



108210 - Klacht over veilige schoolomgeving. Ingeval van pesten moet de school de betrokken leerlingen en ouders informeren over de manier waarop de school het pesten aanpakt.

ADVIES

inzake de klacht van:

[klagers], ouders van [de leerling]

tegen

de mentor en de rector op [de school] te [vestigingsplaats], verweersters
gemachtigde: de heer mr. M.G. Hofman

1. VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Bij klaagschrift van 29 april 2018, aangevuld op 27 mei en 3 juni 2018 hebben klagers 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 met de volgende inhoud ter beoordeling voorgelegd aan de Commissie:

[klagers] klagen erover dat de school geen zorg heeft gedragen voor een veilige schoolomgeving voor hun dochter.

Verder klagen [klagers] erover dat de directeur en de mentor-pestcoördinator afspraken niet na zijn gekomen.

Tot slot klagen [klagers] over de wijze van communiceren van de directeur en de mentor-pestcoördinator.

Een en ander zoals toegelicht in het klaagschrift.

Op 7 juni 2018 heeft de Commissie verweersters verzocht uiterlijk 29 juni een verweerschrift in te dienen. Verweersters hebben op 29 juni 2018 een verweerschrift ingediend.

Alle stukken zijn in afschrift aan partijen gestuurd.

De mondelinge behandeling van de klacht vond plaats op 11 juli 2018 te Utrecht.

Klagers en verweersters waren aanwezig bij de mondelinge behandeling van de klacht.

Verweersters werden bijgestaan door hun gemachtigde en hadden de teamleider meegenomen als informant.

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], de dochter van klagers, zat het schooljaar 2017-2018 op [de school] in de derde klas van de havo.

In oktober en november 2017 heeft [de leerling] een verslag gemaakt voor NASK. Toen een klasgenoot hier een foto van maakte, heeft [de leerling] dit gemeld bij de docent.

In november 2017 heeft de mentor [de leerling] in verband met bij haar levende sombere gedachten aangemeld bij de counselor. De taak van de counselor is om leerlingen te begeleiden die advies nodig hebben op het gebied van, onder meer, persoonlijk welbevinden. [de leerling] is van 9 november 2017 tot 16 januari 2018 op school begeleid door een counselor.

Op 16 november 2017 is [de leerling] op school flauwgevallen. Toen ze bijkwam, zei ze dat ze het leven niet meer zag zitten. Nadat de teamleider klagers had gebeld, hebben zij [de leerling] opgehaald. In december 2017 is [de leerling] nog enkele malen tijdens de les flauwgevallen. Op 8 januari 2018 hebben klagers [de leerling] voor onderzoek aangemeld bij een specialist in kinder- en jeugdpsychiatrie.

Op 1 februari 2018 is [de leerling] tijdens het maken van een toets flauwgevallen. Zij is toen naar het ziekenhuis gebracht door een ambulance. Klaagster vertelde de afdelingsleider diezelfde avond dat [de leerling] via de klassenapp een foto van een toets had gekregen. En dat een klasgenoot [de leerling] had bedreigd dat ze dit voor zich moest houden.

Op 7 februari 2018 heeft de mentor een klassengesprek gehouden over de spanningen in de klas. Daarbij heeft zij de No Blame-methode ingezet. Dat is een niet bestraffende, probleemoplossende methode om met pesten om te gaan. De teamleider was aanwezig bij het laatste deel van het gesprek.

Op 8 februari 2018 hebben klagers een gesprek gevoerd met de mentor en de teamleider over de vorige dag. Er zijn afspraken gemaakt, onder meer dat [de leerling] op 9 februari 2018 onder begeleiding van de mentor een gesprek met haar vriendinnen zou voeren.

Vanaf halverwege februari 2018 is [de leerling] niet meer naar school gegaan.

Op 14 februari 2018 hebben klagers een klacht ingediend bij de interne klachtcommissie van het schoolbestuur. Naar aanleiding van die klacht hebben de rector en de conrector op 21 februari 2018 een gesprek gevoerd met klagers.

