

## **Landelijke Klachtencommissie onderwijs**

(mr.dr. H.G. Warmelink, drs. M.J.M.N. van der Drift, R. Limper)

# **Uitspraaknr. 07.150-158-159**

### **Datum:**

7 april 2008

Pesten, toepassing gedragsprotocol, onrechte meldingen bij het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK), melding bij leerplichtambtenaar, geen (volledig en correct) onderwijskundig rapport opgesteld bij verlaten van de school, leerkracht zegt tegen moeder dat ze professionele hulp nodig heeft, klachtenregeling niet goed toegankelijk, overhandiging verouderde en incorrecte klachtenregeling, klachtbehandeling, intimiderend optreden schoolbestuur; klacht gedeeltelijk gegrond; primair onderwijs.

### **De klacht**

Een moeder klaagt erover dat de school niet serieus is ingegaan op haar vele klachten over onder andere het wangedrag van medeleerlingen richting haar zoon. Zij stelt dat de school zich bij het optreden tegen het pesten niet heeft gehouden aan het vastgestelde gedragsprotocol (LKC 07.158);

De moeder klaagt er tevens over dat de school ten onrechte, want voorbarig, meldingen heeft gedaan bij het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) en de leerplichtambtenaar en haar niet heeft willen informeren over de inhoud van de melding bij het AMK (LKC 07.158);

De moeder klaagt er verder over dat de directeur haar pogingen om haar kinderen ingeschreven te krijgen op een andere school heeft tegengewerkt en geen (volledig en correct) onderwijskundig rapport heeft willen opstellen en aan de moeder willen doen toekomen (LKC 07.158);

De moeder klaagt er ook over dat de leerkracht haar in aanwezigheid van anderen tot twee maal toe heeft gezegd dat ze professionele hulp nodig had (LKC 07.150);

De moeder klaagt er voorts over dat de klachtenregeling van de school niet goed toegankelijk is en de school haar ook niet meteen een exemplaar kon verstrekken. Volgens de moeder is de uiteindelijk verstrekte regeling verouderd en incorrect (LKC 07.158);

De moeder klaagt er ten slotte over dat het schoolbestuur haar klacht onzorgvuldig heeft afgehandeld en haar onheus heeft bejegend. Het heeft geoordeeld op haar ingediende klacht zonder haar eerst te horen. In een later gesprek heeft de algemeen directeur haar intimiderend toegesproken over de kans dat haar kinderen bij haar weg zouden worden gehaald (LKC 07.159).

### **De visie van partijen**

Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht.

### **Overwegingen van de Commissie**

De directeur heeft betoogd dat hij gedurende het schooljaar 2006-2007 veelvuldig met de moeder over verschillende onderwerpen, waaronder haar persoonlijke situatie, het welbevinden van haar kinderen, de overblijf en de ouderraad heeft gesproken. Dit heeft de moeder niet weersproken maar volgens haar is zij niet serieus genomen.

De Commissie stelt vast dat de moeder met bepaalde verwachtingen de gesprekken heeft gevoerd maar dat haar verwachtingen niet zijn uitgekomen. Dat de gesprekken volgens de moeder weinig hebben opgeleverd betekent niet dat de directeur niet serieus op de klachten van de moeder is ingegaan.

De Commissie oordeelt dat de directeur wel degelijk serieus met de klachten is omgegaan doordat hij steeds weer het gesprek met de moeder is aangegaan en acht deze klacht dan ook ongegrond.

Alhoewel de Commissie ervan overtuigd is dat de directeur de gesprekken steeds uit zorg voor de moeder en haar kinderen heeft gevoerd, is de Commissie niet gebleken dat de directeur op enig moment de afweging heeft gemaakt of hij de meest aangewezen persoon was om de verlangde zorg te leveren. De Commissie overweegt dat van een professional verwacht mag worden dat deze een dergelijke afweging maakt. Hierover zal de Commissie een aanbeveling doen.

Overigens overweegt de Commissie dat weliswaar in beginsel niet van een school verlangd kan worden dat er schriftelijke verslagen worden gemaakt van alle gesprekken die worden gevoerd, maar dat dit in een problematische situatie als de onderhavige anders ligt, aangezien de school zelf heeft verklaard zich bewust te zijn geweest van de moeizame verhouding met de moeder.

