



## SAMENVATTING

106132/106161/106162 - Klachten over pedagogisch handelen leerkracht en interne klachtafhandeling; PO

Een drietal ouders klaagt over het pedagogisch handelen van de leerkracht en over de wijze waarop de school hun klachten heeft afgehandeld.

106132. Een vader klaagt dat zijn zoon en andere leerlingen bang zijn voor de leerkracht: verweerster wordt snel boos, is ongeduldig praat dan hard. Verweerster houdt er geen rekening mee dat klagers zoon om religieuze redenen geen varkensvlees mag eten en heeft hem bijvoorbeeld eens ham-kaas-chips gegeven. Het protest van klager daartegen heeft verweerster niet serieus genomen. Klager ervaart dit optreden van verweerster als discriminerend. Het blijkt niet mogelijk om over dit soort zaken met verweerster in gesprek te komen. Klager en zijn echtgenote houden hun zoon inmiddels thuis op de dagen dat verweerster lesgeeft. Klachten over verweerster worden door de schoolleiding niet serieus genomen.

106161. Een moeder stelt dat verweerster onoplettend, discriminerend en intimiderend te werk gaat. Zo heeft zij niet in de gaten gehad dat twee kleuters elkaars haar onder schooltijd hebben afgeknipt. Volgens de leerlingen is verweerster altijd boos en praat zij dan heel hard. Klachten over bovenstaande zaken worden door de school niet serieus genomen.

106162. Een moeder klaagt erover dat twee kleuters elkaars haren hebben afgeknipt zonder dat verweerster heeft ingegrepen. Na dat voorval heeft haar zoon niet meer de extra leeslessen gekregen die hij nodig heeft. School is niet aanspreekbaar en de directie neemt klachten niet serieus. Verweerders hebben de klachten weersproken.

106132. De leerkracht heeft de door klager genoemde voorvallen deels niet weersproken, deels weersproken en deels in een andere context dan klager geplaatst. De voorvallen kunnen, zelfs als zij alle vast zouden staan, ieder voor zich of in samenhang met elkaar naar niet tot de conclusie leiden dat de klacht gegrond is. Het zijn voorvallen die zich nu eenmaal voordoen in de dagelijkse praktijk van het kleuteronderwijs, en de Commissie ziet ook geen enkel aanknopingspunt voor de juistheid van de stelling dat het optreden van verweerster is aan te merken als discriminerend of intimiderend. Zowel de directie als het bevoegd gezag heeft zich uitvoerig bezig gehouden met het behandelen van de klachten. Dat deze inspanningen niet tot een voor klager bevredigende oplossing hebben geleid, wil niet zeggen dat de school onvoldoende inspanningen heeft verricht om tot een oplossing te komen of dat de klachten van klager niet serieus werden genomen.

106161. Hetgeen in klacht 106132 is overwogen aangaande het beweerde discriminerende en intimiderende optreden van verweerster, geldt evenzeer in deze klacht. Het is uiteraard niet de bedoeling is dat kleuters op school elkaars haren knippen. Niet staat vast dat verweerster zo onoplettend is geweest dat de klacht hierover gegrond kan worden verklaard.

Niet is gebleken dat klaagster ooit (eerder) een klacht over de school heeft gehad of ingediend, zodat niet is vast te stellen dat de afhandeling van klachten door de school onzorgvuldig is.

106162. Klaagster heeft haar klachten niet onderbouwd terwijl verweerster dit alles heeft weersproken. Behoudens het incident waarbij de kinderen elkaars haren knipten, heeft klaagster nooit eerder geklaagd. Op basis van ervaringen van klaagster is niet vast te stellen dat de afhandeling van klachten door de school onzorgvuldig is.

De klachten zijn ongegrond.



## ADVIES

inzake de klachten van:

106132

de heer A, vader van B, leerling van groep 2 van de basisschool C te D, klager  
gemachtigde: de heer mr. E

106161

mevrouw F moeder van G, leerling van groep 2 van de basisschool C, klaagster

106162

Mevrouw H, moeder van I, leerling van groep 2 van de basisschool C,  
klaagster

tegen

- mevrouw J, leerkracht aan de basisschool C , verweerster
  - de heer K, directeur van de basisschool C , verweerder
- gemachtigde: mevrouw mr. L

### 1. VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Bij klaagschriften van 3 februari 2014 (106132), aangevuld op 28 maart 2014, respectievelijk 16 februari 2014 (106161 en 106162), hebben klagers op grond van de geldende klachtenregeling een klacht tegen verweerders ingediend met de volgende inhoud:

