

Uitspraaknr. 06.046-047

Datum:

18 september 2006

Klacht over pestbeleid van de school; klacht gedeeltelijk gegrond; primair onderwijs.

De klacht

Een vader klaagt erover dat de school geen goed pestbeleid heeft, hetgeen onder meer blijkt uit het gegeven dat hij en zijn vrouw zich tijdens de gesprekken die zij hebben gevoerd over de pestproblemen van hun dochter niet serieus genomen voelden. Bovendien is de school de afspraak dat hun dochter zelf mocht bepalen hoe en wanneer ze het pesten aan de orde wilde brengen, niet nagekomen.

De vader klaagt er ook over dat de school onzorgvuldig heeft gehandeld door hem en zijn vrouw onvoldoende te informeren over de leerachterstand van hun dochter. Nadat was besloten om haar op een andere school te plaatsen heeft de overdracht van het leerling-dossier onnodig lang geduurd. (LKC 06.046)

De vader klaagt er verder over dat de klachtprocedure van de school en het schoolbestuur onduidelijk is. Bovendien klaagt de vader erover dat het centraal management zijn klacht tegen de school niet in behandeling wilde nemen en geen antwoord heeft gegeven op zijn brief. (LKC 06.047)

De visie van partijen

Al vanaf groep 3 gepest is de dochter op school. Pas sinds begin 2006, toen zij in groep 6 zat, is zij daar thuis over gaan praten. De ouders hebben rond die tijd een gesprek gevoerd met de groepsleerkrachten van hun dochter. Zij deed het niet lekker op school en had een doodswens geuit. Afgesproken is dat de ouders de situatie in de gaten zouden houden en de leerkrachten het pesten. Nadat zij nog twee keer een doodswens heeft geuit heeft de vader contact gezocht met de school en gezegd dat hij hardere afspraken wilde.

De ouders hebben toen gesproken met de adjunct-directeur van de school en de twee groepsleerkrachten. De school kon geen duidelijk standpunt verwoorden over de aanpak van pesten. De school leek uit angst voor ouders terughoudend met het aanpakken van kinderen die pesten. Afgesproken is dat als de dochter gepest werd zij dat op haar eigen wijze kon melden bij de groepsleerkracht, de directeur of de ouders.

De ouders beschrijven een incident dat zich in de klas heeft voorgedaan. Nadat de groepsleerkracht aan het groepje waarin zij zat had gevraagd stil te zijn, werd er toch doorgepraat, ook door de dochter. Het groepje wees haar aan als degene die praatte. Toen zij streng door de groepsleerkracht werd aangesproken heeft zij gezegd dat het niet eerlijk was, omdat niet alleen zij maar ook andere kinderen op dat moment praatten. Dit paste volgens de vader binnen de gemaakte afspraak. De groepsleerkracht heeft dat genegeerd en daarmee de

afpraak geschonden en de dochter onheus bejegend door te zeggen 'ik ben klaar met je'. Zij is geheel overstuur naar huis gekomen en drie dagen niet naar school geweest. Naar aanleiding van dit incident hebben de ouders besloten hun dochter van school te halen. Zij hebben in deze periode geen moment het gevoel gehad dat hun klacht echt serieus is genomen.

Toen na veel moeite de informatie uit het leerlingenvolgsysteem ter beschikking kwam zijn de ouders erg geschrokken omdat hieruit bleek dat er sprake was van een grote leerachterstand bij sommige vakken. Die leerachterstand is ontstaan gedurende de laatste anderhalf jaar. Zij zijn van mening dat hierover op onvoldoende wijze met hen is gecommuniceerd waardoor zij niet adequaat hebben kunnen reageren. Het enige waar de school een echt punt van heeft gemaakt is het slecht leesbare schrijven.

In de schoolgids wordt een inspecteur genoemd die al lang niet meer werkzaam is bij de rijksinspectie. In het informatieboekje 2005/2006 staat geen informatie over de klachtenprocedure/klachtencommissie.

De vader heeft zich telefonisch gemeld bij het centraal management met een klacht. Daarop heeft het centraal management de vader bij brief meegedeeld de klacht van de vader niet in behandeling te willen nemen omdat de ouders hun dochter van school hebben gehaald.

Voorts heeft het centraal management niet het fatsoen gehad te antwoorden op zijn brief waarin hij vraagt om het telefoonnummer van de rijksinspecteur en het klachtreglement van de school.