In een dergelijke situatie kan schriftelijke verslaglegging problemen voorkomen omdat dan is vastgelegd wat er is besproken en welke afspraken zijn gemaakt. Dergelijke verslagen behoren aan de gesprekspartner ter ondertekening voor akkoord te worden voorgelegd. De Commissie zal hierover ook een aanbeveling doen.

Wat betreft het niet overeenkomstig het gedragsprotocol handelen stelt de Commissie vast dat volgens dit protocol van leerkrachten onder meer wordt verwacht dat zij elk kind serieus nemen, duidelijke afspraken maken, open en eerlijk zijn, problemen bespreken en zorgen voor een veilige omgeving. Van leerlingen wordt onder meer verwacht dat ze open en eerlijk zijn en niemand buitensluiten.

Gezien de verklaringen van de leerkracht en haar collega-leerkracht acht de Commissie het aannemelijk dat eventuele conflictsituaties tussen de leerlingen altijd met de leerlingen en waar nodig ook met de ouders van de betrokken leerlingen zijn besproken. De Commissie stelt vast dat de leerkrachten voor dezelfde aanpak hebben gekozen (het bespreekbaar maken van een conflict) toen de zoon een medeleerling had geslagen. De leerkracht heeft enige tijd na het incident ook nog een gesprek met de zoon en zijn moeder gevoerd om te bespreken hoe het ging in de groep en om een aantal afspraken te maken. Verder stelt de Commissie vast dat de directeur na het incident een aantal weken dagelijks een gesprek voerde met de zoon om met hem te praten over problemen die de zoon ervoer.

De Commissie oordeelt dat het gedrag zoals hierboven is beschreven past binnen het gedragsprotocol van de school en acht de klacht hierover dan ook ongegrond.

De Commissie overweegt dat bij het vermoeden van (geestelijke of lichamelijke) mishandeling of psychische of emotionele verwaarlozing van een kind iedere school terecht kan bij het Advies en Meldpunt Kindermishandeling (AMK). Er kan advies gevraagd worden over de aard van de problematiek, mogelijke steun etc. Na een adviesgesprek onderneemt het AMK geen actie richting het kind of het gezin. Als de school wil dat het AMK wel actie onderneemt, dan kan er een melding gedaan worden. Na een geaccepteerde melding stelt het AMK meestal een onderzoek in naar de gezinssituatie van het kind en gaat het AMK in ieder geval met de ouders praten. Blijkt het kind inderdaad in de knel te zitten, dan organiseert het AMK hulp, om te trachten de situatie voor het kind te verbeteren.

Het staat vast dat de school een AMK-melding heeft gedaan en de leerplicht-ambtenaar op de hoogte heeft gebracht van ongeoorloofd schoolverzuim. Diezelfde dag heeft de directeur de moeder per e-mail laten weten dat er een AMK-melding was gedaan. De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de melding bij het AMK en de leerplichtambtenaar terecht hebben plaatsgevonden.

De directeur heeft een aantal redenen genoemd waarom de school, op advies van de schoolmaatschappelijk werkster, over is gegaan tot een melding. Alhoewel de Commissie een deel van de zorgen van de school kan begrijpen, is een AMK-melding naar haar oordeel niet het juiste middel geweest om met die zorg om te gaan, aangezien de school zich met name zorgen maakte over het gedrag van de moeder in relatie tot het functioneren van de kinderen op school. Niet is komen vast te staan dat dit gedrag heeft geleid tot een vermoeden van kindermishandeling. De Commissie stelt vast dat de school zelfs uitdrukkelijk heeft aangegeven dat er van kindermishandeling geen sprake is. Wel was er zorg over het functioneren van de kinderen door het gedrag van hun moeder en de melding was bedoeld om een hulpverleningstraject op gang te krijgen. Daarvoor is de melding bij AMK een te zwaar middel. De klacht hierover acht de Commissie dan ook gegrond.

Het had naar het oordeel van de Commissie meer voor de hand gelegen om eerst advies in te winnen bij het AMK. Alhoewel de school is afgegaan op het advies van de schoolmaatschappelijk werkster, is de school naar het oordeel van de Commissie uiteindelijk verantwoordelijk voor de melding.