Klager klaagt erover dat de groepsleerkracht van zijn zoon B, mevrouw J, intimiderend, onverantwoordelijk en discriminerend lesgeeft, dat zij zware straffen geeft en dat de kinderen bang voor haar zijn. De leerkracht heeft geen aandacht geschonken aan de voedselvoorschriften voor B, zij is onoplettend, grijpt niet in bij ruzies tussen kinderen, heeft B niet toegestaan om naar de wc te gaan waardoor hij in zijn broek heeft geplast en zij behandelt B strikter dan andere kinderen. Ook heeft de leerkracht bij een incident een kind hardhandig op de grond geduwd en de oom van het kind een psychopaat genoemd, een en ander zoals toegelicht in het klaagschrift.

Voorts klaagt klager erover dat de directeur van de school een melding over B bij de leerplichtambtenaar heeft gedaan zonder eerst contact te zoeken met klager en zijn echtgenoot. De directeur steunt voorts ten onrechte de groepsleerkracht en geeft niet toe als er iets fout gaat. (106132)

Klaagster A klaagt erover dat de groepsleerkracht haar zoon G, mevrouw J, onoplettend, intimiderend en discriminerend is tegenover de kinderen. Tijdens de les zijn de haren van G door een andere leerling geknipt zonder dat de groepsleerkracht dit heeft gemerkt. De groepsleerkracht behandelt G vanwege zijn voedselvoorschriften niet juist. Zij geeft snel straf en schreeuwt veel in de klas.

Voorts klaagt klaagster erover dat klachten op school niet serieus worden genomen en dat de kinderen buiten moeten eten. (106161)



Klaagster H klaagt erover dat de groepsleerkracht van I, mevrouw J, tijdens de les niet heeft opgelet waardoor I de haren van een andere leerling heeft geknipt. Toen zij hierop door klaagster werd aangesproken, reageerde zij niet. Ook heeft de groepsleerkracht aangegeven dat I extra taalles moest krijgen, maar zij heeft hier verder niets mee gedaan. De groepsleerkracht heeft het broodtrommeltje van I dicht geslagen en zijn vinger is er toen tussen gekomen. Ook geeft zij I veel straf en hij is bang voor haar. Voorts klaagt klaagster erover dat klachten op school door de directie niet serieus worden genomen. (106162)

Vanuit het secretariaat van de Commissie is telefonisch met partijen overlegd over de gewenste wijze van klachtafhandeling. Naar aanleiding van de uitkomst van deze gesprekken is de klacht ter beoordeling voorgelegd aan de Commissie. De Commissie heeft verweerders op 3 februari 2014 geïnformeerd over de ingediende klachten en hen op 26 februari 2014 uitgenodigd een verweerschrift in te dienen. Verweerders hebben op 28 februari 2014 een gezamenlijk verweerschrift ingediend. Op 3 maart 2014 ontving de Commissie van de directeur van de school de voor de school geldende klachtenregeling.

Alle stukken zijn over en weer in afschrift aan partijen gestuurd.

Als datum voor de mondelinge behandeling van de klachten had de Commissie in eerste instantie 12 maart 2014 vastgesteld, maar vanwege verhindering van klagers bleek dit op deze datum niet mogelijk. De mondelinge behandeling van de klacht vond daarom plaats op 2 april 2014 te Utrecht. De heer A (klacht 106132) verscheen in persoon, vergezeld van zijn echtgenote en bijgestaan door zijn gemachtigde. De overige klagers verschenen niet ter zitting.

Verweerster J verscheen in persoon ter zitting. Verweerder K werd vertegenwoordigd door de heer L, teamleider van de school. Verweerders werden 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. OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE

### 106132

Klager heeft een aantal voorbeelden genoemd waaruit zou moeten blijken dat verweerster niet geschikt is als leerkracht in de groep waar B in zit. Verweerster heeft de door klager genoemde voorvallen deels niet weersproken, deels wel weersproken en deels in een andere context dan klagers geplaatst. De voorvallen kunnen, zelfs als zij alle vast zouden staan, ieder voor zich of in samenhang met elkaar naar het oordeel van de Commissie niet tot de conclusie leiden dat de klacht gegrond is. Niet alleen betreft het voorvallen die zich nu eenmaal voordoen in de dagelijkse praktijk van het kleuteronderwijs, maar de Commissie ziet ook geen enkel aanknopingspunt voor de juistheid van de stelling van klager dat het optreden van verweerster is aan te merken als discriminerend of intimiderend. De klacht over het optreden van verweerster jegens B is daarom ongegrond.