De directeur heeft uiteengezet dat de school werkt met het leerlingenvolgsysteem en aangegeven welke toetsen in welke groepen worden afgenomen. In het kader van het pesten geeft de school lessen sociaal-emotionele ontwikkeling met behulp van de methode 'Beter Omgaan met Jezelf en de Ander' (Bomjeda) of met onderwerpen uit de actualiteit, buiten en binnen de schoolsfeer. Periodiek wordt er een project gedaan over gedragsaspecten, laatstelijk twee weken in het voorjaar 2005. Bij incidenten reageert de school vanuit een bepaalde grondhouding, onder meer positief, verbaal, oplossingsgericht, individueel gericht, dus niet klassikaal als dat niet nodig is, en gewenst gedrag belonen in plaats van niet- gewenst gedrag straffen.

In 2005 en 2006 is een 'Protocol Gedrag' ontwikkeld met daarin een brief voor ouders en afspraken voor leerkrachten. Deze brief is besproken in de medezeggenschapsraad en zal volgens afspraak in augustus bij de kennismakingsavonden worden besproken.

Het schoolbestuur heeft een onderwijskundig rapport ontwikkeld dat wordt ingevuld als een leerling tussentijds van school verandert. Ouders ondertekenen het rapport en dit exemplaar moet op de dag dat de leerling naar de nieuwe school gaat aan deze school zijn verstuurd.

De Klachtenregeling van de school staat uitgebreid in de schoolgids en kort in de samenvatting van de schoolgids. De uitgebreide tekst met betrekking tot de klachtenprocedure is op school en op aanvraag beschikbaar. Alle ouders hebben via de leerlingen de samenvatting van de schoolgids ontvangen. De uitgebreide schoolgids kan door iedere ouder worden opgevraagd en ligt ook vrij te pakken voor ouders in de gang. De schoolgids en de samenvatting staan bovendien op de website van de school.

De sfeer in de groep van de dochter is al jarenlang gespannen. Er was sprake van een bovengemiddeld aantal incidenten. De leerkrachten hebben daar voortdurend aandacht aan geschonken en op die manier een zeer aanvaardbaar pedagogisch klimaat opgebouwd. Toen de leerlingen in groep 6 zaten constateerde de school dat de incidenten in de klas toenamen en eind 2005 waren de spanningen zodanig dat de leerkrachten en de directie het niet langer konden accepteren. Zij hebben toen vele gesprekken gevoerd met kinderen en ouders. Er is bewust gekozen voor een individuele aanpak. In november heeft de school bij de Stichting Posicom twee uitgaven met concrete adviezen besteld, te weten 'Van Pesten naar een Wijgevoel' en 'Van een moeilijke groep naar een prettige groep'. Betrokkenen hebben vervolgens een plan opgesteld om de sfeer in de groep te verbeteren. In het voorjaar van 2006 is de aanpak verder besproken en vorm gegeven met een orthopedagoog.

In de afgelopen maanden hebben zes leerlingen van de groep de school verlaten. De een voelde zich slachtoffer en de ander voelde zich onterecht aangesproken op ongewenst gedrag. Op dit moment is de sfeer in deze groep door de consequente positieve aanpak en mede door het vertrek van enkele leerlingen sterk verbeterd.

De directeur is met de ouders van mening dat als een kind een doodswens uitspreekt er per definitie iets mis is. Uit de door de dochter begin 2006 ingevulde lijst met vragen over school waarin de leerling zijn mening kan geven over onder meer de klas, de leerkracht en de lessen kan dit echter niet worden afgeleid. Vanuit de school is het probleem dan ook niet in die mate onderkend.

De directeur geeft een toelichting op het gebeurde tijdens het door de ouders beschreven incident. De dochter heeft een brief met een negatieve inhoud, een zogenaamde haatbrief, voor een medeleerling geschreven. Het incident is nooit met de ouders besproken omdat zij zich hiertoe beiden diverse malen niet bereid hebben getoond.

Toen de directeur vernam dat het rapport nog niet was verzonden heeft hij het verzuim onmiddellijk aangepakt. Diezelfde dag heeft hij het rapport en schriftelijke excuses persoonlijk aan de vader overhandigd. In de teamvergadering heeft hij benadrukt dat het onderwijskundig rapport direct als een leerling de school verlaat moet worden gemaakt, getekend en opgestuurd. Deze afspraak wordt opgenomen in de schoolafspraken.