Wat betreft het informeren over de AMK-melding overweegt de Commissie het volgende. Al eerder stelde de Commissie zich op het standpunt dat een AMK-melding voor ouders, behoudens bijzondere omstandigheden, verifieerbaar moet zijn. Dat wil zeggen dat de school ouders zoveel als mogelijk behoort te informeren indien zij overgaat tot zo'n melding. Ook het AMK adviseert dat ouders, behoudens bijzondere omstandigheden, op de hoogte worden gesteld indien een school overgaat tot melding. Het verdient de voorkeur om de melding en de overwegingen om hier toe over te gaan in een mondeling gesprek toe te lichten.

De Commissie is van oordeel dat de school vanwege de escalerende situatie met de moeder mocht afzien van zo'n gesprek en kon volstaan met een e-mailbericht. De Commissie acht de klacht hierover ongegrond.

Wat betreft de melding van het schoolverzuim overweegt de Commissie dat de school op grond van van de Leerplichtwet gehouden is om ongeoorloofd schoolverzuim te melden. De Commissie acht de klacht over de melding van het schoolverzuim ongegrond.

De Commissie overweegt dat de directeur op grond van artikel 42 van de Wet op het Primair Onderwijs een onderwijskundig rapport moet opstellen over iedere leerling die de school verlaat ten behoeve van de ontvangende school. In kort bestek moet de 'toeleverende' school aan de 'ontvangende' school gegevens verschaffen over een reeks belangrijke leerlingkenmerken. Op grond van de stukken stelt de Commissie vast dat het onderwijskundige rapport van de kinderen van de moeder naast algemene gegevens van de school en het kind, een overzicht van de sociaal-emotionele ontwikkeling en de onderwijskundige vorderingen bevat. Daarmee is naar het oordeel van de Commissie voldaan aan de plicht dat het onderwijskundig rapport basisinformatie over de betreffende leerlingen bevat. Aangezien het onderwijskundige rapport wordt opgesteld ten behoeve van de school waar de leerlingen naar toe gaan, is het naar het oordeel van de Commissie logisch dat een onderwijskundig rapport pas wordt opgesteld als het zeker is dat leerlingen naar een andere school gaan en daar zijn ingeschreven. Uit de stukken blijkt dat de kinderen van de moeder begin juli 2007 op de nieuwe school zijn ingeschreven, dat de onderwijskundige rapporten respectievelijk begin juli 2007 en medio juli 2007 zijn opgesteld en kort daarna aan de moeder zijn gestuurd.

De klacht over het onderwijskundig rapport acht de Commissie ongegrond.

Het is de vraag of de directeur naast het onderwijskundig rapport op voorhand al informatie aan de ontvangende school had mogen geven.

Het moet volgens de Commissie mogelijk zijn dat leerlingen en hun ouders/verzorgers met een schone lei op een nieuwe school beginnen. In dat verband oordeelt de Commissie dat scholen, mede op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens, zeer terughoudend moeten zijn met het verstrekken van meer informatie dan hetgeen in het onderwijskundig rapport wordt opgenomen. De Commissie stelt vast dat de directeur hier niet terughoudend in is geweest. Uit de stukken blijkt dat de informatie die hij mondeling heeft verstrekt over de AMK-melding en het gedrag van moeder er toe heeft geleid dat de kinderen niet in april maar pas in juli 2007 op de nieuwe school zijn ingeschreven.

De klacht dat de overplaatsing is tegengewerkt acht de Commissie dan ook gegrond.

De Commissie stelt vast dat de moeder niet heeft weersproken dat zij met de leerkracht onder meer de afspraak heeft gemaakt dat zij haar zoon niet in het halletje bij het klaslokaal maar in de aula of op het schoolplein zou opwachten. Verder stelt de Commissie vast dat de moeder haar zoon wel in het halletje bij het schoollokaal opwachtte. Partijen zijn het er niet over eens of de moeder de leerkracht hier van te voren van op de hoogte heeft gebracht. Wel staat vast dat de leerkracht vond dat de moeder daar niet mocht zijn. De leerkracht heeft erkend dat zij in het korte gesprek dat zij hierover had met de moeder heeft gezegd dat de moeder professionele hulp nodig had omdat zij haar niet meer kon helpen.

