

## **Landelijke Klachtencommissie voor het openbaar en het algemeen toegankelijk onderwijs**

(mr. E.N. Brons, drs. M. Polderman, J. Toes)

### **Uitspraaknr. 02.081**

#### **Datum:**

8 januari 2003

*Ouders klagen over eerdere klachtbehandeling door schoolbestuur; klacht gegrond; primair onderwijs.*

#### **De klacht**

Een ouderpaar klaagt over de wijze waarop het schoolbestuur is omgegaan met een eerder door hen bij het schoolbestuur ingediende klacht tegen de directeur en de groepsleerkracht van de betreffende school m.b.t. de leerbehoefte van hun zoon en het pestgedrag van diens medeleerlingen toen hij leerling was van die school.

Met name gaat het hen hierbij om de vraag of het schoolbestuur zichzelf terecht een inhoudelijk oordeel heeft aangemeten, waar het eerder had aangegeven dat niet te kunnen. Er bestaat bij de ouders onduidelijkheid over de opdracht die het schoolbestuur in het kader van de behandeling van hun klacht aan een externe adviseur heeft verstrekt.

De ouders vragen zich bovendien af of het inhoudelijk oordeel van het schoolbestuur dat de betreffende school zorgvuldig heeft gehandeld, terecht is.

#### **De visie van partijen**

De ouders vertellen dat hun zoon een voorsprong in zijn ontwikkeling heeft. De ouders hebben de school verzocht om hun zoon verdiepende en/of aanvullende leerstof aan te bieden. De school heeft er toen voor gekozen om de leerling op gezette tijden te laten werken in "De Leessleutel". Desondanks moest hij negentig procent van de tijd met de reguliere lessen meedoen.

Toen de ouders merkten dat hun zoon steeds minder gemotiveerd raakte om naar school te gaan, hebben zij er bij de school herhaaldelijk op aangedrongen om bij een daartoe geëigende instantie, bijvoorbeeld de stichting Pharos, na te gaan welke mogelijkheden er zijn om leerlingen zoals hun zoon te begeleiden. De school wilde of kon hier onvoldoende in tegemoetkomen. De ouders hebben er uiteindelijk voor gepleit om hun zoon dan maar een groep over te laten slaan. De school is hiermee akkoord gegaan. De leerling is vervolgens in groep 4 uiterst ongelukkig geïntroduceerd: "Hij hoort bij de kleintjes, maar hij mag met ons meedoen." Zijn klasgenoten namen dit al snel over en zeiden tegen hem: "Jij hoort bij de kleintjes."

Aanvankelijk ging het goed maar na enige tijd nam het pestgedrag toe en de leerling was door de nieuwe leerstof heen. De ouders hebben er bij de school meerdere malen op aangedrongen om begeleiding te zoeken bij het onderdrukken van de pesterijen en om contact te zoeken met een instantie als Pharos. De school heeft op beide punten geen actie ondernomen. Wel heeft de leerling in april 2000 een WISC-R test ondergaan, maar met de aanbevelingen die naar aanleiding van deze test zijn gedaan heeft de school niets gedaan.

De ouders hebben uiteindelijk op advies van de school professionele hulp van een kinderpsycholoog ingeschakeld. Hun zoon was toen totaal afgebrand. De ouders hebben er in

die tijd op school op aangedrongen dat zij bij de leerlingen het pesten bespreekbaar zouden maken. Dit heeft echter weer niet tot iets concreets geleid. Door de psychologische hulp verbeterde de geestelijke weerstand van de jongen. Hij is tot aan de zomervakantie van 2001 naar school gegaan.

Na de zomervakantie ging het op school weer minder goed met de leerling. De ouders weten niet precies wat er heeft plaatsgevonden op school. De ouders halen enkele voorbeelden aan van pesterijen tegen hun zoon waar ze wel van af weten.

De ouders wilden graag samen met de school tot een oplossing komen voor de problemen en hebben nogmaals een gesprek met de school aangevraagd. Naar de mening van de ouders heeft de directeur in dat gesprek de zaken gebagatelliseerd. De ouders geven aan wat hij zoal tegen hen gezegd heeft en volgens hen bewijzen dergelijke uitspraken het onvermogen van de directeur om als eindverantwoordelijke de problemen op adequate wijze op te lossen.