De informatie over de privé-situatie van de ouders heeft de directeur gegeven, zij het met schroom, omdat het zijns inziens een relatie heeft met het welbevinden van de leerling.

De voorzitter van het centraal management heeft aangevoerd dat de vader alleen telefonisch via het secretariaat heeft aangegeven het voornemen te hebben om een klacht in te dienen. Daarop is betrokkene telefonisch gemeld dat nadere informatie bij de directeur van de school zou worden opgevraagd. Ook heeft het centraal management bij de directeur van de school aangedrongen op snelle aanlevering van het onderwijskundig rapport.

Nadat het centraal management de gevraagde informatie van de school had ontvangen heeft het bij brief de vader van zijn conclusie op de hoogte gesteld. Op geen enkele wijze is een klacht niet in behandeling zou worden genomen. De laatste brief van de vader is het centraal management onbekend.

Overwegingen van de Commissie

De Commissie stelt primair vast dat de directeur in zijn verweerschrift informatie heeft verstrekt over de privé-situatie van de ouders en dat de vader hiertegen ter zitting bezwaar heeft aangetekend. De Commissie is van mening dat deze informatie niet relevant is voor de behandeling van de klacht en heeft deze informatie dan ook buiten beschouwing gelaten en in verband daarmee niet opgenomen bij de visies van partijen.

De Commissie stelt vast dat de vader met de adjunct-directeur van de school en de twee leerkrachten van de dochter de afspraak had gemaakt dat als de dochter gepest werd zij dat op haar eigen wijze kon melden bij de groepsleerkracht, de directeur of de ouders. Zowel de vader als de directeur hebben in hun klaagschrift respectievelijk verweerschrift een incident beschreven dat zich begin 2006 in de klas van de dochter zou hebben voorgedaan. Op het eerste gezicht lijkt het alsof het om twee verschillende incidenten gaat, maar op basis van de verklaringen van partijen ter zitting is gebleken dat het een en hetzelfde incident betreft. De Commissie stelt vast dat de ouders van de dochter eerst ter zitting hebben vernomen dat de terechtwijzing van de leerkracht zoals door hen beschreven volgde op het praten in de groepjes naar aanleiding van briefjes, waaronder het 'haatbriefje' van de dochter. Het is de Commissie gebleken dat noch de directie, noch de leerkrachten, noch de dochter de ouders hebben geïnformeerd over het incident. Gelet op deze nieuwe informatie heeft de behandeling van dit onderdeel van de klacht een enigszins andere wending gekregen. Mede gelet op de reactie ter zitting van de moeder, dat de ouders naar alle waarschijnlijkheid anders gereageerd zouden hebben indien zij waren geïnformeerd over de ware toedracht op die bewuste dag, dient dit onderdeel van de klacht naar het oordeel van de Commissie zo te worden geïnterpreteerd dat de ouders klagen over het feit dat zij in weerwil van de vier dagen daarvoor gemaakte afspraak niet door de school zijn geïnformeerd over het incident. Los van de vraag wat er nu precies is voorgevallen en hoe betrokkenen hebben gereageerd is de Commissie van oordeel dat het, gelet op de aard van het incident en in het licht van het vier dagen daarvoor besprokene en de naar aanleiding daarvan gemaakte afspraken tussen de school en de ouders, in de rede had gelegen dat de leerkracht direct dan wel via de directie nog diezelfde (mid)dag contact had gezocht met de ouders om het voorgevallene te bespreken.

De Commissie acht dit onderdeel van de klacht gegrond.

De vader klaagt er voorts over dat de school geen goed pestbeleid heeft, hetgeen onder meer blijkt uit het gegeven dat de ouders zich tijdens de gesprekken die zij hebben gevoerd over de pestproblemen van hun dochter niet serieus genomen voelden. In dit verband is door de vader gesteld, en niet weersproken door de directeurs, dat de school hen in het gesprek niet heeft geïnformeerd over het pestbeleid op school op een wijze als achteraf in het verweerschrift is gebeurd. De Commissie stelt vast dat uit het verweerschrift en het verhandelde ter zitting is gebleken dat er wel degelijk een pestbeleid op school is en dat de school nadrukkelijk actie heeft ondernomen in verband met de pestproblemen in de klas van de dochter, in ieder geval in het schooljaar 2005-2006. Het valt daarom te betreuren dat de ouders hierover niet nadrukkelijker zijn geïnformeerd en zich mogelijk daardoor ook niet serieus genomen voelden. Wat betreft het aspect van de informatievoorziening acht de Commissie dit onderdeel van de klacht gegrond.

