft om [de leerling] thuis te houden. Dit heeft zij niet met stukken onderbouwd. Het door haar ingenomen standpunt is evenmin ter zitting overtuigend onderbouwd. Het is de Commissie dan ook niet gebleken dat de school heeft voorgesteld om [de leerling] thuis te houden. Klaagster heeft zelf besloten [de leerling] thuis te houden toen zij de schoolomgeving voor [de leerling] te onveilig vond. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.



## 5. OORDEEL VAN DE COMMISSIE

De Commissie komt op grond van bovenstaande overwegingen tot het oordeel dat de klacht deels gegrond en deels ongegrond is. De klacht dat het pestprotocol tot december 2017 nooit met klaagster is besproken, is gegrond. Ook de klacht dat de school [de leerling] onvoldoende een veilige schoolomgeving heeft geboden, is gegrond. Deze klacht is echter ten aanzien van [verweerder 1] ongegrond. De klacht dat de school onvoldoende tegen het pesten van [de leerling] heeft opgetreden, is ongegrond. De klacht dat de school voorgesteld heeft [de leerling] thuis te houden is ook ongegrond.

## 6. AANBEVELINGEN VAN DE COMMISSIE

De Commissie ziet geen aanleiding om naast het gestelde in de overwegingen nog nadere aanbevelingen aan het bevoegd gezag te richten.

Aldus gedaan te Utrecht op 22 maart 2018 door mr. W.C. Oosterbroek, voorzitter, F.M. Beers en drs. L.F.P. Niessen, leden, in aanwezigheid van mr. T. Ketting, secretaris.

mr. W.C. Oosterbroek  
voorzitter

mr. T. Ketting  
secretaris