Uiteindelijk heeft de school duidelijk gemaakt niets te kunnen garanderen, niets meer te willen toezeggen en niets extra's meer te ondernemen, noch wat betreft het aanbieden van passende lesstof aan de leerling noch wat betreft het aanpakken van het pestprobleem. De ouders hebben er toen voor gekozen om een andere school voor hun zoon te zoeken.

De ouders hebben een klacht ingediend bij het schoolbestuur over het optreden van de directeur en een groepsleerkracht van de school. Het schoolbestuur heeft de vertrouwenspersoon ingeschakeld. De ouders waren tevreden over de te doorlopen procedure zoals zij deze met de vertrouwenspersoon hadden afgesproken. Zo zou de vertrouwenspersoon met betrokkenen gesprekken voeren, partijen op de hoogte stellen van elkaars standpunten en ingestuurde stukken over en weer uitwisselen. De procedure is echter onverwacht afgebroken. De vertrouwenspersoon heeft afzonderlijk gesproken met de ouders, de directeur en de groepsleerkracht en heeft in een brief gesteld dat, gezien de gevoerde gesprekken en het verloop van de procedure, bemiddeling een geringe kans van slagen zou hebben.

Het schoolbestuur heeft daarna de klacht zelf afgehandeld. Het schoolbestuur heeft de ouders laten weten dat het op basis van de gesprekken en het ter beschikking staande schriftelijke materiaal tot het oordeel is gekomen dat de school zorgvuldig heeft gehandeld.

De ouders benadrukken dat de procedure zoals het schoolbestuur deze heeft doorlopen voor hen volstrekt onduidelijk is geweest en er bestond onduidelijkheid over de opdracht die het schoolbestuur aan de vertrouwenspersoon heeft gegeven.

Het schoolbestuur vertelt dat het de klacht voor verdere afhandeling overeenkomstig de geldende klachtenregeling aan de vertrouwenspersoon heeft overgedragen. De opdracht was om een advies uit te brengen over de ingediende klacht. De vertrouwenspersoon is aanvankelijk met deze opdracht begonnen, maar op een gegeven moment heeft hij laten weten van een verdere afhandeling af te zien. Hij kon niet met de groepsleerkracht tot overeenstemming komen over de tekst van een verslag van een gesprek dat de vertrouwenspersoon in het kader van klachtbehandeling met de groepsleerkracht had gevoerd. Het was de bedoeling dat de gespreksverslagen ter kennisname aan partijen werden gezonden opdat zij daar op konden reageren.

Toen de vertrouwenspersoon met de klachtbehandeling stopte, heeft het schoolbestuur de klacht zelf afgehandeld. Het schoolbestuur geeft aan voor welke handelswijze het heeft gekozen.

In het verweerschrift heeft het schoolbestuur zijn overwegingen ter beoordeling van de klacht uiteengezet.

Uit het ter beschikking staande materiaal is gebleken dat de groepsleerkracht zorgvuldig jegens de leerling en zijn ouders heeft gehandeld. Het schoolbestuur heeft geconcludeerd dat de school zorgvuldig heeft gehandeld. Er is veel aandacht aan de leerling besteed en altijd in overleg met de ouders. De ouders eisen echter onevenredig veel aandacht voor hun zoon en

zichzelf op. Van enige objectiviteit en zelfreflectie aan de kant van de ouders is niet gebleken. Het schoolbestuur heeft aan zijn verweerschrift een stuk van de bovenschoolse directeur toegevoegd waarin 36 kwaliteiten van de groepsleerkracht worden opgesomd.

Wat betreft het pesten heeft de school in het algemeen opgemerkt dat pesten inderdaad voorkomt maar dat het wel uitzonderingen betreffen. Als er sprake is van pesten of plagen wordt dat altijd in de groep besproken. Er wordt lering uit getrokken en de regels worden aangescherpt. De school heeft ook een pestprotocol, dit hangt echter niet zichtbaar in de school. De school zal dit aanpassen.

Het schoolbestuur is van mening dat de door de ouders genoemde muziek tijdens de kinderdisco niet gedraaid had mogen worden. Hierbij merkt het wel op dat de organisatie van de kinderdisco niet onder de verantwoordelijkheid van de school viel maar onder die van de ouderraad.

