



108538 - Klacht over onveilig schoolklimaat ongegrond; klacht over klachtbehandeling gegrond omdat schoolleiding en docent over de inhoud van de klacht niet met de ouders in gesprek zijn gegaan.

## ADVIES

inzake de klacht van:

de heer [klager] en mevrouw [klaagster] te [plaatsnaam], ouders van [de leerling], klagers

tegen

de heer [docent Nederlands], docent op [de school]  
mevrouw [conrector klas 1 en 2] van [de school]  
mevrouw [rector] van [de school] te [plaatsnaam], verweerders,  
gemachtigde: de heer mr. H. van Essen.

### 1. VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Bij klaagschrift van 2 december 2018, aangevuld op 31 januari 2019, hebben klagers op grond van de geldende klachtenregeling een klacht tegen verweerders ingediend met de volgende inhoud:

De heer en mevrouw [klagers] klagen erover dat de heer [docent Nederlands], docent Nederlands, geen veilige onderwijsomgeving heeft geboden aan hun zoon [de leerling].

Daarnaast klagen de heer en mevrouw [klagers] over de wijze waarop de school hun klacht over de onveilige onderwijsomgeving heeft behandeld.

Een en ander zoals nader toegelicht in het klaagschrift en de bijlagen.

De Commissie heeft verweerders op 6 februari 2019 verzocht om voor 7 maart 2019 een verweerschrift in te dienen. Verweerders hebben op 6 maart 2019 een verweerschrift ingediend. Alle stukken zijn in afschrift aan partijen gestuurd.

De mondelinge behandeling van de klacht vond plaats op 3 april 2019 te Utrecht.

Klagers waren aanwezig ter zitting.

Verweerders waren ter zitting aanwezig, vergezeld door de heer [bestuurssecretaris] van [het bevoegd gezag], als informant, en bijgestaan door hun gemachtigde.

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] is in september 2017 gestart op [de school] (hierna: de school). Het schooljaar 2018-2019 zat [de leerling] in klas 2d. Dat schooljaar kreeg [de leerling] voor het eerst les van de heer [docent Nederlands] (hierna: de docent).

Op zondag 7 oktober 2018 hebben klagers aan de conrector een e-mail gestuurd. De e-mail is in kopie gestuurd aan de docent, de tutor en de vertrouwenspersoon. In de mail stond onder meer: "Tot onze grote schrik hebben wij moeten vernemen van onze zoon dat er voor hem geen veilige leeromgeving wordt geboden door de docent Nederlands". Klagers wilden de hierop volgende dinsdag een gesprek en lieten weten dat [de leerling] maandag niet bij Nederlands aanwezig zou zijn. Klagers hebben de onderwijsinspectie en de leerplichtambtenaar van het verzuim op de hoogte gesteld.

In reactie op de e-mail heeft de conrector klagers op 8 oktober 2019 per e-mail laten weten het vervelend te vinden dat hun zoon zich niet prettig voelt. Verder liet zij weten dat de docent en zij niet in gesprek zouden gaan "op basis van uw aannames en eisen". De conrector was bereid tot een gesprek als klagers afstand zouden nemen van hun toonzetting en woordkeuze. Dat gesprek zou 16 oktober 2018 kunnen plaatsvinden. Na enkele e-mails en telefoongesprekken heeft de conrector klagers op 12 oktober 2018 een e-mail gestuurd waarin staat dat "er op dit moment onvoldoende vertrouwen is om met u over de inhoud in gesprek te gaan". De conrector heeft toen voorgesteld op 16 oktober te bespreken welke route gevolgd kon worden om het vertrouwen te herstellen. Dat gesprek heeft plaatsgevonden in aanwezigheid van klaagster, de rector en de conrector en de leerplichtambtenaar.

Op 18 oktober 2018 heeft klaagster gesproken met de conrector en de docent. Het was de bedoeling dat [de leerling] later zou aanschuiven. Zover is het niet gekomen.