De Commissie is van oordeel dat de intenties van de school om de ouders regelmatig te informeren over de vorderingen van hun kind goed zijn. De Commissie moet echter constateren dat de door de school verstrekte informatie op de rapporten en de verstrekte CITO overzichten (grafieken) zonder nadere toelichting niet zonder meer door de ouders op hun

juiste waarde kunnen worden beoordeeld. In casu waren de ouders zich bewust van het feit dat de dochter niet een zeer goede leerling was. De Commissie is van oordeel dat de ouders echter niet zondermeer uit de rapporten van de dochter van groep 5 en 6 hebben kunnen afleiden dat zij een leerachterstand zou hebben, zelfs zodanig dat zij begin 2006 op de nieuwe school is teruggeplaatst naar groep 5.

Het verdient dan ook aanbeveling dat de school de ouders de rapporten en de CITO-overzichten van een duidelijke toelichting voorziet.

De Commissie acht dit onderdeel van de klacht gegrond.

Ten aanzien van de klacht dat de overdracht van het leerling-dossier onnodig lang heeft geduurd nadat was besloten om de dochter op een andere school te plaatsen, stelt de Commissie vast dat de directeur dit heeft toegegeven, zodat dit onderdeel van de klacht gegrond is. De Commissie stelt echter vast dat de directeur zodra hij hierover werd geïnformeerd diezelfde dag het rapport met schriftelijke excuses aan de vader heeft overhandigd en inmiddels in de schoolafspraken heeft opgenomen dat als een leerling de school verlaat het onderwijskundig rapport direct moet worden gemaakt, getekend en opgestuurd.

Ten aanzien van de klacht over de klachtprocedure stelt de Commissie vast dat de vader zich heeft gebaseerd op de informatie in het Informatieboekje 2005/2006 waarin geen informatie is opgenomen over de klachtprocedure. Echter zowel in de schoolgids als in de samenvatting van de schoolgids is conform artikel 13, eerste lid, onder f, Wet primair onderwijs adequate informatie opgenomen over de klachtenprocedure van de school. De Commissie kan niet nagaan of de samenvatting van de schoolgids daadwerkelijk aan de dochter is meegegeven zoals de directeur heeft gesteld, maar de integrale schoolgids is vrij verkrijgbaar voor ouders in de gang van de school, zodat de Commissie concludeert dat de vader kennis heeft kunnen nemen van de klachtprocedure. De Commissie geeft de directie wel in overweging bedoelde informatie ook in het jaarlijkse Informatieboekje op te nemen.

De Commissie is echter van oordeel dat de tekst van de brief van het centraal management op zijn minst de suggestie wekt dat het een eventuele klacht van de vader niet in behandeling wil nemen omdat hij heeft besloten de dochter naar een andere school te sturen. De voorzitter schrijft immers dat het centraal management het betreurt dat de vader heeft besloten zijn dochter in te schrijven op een school buiten de organisatie van het schoolbestuur en dat gezien deze situatie het centraal management geen mogelijkheden ziet om nader in te gaan op het voornemen van de vader om een klacht in te dienen.

Op grond van de voor de school geldende klachtenregeling is het echter ook mogelijk dat ouders van ex-leerlingen van een school een klacht indienen.

De Commissie acht dit onderdeel van de klacht gegrond.

De vader heeft gesteld een laatste brief aan het centraal management te hebben verstuurd en de voorzitter van het centraal management heeft ontkend deze brief te hebben ontvangen. Bij gebrek aan enige verdere onderbouwing van beide partijen kan de Commissie niet beoordelen wie in dezen gelijk heeft. De Commissie onthoudt zich van een oordeel hierover.

Het oordeel van de Commissie

De klacht tegen de directeur is gedeeltelijk gegrond.

Advies aan het schoolbestuur

De Commissie beveelt het schoolbestuur aan ervoor zorg te dragen dat:

- de school de rapporten en de CITO-overzichten van de leerlingen van een duidelijke toelichting voorziet, zodat de ouders deze informatie op de juiste waarde kunnen schatten;
- de informatie over de klachtenprocedure ook wordt opgenomen in het jaarlijkse informatieboekje.