Op 6 maart 2018 hebben de conrector, de teamleider en de zorgcoördinator een gesprek gevoerd met klagers en [de leerling] over schoolhervatting. Tijdens dit gesprek is onder meer afgesproken dat [de leerling] onder begeleiding zou beginnen in een nieuwe klas.

Op 27 maart 2018 hebben klagers de teamleider laten weten dat [de leerling] naar een andere school gaat. Kort daarna is [de leerling] op een andere school begonnen.

3. VISIE PARTIJEN

Visie klagers

Nadat [de leerling] haar docent had laten weten dat medeleerlingen een verslag van haar hadden gefotografeerd, beschouwde de hele klas [de leerling] als verrader. Klagers



benaderden de mentor om over het voorval in gesprek te gaan. De mentor wilde het voorval niet in de klas bespreken om escalatie te voorkomen. Daarna is er van alles gebeurd. [de leerling] is gefotografeerd toen zij in de klas huilde en ook een keer toen zij flauwviel. Beide keren heeft de school niets gedaan. En beide keren zijn het klagers geweest die contact hebben opgenomen met de mentor in plaats van andersom. [de leerling] bleef flauw vallen als gevolg van spanningen. Bij het maken van een toets viel [de leerling] flauw. Het duurde maar liefst 45 minuten voordat ze bijkwam. Later bleek dat een medeleerling haar onder druk had gezet: [de leerling] mocht niet zeggen dat een leerling de toets had gefotografeerd. Toen klaagster dit vertelde aan de teamleider, ging klaagster ervan uit dat de teamleider deze informatie zou delen met de mentor. Dat is niet gebeurd. De klas beschuldigde [de leerling] tijdens het gesprek op 7 februari van verraad: zij zou de teamleider hebben verteld over de foto van de toets. De mentor kon niet zeggen dat dit niet klopte, want zij wist niet wie de teamleider over de foto had geïnformeerd. De mentor had [de leerling] wel kunnen steunen, maar ook dat heeft ze niet gedaan. [de leerling] was helemaal overspannen toen klaagster haar na het gesprek van school kwam halen. De mentor zou klaagster nog informeren over het verdere verloop van het klassengesprek. Dat heeft zij niet gedaan. Ook over het gesprek dat [de leerling] later die week heeft gevoerd met een paar klasgenootjes heeft de mentor klagers niet geïnformeerd, terwijl was afgesproken dat zij dat zou doen. Op verzoek van klagers heeft de mentor een dag na het gesprek alsnog een schriftelijke terugkoppeling gestuurd. Klagers hebben ook met de rector gesproken over [de leerling]. De rector had klagers toegezegd dat zij hen nog een stappenplan zou toesturen. Dat is niet gebeurd. Ook nadat [de leerling] in een andere klas was geplaatst, is het pesten doorgegaan. Klagers vinden het onbegrijpelijk dat de school op geen enkele moment sancties heeft opgelegd aan de leerlingen die [de leerling] hebben gepest. Omdat de schoolomgeving onveilig bleef voor [de leerling], hebben klagers besloten om [de leerling] over te plaatsen naar een andere school.

Visie rector

Op [de school] zitten 2100 leerlingen. Het is niet de taak van de rector om bezig te zijn met leerlingzaken. In dit geval heeft het College van Bestuur de rector verzocht om contact op te nemen met klagers, die op 14 februari een klacht hadden ingediend. De rector heeft klagers toen uitgenodigd voor een gesprek op 21 februari 2018. Bij dit gesprek waren de conrector en de teamleider ook aanwezig. Het was een goed gesprek. Tijdens het gesprek heeft de rector het niet gehad over een stappenplan. Wel is gesproken over de mogelijkheid dat [de leerling] de overstap zou maken naar een andere klas. Het was de bedoeling dat [de leerling] op 9 maart weer zou beginnen. Dat is niet gebeurd. Vanaf 9 maart tot 3 april 2018 heeft de conrector het contact met klagers onderhouden en geholpen met het vinden van een andere passende school.