Omdat [de leerling] vanaf 7 oktober 2018 geen lessen Nederlands meer volgde, heeft de conrector op 19 oktober 2018 per e-mail voorgesteld dat [de leerling] bij een andere docent Nederlands zou volgen. De conrector heeft klagers in dezelfde e-mail voorgesteld om een vervolgspraak te maken. Hierna zijn er over en weer nog e-mails gestuurd over de ontstane situatie.

Op 7 november 2018 heeft de conrector tijdens een telefoongesprek met de vader voorgesteld dat [de leerling] samen met een onafhankelijk derde persoon in gesprek zou gaan met de docent. Daarop heeft de vader dezelfde dag een e-mail aan de conrector gestuurd waarin onder meer staat dat "het voor [de leerling] niet als veilig ervaren kan worden om met de docent in gesprek te gaan zonder een van zijn ouders erbij."

Op 8 november 2018 hebben klagers [de leerling] ziekgemeld bij de school. Op 14 november is [de leerling] weer naar school gegaan. In reactie op de ziekmelding heeft de rector klagers een e-mail gestuurd waarin staat dat zij het in het belang van [de leerling] noodzakelijk vindt dat er snel een gesprek komt tussen klagers en de docent. Zij heeft voorgesteld om een mediator in te schakelen. Klagers hebben daarmee ingestemd. Op 4 en 6 december 2018 hebben klagers en de docent met elkaar gesproken onder begeleiding van een mediator. De mediation heeft niet geleid tot een oplossing.



Op 12 december 2018 hebben klagers de school laten weten dat [de leerling] naar een andere school gaat. Klagers hebben de schoolleiding verzocht om een afsluitend gesprek, dat heeft plaatsgevonden op 18 januari 2019.

## 2. VISIE PARTIJEN

### Visie klagers

[de leerling] is hoogbegaafd. Dit brengt met zich mee dat hij problemen zelf wil oplossen en niet snel hulp zoekt als er een probleem is.

Het was dan ook niet [de leerling], maar een ouder van een klasgenoot die klagers op 5 oktober 2018 heeft verteld dat hun zoon problemen had bij de lessen Nederlands. Toen klagers [de leerling] hiernaar vroegen, kwam zijn verhaal. Hij vertelde dat de docent hem had gezegd dat hij domme vragen stelde, dat zijn vragen niet werden beantwoord en dat hij een paar keer uit de les was gestuurd omdat hij vragen had gesteld. Hij moest dan een rondje door school lopen. Als hij terugkwam na een rondje, liet de docent weten dat hij nog een rondje moest lopen. Als [de leerling] zijn vinger opstak en een vraag stelde, begon de docent meteen te zuchten. Op enig moment heeft de docent gezegd dat [de leerling] tot de kerstvakantie geen vragen meer mocht stellen. [de leerling] was in tranen toen hij zijn verhaal vertelde. Klagers hadden gezien dat hun zoon al weken gespannen was en nu begrepen ze hoe dat kwam.

Klagers waren bezorgd en wilden heel graag in gesprek met de conrector en de docent. Achteraf gezien begrijpen klagers dat de toon van de mail te scherp was. Klagers hadden bedoeld te zeggen dat de leeromgeving in de beleving van [de leerling] onveilig was, niet dat het een vaststaand gegeven was. Dat heeft klagster ook gezegd in het gesprek dat zij heeft gehad op dinsdag 16 oktober 2018. De conrector zou aan de docent uitleggen dat er sprake was van een misverstand. Daarna zouden [de leerling] en zijn moeder een inhoudelijk gesprek met de docent kunnen voeren. Op 17 oktober 2018 bleek dat de docent nog steeds vond dat klagster excuses moest aanbieden. Klagster begreep dat niet, want dinsdag was dit alles toch al besproken. Klagster heeft er toen mee ingestemd dat zij eerst een gesprek met de docent en de conrector zou voeren, waarna [de leerling] zou aanschuiven. Het voorgesprek verliep niet goed. De docent eiste nog steeds excuses. Klagster had al gezegd dat de toon te scherp was. Klagers hebben nooit willen zeggen dat er een onveilig onderwijsklimaat is bij de docent. Het ging hen om hoe [de leerling] zich voelde. Daarover wilden klagers in gesprek. Zij wilden dat [de leerling] met een goed gevoel weer naar de lessen Nederlands kon gaan. Het is niet gelukt om tot een inhoudelijk gesprek te komen. De gesprekken gingen de hele tijd over hoe erg het was voor de docent. Over hoe [de leerling] zich voelde en welke gevolgen dit gevoel voor hem had, wilde de school niet in gesprek. Dit is zeer schadelijk geweest voor [de leerling] en heeft klagers doen besluiten om [de leerling] van school te halen. Klagers vinden het belangrijk dat de Commissie zich uitspreekt over het handelen van de schoolleiding en de docent.