Alhoewel de Commissie zich kan voorstellen dat de leerkracht in het licht van de verstoorde verhoudingen een grens wilde aangeven, getuigt het niet van professioneel handelen om de moeder ten overstaan van anderen te zeggen dat ze professionele hulp zou moeten inschakelen, zelfs al zou dit uit oprechte bezorgdheid zijn gezegd. De Commissie acht de klacht dan ook gegrond.

Op grond van artikel 13 Wet op het Primair Onderwijs zijn scholen gehouden om in de schoolgids informatie te verstrekken over de klachtenregeling. De Commissie stelt vast dat in de schoolgids het adres, telefoonnummer en de website van de LKC staat vermeld.

In de WPO staat ook dat ouders een klacht kunnen indienen bij een klachtencommissie over gedragingen en beslissingen van onder meer het schoolbestuur en schoolpersoneel en dat het schoolbestuur zorg moet dragen voor een klachtenregeling. De Commissie stelt vast dat op het moment dat de moeder de klachtenregeling wilde hebben, de klachtenregeling van de gemeente nog gold. Deze regeling was op school aanwezig en is uiteindelijk per post aan de moeder gestuurd. Ter zitting heeft de algemeen directeur aangegeven dat de inderdaad verouderde en op een aantal onderdelen incorrecte klachtenregeling inmiddels is vervangen door een nieuwe regeling. De Commissie kent deze nieuwe klachtenregeling niet en onthoudt zich daarom van een oordeel over de inhoud.

De Commissie overweegt dat hoewel de moeder een verouderde klachtenregeling heeft ontvangen waarin onder meer de gegevens van de klachtencommissie niet vermeld stonden, de moeder haar weg naar de LKC heeft weten te vinden. Hieruit kan naar het oordeel van de Commissie worden afgeleid dat de moeder niet is geschaad in haar processuele belang. De Commissie acht dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

De Commissie heeft de algemeen directeur ter zitting horen zeggen dat hij op procedureel niveau en niet op inhoudelijk niveau een reactie heeft gegeven naar aanleiding van de klachten van de moeder omdat de schoolleiders integraal verantwoordelijk zijn. Naar het oordeel van de Commissie is het de taak van het schoolbestuur om als eindverantwoordelijke van de school niet alleen procedureel maar ook inhoudelijk op klachten in te gaan en om hoor en wederhoor toe te passen.

Wat betreft het gesprek dat is gevoerd tussen de moeder en de door haar meegenomen raadsman en de algemeen directeur, heeft de algemeen directeur ter zitting aangegeven dat hij voorafgaande aan dit gesprek informatie heeft ingewonnen bij de directeur. Hij is ervan uitgegaan dat de gegeven informatie (onder meer een eerdere AMK-melding) juist was en heeft met die informatie in zijn achterhoofd de moeder willen adviseren. De Commissie stelt vast dat de moeder dit advies als intimiderend heeft ervaren.

De Commissie oordeelt dat de algemeen directeur bij de moeder had moeten verifiëren of de informatie die hij had ontvangen juist was. Door dat na te laten heeft de algemeen directeur naar het oordeel van de Commissie onzorgvuldig gehandeld en heeft het kunnen gebeuren dat de algemeen directeur op basis van onjuiste informatie een overigens goedbedoeld advies heeft gegeven.

De Commissie acht de klacht voor wat betreft het onzorgvuldig afhandelen gegrond.

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

De klacht is op verschillende onderdelen gegrond.

### **Aanbevelingen van de Commissie**

De Commissie beveelt het schoolbestuur aan er zorg voor te dragen om:

1. tijdig en zorgvuldig de voor een leerling noodzakelijke zorginstanties in te schakelen;
2. beleid te formuleren met betrekking tot het maken van gespreksverslagen. Indien dit beleid al bestaat zal dit wellicht aangepast en transparanter uitgedragen moeten worden;
3. voor zover dit er nog niet is, een protocol kindermishandeling op te stellen waarin onder meer wordt beschreven wanneer en op welke wijze de school het AMK kan inschakelen en hoe en wanneer ouders hierover geïnformeerd worden;
4. beleid te formuleren met betrekking tot de informatievoorziening naar andere scholen.