Visie mentor

De mentor merkt allereerst op dat zij de ontstane situatie, die alleen verliezers kent, zeer betreurt. Zij heeft veel energie gestopt in de klas en daarbij gehandeld volgens het pest-protocol. Toen bleek dat de spanningen te hoog opliepen, heeft zij ervoor gekozen om direct naar de teamleider te gaan. De mentor heeft verschillende acties ondernomen. Zij heeft:



- vanaf oktober 2017 regelmatig contact gehad met klagers. Het is de mentor niet altijd gelukt om meteen te reageren op telefoontjes of mails, omdat zij voor de klas staat. De mentor belde meestal na schooltijd. Mogelijk heeft ze een keer een belafpraak vergeten.
- het voorval over het NASK verslag besproken met [de leerling] en de medeleerling. De leerling heeft zijn excuses aangeboden aan [de leerling].
- in november 2017 gemeld bij de teamleider en de counselor dat [de leerling] heel somber was. [de leerling] is daarna begonnen met counseling.
- met de klas een gesprek gevoerd over het flauwvallen van [de leerling]. Sommige leerlingen hadden te doen met [de leerling], maar er waren ook leerlingen die vonden dat zij zich aanstelde. Zij dachten dat [de leerling] een klasgenoot die ook wel eens flauwviel, nadeed.
- afgesproken met [de leerling] dat zij naar een apart lokaal kon gaan als zij zich niet lekker voelde. Klagers konden haar daar ook ophalen als [de leerling] zich niet lekker voelde.
- begin februari 2018 advies gevraagd aan de zorgcoördinator en de teamleider over een klassengesprek dat ze op 7 februari 2018 wilde voeren omdat de spanningen tussen [de leerling] en de klas te hoog opliepen.
- voorafgaande aan het klassengesprek op 6 februari 2018 apart gesproken met [de leerling] en een klasgenoot. [de leerling] wilde vooral met rust gelaten worden. De klasgenoot vertelde dat de klas geen vertrouwen meer had in [de leerling], omdat zij had geklikt dat er foto's waren gemaakt van de toets.
- klagers laten weten dat er op 7 februari een klassengesprek gevoerd zou gaan worden en dat dit best pittig zou kunnen worden.
- op 7 februari 2018 het klassengesprek volgens de No Blame-methode (niet bestraffende, probleem-oplossende) gevoerd. De woorden rust en vertrouwen stonden centraal. De vraag was wat er voor nodig was om weer rust in de klas te krijgen en vertrouwen in elkaar. Tijdens het gesprek liepen de emoties hoog op.
- op 8 februari 2018 samen met de teamleider met klagers gesproken. Na dat gesprek heeft de mentor de klas verteld dat als [de leerling] weer op school zou komen zij met rust gelaten wil worden. De mentor heeft de klas ook verteld hoe de teamleider wist dat er een foto van de toets was gemaakt.
- op 9 februari een gesprek gevoerd met [de leerling] en haar vriendinnen om te bespreken hoe zij ervoor kunnen zorgen dat de rust weer terugkeert in de klas.
- leerlingen die volgens [de leerling] foto's van haar hadden gemaakt, aangesproken. Deze leerlingen ontkenden dat dit was gebeurd. De mentor heeft hierover in de klas gesproken en gezegd dat je geen foto's van anderen mag maken.
- docenten gecoacht hoe om te gaan met het flauwvallen van [de leerling].
- gezorgd dat het rooster voor [de leerling] aangepast kon worden als dat nodig was.
- gesproken met ouders van klasgenoten die bezorgd waren over de situatie.

Informatie van de teamleider

Als een leerling flauwvalt, wordt de teamleider daar over geïnformeerd. Dat is in november 2017 ook in het geval van [de leerling] gebeurd. In de periode daarna heeft de teamleider op



verschillende momenten contact gehad met klagers. Zij heeft overleg gevoerd met de mentor en de zorgcoördinator. De teamleider heeft ook gesprekken met leerlingen uit de klas gevoerd, soms in het bijzijn van hun ouders. Sommige leerlingen hebben met de counselor gesproken om te reflecteren op hun eigen gedrag. De teamleider heeft ook steeds contact gehad met de hulpverlening. De mentor was steeds druk bezig met het verbeteren van de verhoudingen in de klas en hield de teamleider daarvan op de hoogte.