## Visie verweerders

De school heeft de klacht in behandeling genomen. In dat kader zijn er ook twee mediation-gesprekken gevoerd. Er zou nog een laatste herstelgesprek worden gevoerd. Daar is het niet van gekomen, omdat klagers de mediation voortijdig hebben afgebroken. Dat kan de school niet verweten worden. Aangezien de school van alles heeft ingezet om de klacht op te lossen, zien verweerders niet in wat een nieuwe klachtbehandeling nog kan toevoegen. Nu [de leerling] van school is, hebben klagers ook geen belang meer bij klachtbehandeling. Verweerders verzoeken de Commissie dan ook om klagers niet-ontvankelijk verklaard in hun klacht.

Voor het geval de Commissie de klacht in behandeling neemt, voeren verweerders aan dat de mail van klagers van 7 oktober 2019 als een bom is ingeslagen. De mail was aan maar liefst vier mensen gestuurd. En klagers hadden ook de leerplicht en onderwijsinspectie geïnformeerd. Zonder dat klagers eerst hadden gebeld met de conrector of de docent hadden gehoord, hebben de ouders de docent er in hun e-mail van beschuldigd dat hij [de leerling] geen veilige leeromgeving bood. Verweerders weerspreken dat de leeromgeving onveilig was.

De school heeft ter waarborging van een veilige schoolomgeving regels vastgelegd in een zorgplan, een leerlingenstatuut, een schoolveiligheidsplan en een pestprotocol. De docent houdt zich aan de gedragsregels: hij benadert zijn leerlingen met respect en dat is niet anders geweest richting [de leerling]. De docent heeft ervaren dat [de leerling] veel en nadrukkelijk vragen stelt, zodanig dat hij daarmee andere leerlingen stoorde. De docent heeft daar opmerkingen over gemaakt en een keer in overdrijvende zin gezegd dat [de leerling] tot de kerstvakantie geen vragen meer mocht stellen. Dat was niet letterlijk bedoeld. Verder heeft de docent [de leerling] ook een keer gevraagd om af te koelen en een rondje door de school te lopen. [de leerling] kon daarna weer deelnemen aan de lessen. De docent heeft niet gemerkt dat [de leerling] uit zijn doen was. Het schooljaar was ook nog niet zo lang begonnen. De docent had het heel fijn gevonden als klagers contact met hem hadden opgenomen om de situatie met hem te bespreken. Klagers hebben de verhoudingen echter meteen op scherp gezet door een e-mail met forse beschuldigingen te sturen. Dat [de leerling] zich onveilig heeft gevoeld, vinden verweerders te betreuren. Maar daaruit kan niet de conclusie worden getrokken dat er sprake was van een onveilige leeromgeving.

De docent en de schoolleiding hebben de klacht serieus genomen, maar hebben klagers laten weten veel moeite te hebben met de woordkeuze en toonzetting van de klachtmail. Daarom heeft de school klagers verzocht hier afstand van te nemen. Dat was volgens de school nodig om te kunnen komen tot een open en eerlijk gesprek met de docent. Alhoewel tijdens het gesprek op 16 oktober 2018 bleek dat er sprake was van een misverstand (klagers hadden bedoeld te zeggen dat de leeromgeving in de beleving van [de leerling] onveilig was) wilde klaagster geen afstand doen van de mail. Daardoor was het lastig om tot een inhoudelijk gesprek te komen. De school wilde echter dat er snel een oplossing gevonden zou worden. Om die reden hebben de rector en conrector ervoor gezorgd dat de docent toch in gesprek zou gaan met klaagster. Toen tijdens dit gesprek bleek dat klaagster nog steeds achter de inhoud van haar mail stond en zei in de toekomst te rekenen op de professionaliteit van de docent, heeft de docent het gesprek beëindigd. De docent was bereid om in gesprek te gaan met [de leerling]. [de leerling] mocht iemand meenemen. Gezien de houding van klagers, wilde de docent echter niet dat zij bij dat gesprek aanwezig zouden zijn. De docent heeft pas tijdens de