Het is het schoolbestuur niet bekend of de school contact op heeft genomen met de stichting Pharos. Het schoolbestuur weet niet zeker of de school contact heeft gehad met de kinderpsycholoog bij wie de leerling onder behandeling stond. De school heeft hem wel verrijksstof aangeboden. Het schoolbestuur is van mening dat het zetten van kruisjes achter de namen van medeleerlingen door de leerling die alle AVI-scores heeft doorlopen 'een' pedagogische benadering kan zijn.

Tenslotte heeft het schoolbestuur opgemerkt dat er geen objectieve norm is vast te stellen om te beoordelen wanneer er werkelijk sprake is van pesten. Het schoolbestuur zou in het geval van deze leerling van plagerijen willen spreken die bovendien niet stelselmatig voorkwamen.

## **Overwegingen van de Commissie**

Beoordeeld moet worden of het schoolbestuur zichzelf terecht een inhoudelijk oordeel heeft aangemeten, waar het eerder had aangegeven dat niet te kunnen.

Zoals vermeld staat in de van toepassing zijnde Klachtenregeling primair en voortgezet onderwijs is het schoolbestuur bevoegd om zelf een klacht te behandelen en zich daarover een inhoudelijk oordeel te vormen. Dat het schoolbestuur besloot zelf over de klacht een oordeel te vormen is derhalve niet onjuist.

Aanvankelijk heeft het schoolbestuur de vertrouwenspersoon de opdracht gegeven om een advies uit te brengen over de ingediende klacht. Deze opdracht is in strijd met de Klachtenregeling. De onderzoeksbevoegdheid van de vertrouwenspersoon beperkt zich tot het nagaan of de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht dan wel of er door bemiddeling een oplossing gevonden kan worden voor de gebeurtenis. Het is niet aan de vertrouwenspersoon om een klacht te onderzoeken en inhoudelijk te beoordelen. Deze taak is toebedeeld aan het schoolbestuur en de LKC.

Wanneer het schoolbestuur besluit om de klacht zelf te behandelen, brengen de beginselen van behoorlijk bestuur mee dat er een zorgvuldige procedure gevolgd wordt met voldoende procedurele waarborgen.

Ten aanzien van de door het schoolbestuur gevolgde procedure gelden de volgende overwegingen.

Gebleken is dat het schoolbestuur de schijn van partijdigheid niet heeft voorkomen. Het schoolbestuur heeft ter zitting verteld dat de bovenschoolse directeur enkele kamers verder op de gang zit en dat zij elkaar zeer geregeld spreken. Geoordeeld moet worden dat een onafhankelijke beoordeling van de klacht wordt bemoeilijkt wanneer degene die de klacht behandelt letterlijk en figuurlijk weinig distantie betracht ten opzichte van de bij de klacht betrokkenen.

Voorts heeft het schoolbestuur de stukken die de school heeft ingediend niet aan de ouders toegezonden. Het schoolbestuur is van mening dat dergelijke stukken niet voor de ogen van

ouders zijn bestemd. Op dit punt geldt dat ouders recht hebben op inzage in onder andere verslagen van besprekingen over hun kind door het schoolteam en verslagen van gesprekken met de ouders. Dit staat ook vermeld in De basisschool, gids voor ouders en verzorgers 2002-2003 (uitgegeven door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen). Los hiervan hebben de ouders in het kader van de klachtbehandeling recht op kennisname van alle stukken zodat zij hierop kunnen reageren. Dit recht vloeit voort uit het elementaire processuele beginsel van hoor en wederhoor. Daarnaast heeft het schoolbestuur wel met de directeur en de groepsleerkracht gesproken, maar niet met de ouders. Door deze handelwijze heeft het schoolbestuur ook het beginsel van hoor en wederhoor niet in acht genomen.

Verder is gebleken dat de vertrouwenspersoon en de groepsleerkracht niet tot overeenstemming konden komen over een gespreksverslag. Mede hierdoor heeft de vertrouwenspersoon er vanaf gezien de klachtbehandeling voort te zetten. Het had in de rede gelegen dat het schoolbestuur zijn bevoegdheden als werkgever had aangewend teneinde de groepsleerkracht medewerking te laten verlenen aan de werkzaamheden van de vertrouwenspersoon. Ook op dit punt is het schoolbestuur tekort geschoten.