De teamleider heeft ingestemd met het klassengesprek op 7 februari 2018. Achteraf gezien was het misschien beter geweest als er nog iemand vanaf het begin bij het gesprek aanwezig was geweest. De teamleider was bij het laatste deel van het gesprek. Op het moment dat zij binnenkwam, verliep het gesprek rustig. Toen de leerlingen haar vroegen waarom ze de toets ongeldig had verklaard, namen de emoties weer toe. De teamleider heeft de klas verteld dat er fraude was gepleegd. Op de vraag van de klas of [de leerling] haar had verteld over de foto, heeft de teamleider gezegd dat het niet uitmaakte hoe ze het wist van de fraude. Achteraf gezien denkt de teamleider dat ze het misschien niet in het midden had moeten laten en expliciet had moeten zeggen dat [de leerling] het haar niet had verteld. Toen de school zag dat alle inspanningen niet het gewenste resultaat opleverden, is besloten om [de leerling] te laten starten in een nieuwe klas. Hierover is gesproken met klagers en zijn afspraken gemaakt.

4. OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE

De school moet zorgen voor een veilige schoolomgeving. Onderdeel hiervan is dat de school zorgt voor een duidelijk anti-pestbeleid, bij voorkeur neergelegd in een pestprotocol. Als er een vermoeden bestaat van pesten, dient het pestprotocol toegepast te worden, zodat volgens een vaste procedure nagegaan kan worden wat er precies aan de hand is. De school heeft een pestprotocol. In het pestprotocol staat dat de school de vijfsporenaanpak volgt. Deze vijf sporen zijn:

1. De school heeft een antipestcoördinator aangesteld. Deze antipestcoördinator zorgt ervoor dat alle medewerkers op school geïnformeerd zijn over het pesten in het algemeen en het aanpakken van pesten.
2. Het bieden van steun aan de jongere die gepest wordt.
3. Acties gericht op de pester. Dat houdt in dat de jongere wordt geconfronteerd met zijn gedrag en de gevolgen hiervan voor de gepeste.
4. Het betrekken van de omstanders bij het pesten. De mentor bespreekt met de klas het pesten en benoemt de rol van alle leerlingen. Er wordt gesproken over mogelijke oplossingen en wat de klas kan bijdragen aan een verbetering van de situatie.
5. Het bieden van steun aan de ouders.

In het pestprotocol is ook een actieplan opgenomen. Daarin staat dat medewerkers pestgedrag melden bij de mentor, die vervolgens de vijfsporenaanpak volgt. Als dat onvoldoende werkt, maakt de mentor samen met de mentorbegeleider een plan van aanpak. De mentor zorgt voor verslaglegging en checkt of de maatregelen die zijn genomen voldoende resultaat opleveren. Als dat niet zo is dan betreft de mentor de teamleider bij de besluitvorming over



eventuele andere maatregelen, eventueel in samenspraak met de directie. Het actieplan is een algemene leidraad; per leerling wordt bekeken welke maatregelen het meest passend zijn.

De Commissie stelt vast dat de school een antipestcoördinator heeft. Verder stelt de Commissie vast dat de mentor en de teamleider het pestprotocol hebben gevolgd bij de aanpak van de pestproblematiek. De mentor heeft hierover met [de leerling], met andere leerlingen, met [de leerling] en haar vriendinnen en met de hele klas gesprekken gevoerd. Naast de gesprekken die [de leerling] met de mentor heeft gevoerd, heeft zij vanuit school ook counseling ontvangen. Over [de leerling] en de problemen die zij ondervond in de klas heeft de mentor op verschillende momenten contact gehad met klagers. Ook de teamleider heeft regelmatig contact gehad met klagers. De mentor heeft verklaard dat ze mogelijk een keer een belafsprak is vergeten. Hoewel de Commissie zich kan voorstellen dat het voor klagers, die zeer bezorgd waren over hun dochter, vervelend geweest moet zijn dat een bepaalde afspraak niet is nagekomen, acht de Commissie dit, mede gezien het regelmatige contact dat er wel is geweest, niet klachtwaardig. De klacht hierover acht de Commissie dan ook ongegrond.