mediationgesprekken begrepen dat klagers niet vonden dat er sprake was van een onveilige leeromgeving, maar dat dit de ervaring van [de leerling] was. In de periode dat [de leerling] geen lessen bij de docent volgde, kon hij terecht bij een andere docent. Verder heeft de conrector de docenten die [de leerling] les gaven verzocht rekening te houden met de situatie waarin [de leerling] verkeerde. Ondanks het feit dat [de leerling] sommige toetsen mocht herkansen, kon de school niks meer goed doen in de ogen van klagers. Klagers hebben sommige docenten een e-mail gestuurd met daarin beschuldigingen en eisen. Om uit de ontstane impasse tussen de school en klagers te komen, heeft de rector mediation voorgesteld. Klagers hebben ervoor gekozen om deze voortijdig te beëindigen.

### 3. OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE

#### Ontvankelijkheid

Als klagers een klacht indienen, gaat de Commissie na of de klacht intern opgelost kan worden. In dit geval was er een mediationtraject gestart. De mediation heeft niet geleid tot een oplossing.

Als het partijen niet lukt om samen een oplossing te vinden voor de klacht, dan kan de Commissie de klacht in behandeling nemen op grond van artikel 4a en 4b van het reglement van de LKC. Het feit dat [de leerling] geen leerling meer is, staat er ook niet aan in de weg om de klacht te behandelen. Het reglement van de LKC (artikel 1 lid 6) verstaat onder klager namelijk ook een ouder van een (ex)leerling. Klagers zijn daarom ontvankelijk in hun klachten.

#### Onveilige leeromgeving

Klagers hebben aangevoerd dat [de leerling] zich onveilig voelde bij de lessen Nederlands. Over dat gevoel laat de Commissie zich niet uit, dat is een subjectief gegeven. De Commissie kan alleen beoordelen of er in objectieve zin sprake is geweest van een onveilige leeromgeving bij de lessen Nederlands. Ter zitting hebben klagers aangegeven dat zij niet hebben willen zeggen dat er een onveilig onderwijsklimaat is bij de docent. Zij hebben dit deel van hun klacht echter niet ingetrokken. De Commissie zal daarom beoordelen of er in objectieve zin sprake is geweest van een onveilige leeromgeving bij de docent. Hierbij is het uitgangspunt dat een school een veilige en geborgen omgeving voor de leerlingen dient te zijn. En dat daarom van een school verwacht mag worden dat er voldoende aandacht wordt besteed aan het bieden van een veilige omgeving. De Commissie stelt vast dat de school dat doet. In het schoolveiligheidsplan staat onder meer welke omgangsvormen er gelden tussen de docenten en de leerlingen. Zo wordt van docenten verwacht dat ze respect hebben voor de persoon van de leerlingen en dat ze pestgedrag en discriminatie door of jegens leerlingen bestrijden. Verder zijn er (gedrags)regels vastgelegd in het leerlingenstatuut en het zorgplan. En is er een pestprotocol dat gevolgd moet worden als er sprake is van pesten.

Op grond van de stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gebracht stelt de Commissie vast dat de docent heeft onderschat wat de gevolgen van zijn handelen zijn geweest voor [de leerling]. Het is de Commissie echter niet gebleken dat de wijze waarop de docent [de leerling] heeft bejegend, ertoe heeft geleid dat de docent in strijd met een van de genoemde schooldocumenten heeft gehandeld. De Commissie komt dan ook tot het oordeel dat de klacht

ongegrond is, nu niet is komen vast te staan dat er sprake was van een onveilige leeromgeving bij de lessen Nederlands.