Geconstateerd moet worden dat er een wezenlijk verschil bestaat in de formulering van de opdracht aan de vertrouwenspersoon door de vertrouwenspersoon zelf en de formulering door het schoolbestuur. Op dit punt heeft het schoolbestuur zich ook niet laten informeren door in dit geval de vertrouwenspersoon.

Tenslotte is gebleken dat het inhoudelijk oordeel van het schoolbestuur aan de ouders niet gemotiveerd is. Het betreft slechts een mededeling.

Het voorgaande leidt tot de conclusie dat het schoolbestuur de procedurele waarborgen niet in acht heeft genomen. De klacht is op dit punt gegrond. De Commissie zal het schoolbestuur dan ook adviseren zich door een juridische adviseur te laten adviseren over de klachtenprocedure en hoe deze moet worden gehanteerd en wat de taak en functie van de vertrouwenspersoon in deze is.

Daarnaast moet beoordeeld worden of het inhoudelijk oordeel van het schoolbestuur dat de betreffende school zorgvuldig heeft gehandeld, juist is.

De ouders klagen erover dat de school onvoldoende tegemoet is gekomen aan de persoonlijke leerbehoefte van hun zoon. Daarnaast klagen de ouders erover dat de school onvoldoende zorg heeft gedragen om hun zoon een veilig schoolklimaat te bieden. Daan is hierdoor langere tijd door medeleerlingen gepest.

De ouders hebben hun klacht nauwkeurig beschreven en onderbouwd. Het schoolbestuur heeft niet aan kunnen geven waar de precieze begeleiding van Daan uit heeft bestaan en welke concrete maatregelen de school heeft genomen. Voorts staat vast dat het schoolbestuur niet is nagegaan of en in hoeverre de stichting Pharos is benaderd omdat deze organisatie de school tips had kunnen geven over verrijgings- en verdiepingsstof voor de leerling. Ook heeft het schoolbestuur niet kunnen beschrijven welke maatregelen de school heeft genomen tegen het pestgedrag van leerlingen jegens de zoon van de klagende ouders. Het schoolbestuur is slechts zowel in zijn verweerschrift als ter zitting in zeer algemene bewoordingen op de klacht ingegaan. Hierbij heeft het schoolbestuur zonder nadere motivatie aangevoerd dat zijn inziens slechts van plagerijen sprake is geweest. Gebleken is dat het schoolbestuur op dit punt de behandelend psycholoog niet heeft gevraagd om nadere inlichtingen. Die informatie had naar het oordeel van de Commissie van grote waarde kunnen zijn bij het vormen van een beeld van de aard en de ernst van het plagen of pesten. Nu een dergelijk onderzoek op deze punten heeft ontbroken moet worden geoordeeld dat het oordeel van het schoolbestuur over de klacht berust op onvoldoende feitelijke grondslag. De klacht is dan ook gegrond.

Ten overvloede merkt de Commissie op dat het gebrek aan serieus onderzoeken het schoolbestuur ook verwijtbaar is ten aanzien van het incident met de muziek op de kinderdisco. De Commissie is hier ontsteld over, mede door het argument van het

schoolbestuur dat slechts één ouderpaar over de muziek heeft geklaagd. Evenzeer bevreemdt het de Commissie dat het schoolbestuur de gang van zaken bij de leesgroepjes afdoet als 'een' pedagogische benadering. Geoordeeld moet worden dat het pedagogisch niet verantwoord is om een leerling kruisjes te laten zetten achter de namen van andere leerlingen die tijdens het lezen niet opletten.

### **Het oordeel van de Commissie**

De klacht is gegrond.

### **Advies aan het schoolbestuur**

De Commissie adviseert het schoolbestuur:

1. zich door een juridische adviseur te laten adviseren over de klachtenprocedure en hoe deze moet worden gehanteerd en wat de taak en functie van de vertrouwenspersoon in dit verband is,
2. het personeel nader te instrueren over het inzagerecht van ouders op verslagen/rapportages in het leerlingendossier.