Ter zitting is naar voren gekomen dat klagers niet wisten dat er vanuit school gesprekken met verschillende leerlingen en hun ouders zijn gevoerd en dat sommige leerlingen ook gesprekken hebben gevoerd met de counselor. Uit oogpunt van privacy is het begrijpelijk dat de school klagers hierover niet heeft geïnformeerd. Mogelijk had de school ter informatie en ter geruststelling van klagers wel kunnen laten weten dat de school op verschillende niveaus bezig was met de aanpak van de problemen in de klas.

In het actieplan van het pestprotocol staat dat de mentor met de mentorbegeleider een plan van aanpak maakt als de vijfsporenaanpak onvoldoende werkt. In laatste instantie wordt de teamleider en mogelijk de directie erbij betrokken. Gezien de ernst van de situatie heeft de mentor naar het oordeel van de Commissie in redelijkheid kunnen besluiten om meteen naar de teamleider te gaan.

De Commissie is van oordeel dat de mentor zorgvuldig te werk is gegaan bij de uitvoering van het plan om een No Blame-gesprek te voeren met de klas. Zij heeft hierover advies gevraagd aan de zorgcoördinator en de teamleider en heeft klagers geïnformeerd. Ook heeft de mentor voorgesprekken gevoerd. Aan het begin van het gesprek heeft de mentor met de klas besproken wat het doel was van het gesprek.

Uit de stukken en het ter zitting verhandelde, is gebleken dat het gesprek zeer emotioneel was en dat [de leerling] zich zeer onveilig heeft gevoeld. Dat het gesprek zo is geëscaleerd, is naar het oordeel van de Commissie mede veroorzaakt doordat de teamleider niet aan de mentor en de klas had verteld dat het niet [de leerling] was die haar had verteld dat de toets was gefotografeerd. Bovendien had de mentor de bijna onmogelijke taak om er te zijn voor verschillende leerlingen die boos en/of verdrietig waren. De zorgcoördinator en de teamleider hadden, toen de mentor hen om advies vroeg over het No Blame-gesprek, kunnen en moeten bedenken dat er meer begeleiders nodig waren om het gesprek in goede banen te kunnen leiden.



Op grond van het bovenstaande komt de Commissie tot de conclusie dat de school door toepassing van het pestprotocol en volgen van het actieplan, en door dit op juiste wijze te doen, over het algemeen heeft gezorgd voor een veilige schoolomgeving.

Echter, de teamleider en de zorgcoördinator hebben onvoldoende zorg gedragen voor een veilig gespreksklimaat op 7 februari 2018. Gezien de kwetsbare positie waarin [de leerling] zich bevond had de school daar meer oog voor moeten hebben. In zoverre is de klacht over de veilige schoolomgeving gegrond.

Op 21 februari 2018 heeft de rector een gesprek gevoerd met klagers. Partijen hebben tegengestelde visies over de vraag of er toen is afgesproken dat de rector klagers een stappenplan zou toesturen. Nu partijen tegengestelde visies hebben en geen doorslaggevende informatie beschikbaar is die een van de visies meer aannemelijk maakt dan de andere, is dit klachtonderdeel niet aannemelijk gemaakt en daarom ongegrond.

6. OORDEEL VAN DE COMMISSIE

De Commissie komt op grond van bovenstaande overwegingen tot het oordeel dat de klacht over het veilige schoolklimaat in zoverre gegrond is dat de school op 7 februari 2018 onvoldoende zorg heeft gedagen voor een veilig gespreksklimaat. Voor het overige is de klacht ongegrond.

7. AANBEVELINGEN VAN DE COMMISSIE

De Commissie heeft voor het bevoegd gezag geen andere aanbeveling dan die reeds voortvloeien uit bovenstaand advies.

Aldus gedaan te Utrecht op 17 september 2018 door mr. E.J.M. Hofhuis, voorzitter, mr. drs. G.W. van der Brugge MA en drs. C. van Vliet, leden, in aanwezigheid van mr. A.A. Veraart, secretaris.

mr. E.J.M. Hofhuis
voorzitter

mr. A.A. Veraart
secretaris