#### Klachtbehandeling

De Commissie beschouwt verweerders als professionals, mensen die op basis van kennis en kunde betrokken zijn bij en verantwoordelijkheid dragen voor het onderwijsproces. Bij hun handelen ter zake dienen zij steeds het belang van de leerling goed voor ogen te hebben. Van hen mag verwacht worden dat ze adequaat en passend optreden ten opzichte van leerlingen, maar ook ten opzichte van de ouders van de leerlingen. Dat houdt onder meer in dat de school klachten van ouders voortvarend en zorgvuldig dient te behandelen. Met het indienen van een klacht geven ouders een signaal af.

Om iets aan de klacht te kunnen doen, is het belangrijk te achterhalen waarom de ouders de klacht hebben ingediend en een onderzoek te starten dat is gericht op vaststelling van feiten. Daarmee kan invulling worden gegeven aan twee belangrijke functies van het klachtrecht: het verbeteren van de kwaliteit van het onderwijsproces (vooruitkijken) en nagaan of een klacht ook grond heeft (terugkijken).

Alhoewel de Commissie zich kan voorstellen dat de klachtmail van klagers een grote impact op de school heeft gehad, heeft de conrector de behandeling van de klacht bemoeilijkt door voorwaarden te stellen voorafgaande aan een gesprek over de klacht. Het gesprek over de inhoud van de klacht kwam niet tot stand. Op 16 oktober 2018 heeft de schoolleiding met klagster gesproken over wat ervoor nodig was om over de inhoud van de klacht te kunnen praten.

Los van de vraag of de schoolleiding vond dat klagers hadden voldaan aan de voorwaarden om te komen tot een inhoudelijk gesprek, had van de schoolleiding na het gesprek van 16 oktober 2018 verwacht mogen worden dat zij meer sturing had gegeven aan het vervolg van de klachtbehandeling en aan de rol van de docent daarin. Tijdens het gesprek op 16 oktober 2018 is immers gebleken dat er sprake was van een misverstand: klagers hadden niet bedoeld te zeggen dat er in objectieve zin sprake was van een onveilige leeromgeving. Dat was zo in de beleving van [de leerling]. Gezien dit misverstand, had het op de weg van de schoolleiding gelegen om ervoor te zorgen dat het gesprek tussen de docent en klagster over de inhoud van de klacht zou gaan. Dat is niet gebeurd. Ook van de docent had verwacht mogen worden dat hij genoeg had genomen met de uitkomst van het gesprek van 16 oktober en dat hij - in het belang van [de leerling], die buiten het conflict tussen zijn ouders en de docent staat - met klagster en [de leerling] over de inhoud van de klacht had gesproken. Nu er als gevolg van het handelen van verweerders geen inhoudelijke klachtbehandeling heeft plaatsgevonden, oordeelt de Commissie dat dit klachtonderdeel gegrond is. Het gegeven dat er in december 2018 een mediationtraject is gestart maakt dit oordeel niet anders, omdat een inhoudelijk gesprek over de klacht naar het oordeel van de Commissie al in oktober 2018 had kunnen en moeten plaatsvinden.

#### **4. OORDEEL VAN DE COMMISSIE**

De Commissie komt op grond van bovenstaande overwegingen tot het oordeel dat de klacht over de onveilige leeromgeving ongegrond is. De klacht over de klachtbehandeling is gegrond.



## 5. AANBEVELINGEN VAN DE COMMISSIE

De Commissie ziet geen aanleiding om naast hetgeen voortvloeit uit de overwegingen nog aanbevelingen te doen.

Aldus gedaan te Utrecht op 15 mei 2019 door mr. E.J.M. Hofhuis, voorzitter,  
K. Evers en drs. C.A. Hoos, leden, in aanwezigheid van mr. A.A. Veraart, secretaris.

mr. E.J.M. Hofhuis  
voorzitter

mr. A.A. Veraart  
secretaris