Uit de overgelegde verzuimregistratie van B blijkt dat zijn verzuim aanmerkelijk is. In de periode voordat B vijf jaar en dus leerplichtig werd, was dat blijkbaar niet zo'n probleem en accepteerde de school dit. In een brief van 26 november 2013, B was enkele weken daarvoor vijf jaar geworden, heeft de school klager en zijn echtgenote er echter op gewezen dat B nog steeds veel verzuimde en hen verzocht ervoor zorg te dragen dat het verzuim zou afnemen. Dat is niet gebeurd, zeker niet nadat klager en zijn echtgenote B thuis zijn gaan houden op de dagen dat verweerster in de groep was. Het moet voor klager duidelijk zijn geweest dat de veelvuldige afwezigheid van B op school onderwerp van gesprek zou worden in het kader van de Leerplichtwet. Partijen zijn het er niet over eens of de school voldoende heeft geprobeerd klager vooraf te informeren over de melding bij de leerplichtambtenaar.



# Onderwijsgeschillen

Landelijke  
Klachtencommissie  
Onderwijs

De Commissie kan niet vaststellen in hoeverre de school zich heeft ingespannen om klager hierover te spreken. Dat leidt echter niet tot gegrondheid van de klacht op dit onderdeel. Wel acht de Commissie het raadzaam om een dergelijke mededeling schriftelijk over te brengen, zeker indien het niet gelukt is om een betrokkene telefonisch te bereiken.

Ten slotte dient de Commissie te beoordelen of de klachten van klager door de school voldoende serieus zijn genomen. De Commissie stelt vast dat zowel de directie als het bevoegd gezag zich uitvoerig bezig hebben gehouden met het behandelen van de klachten van klager. Dit heeft plaatsgevonden door middel van het voeren van gesprekken met klager op verschillende niveaus. De directie heeft veelvuldig met klager gesproken over zowel zijn klachten over de school – verweerster in het bijzonder –, als over klagers eigen gedrag in en rond de school. Voorts heeft op initiatief van de school een uitvoerig gesprek plaatsgevonden tussen klager en de vertrouwenspersoon van de school. Naar aanleiding van het verslag van dit gesprek heeft het bevoegd gezag een bemiddelingsgesprek onder leiding van een externe mediator geëntameerd. Deelnemers aan dit gesprek waren klager en zijn echtgenote en verweerster. Dat deze inspanningen niet tot een voor klager bevredigende oplossing hebben geleid, wil niet zeggen dat de school onvoldoende inspanningen heeft verricht om tot een oplossing te komen of dat de klachten van klager niet serieus werden genomen. De klacht over de manier waarop de school met de klachten van klager is omgegaan is ongegrond.

## 106161

Hetgeen hierboven in klacht 106132 is overwogen aangaande het beweerde discriminerende en intimiderende optreden van verweerster, geldt evenzeer in de klacht 106161. De klacht hierover is dan ook ongegrond.

Klaagster stelt dat verweerster onoplettend is, hetgeen zou moeten blijken uit het feit dat twee kleuters in de klas elkaars haren geknipt hebben. Dienaangaande overweegt de Commissie dat het uiteraard niet de bedoeling is dat kleuters op school elkaars haren knippen. De Commissie kan echter niet louter op basis van het gestelde in het klaagschrift en zonder een nadere toelichting over de aard, de omvang en de ernst van het knippen van de haren tot het oordeel komen dat verweerster zo onoplettend is geweest dat de klacht hierover gegrond kan worden verklaard.

Ten aanzien van de onzorgvuldige afhandeling van klachten van klaagster overweegt de Commissie dat niet gebleken is dat klaagster ooit (eerder) een klacht over de school heeft gehad of ingediend, zodat de Commissie in ieder geval niet op basis van ervaringen van klaagster dienaangaande kan vaststellen dat de afhandeling van klachten door de school onzorgvuldig zou zijn. De klacht is ook op dit onderdeel ongegrond.

## 106162

Ten aanzien van de klacht over het op school knippen van elkaars haren door twee kleuters verwijst de Commissie naar hetgeen zij daarover heeft overwogen in klacht 106161. Voorts heeft verweerster weersproken dat zij klaagster niet serieus zou hebben genomen bij het aanhoren van haar klacht over dat incident. De Commissie kan dit derhalve niet vaststellen.

De klachten over het niet bieden van extra ondersteuning bij het lezen, het hardhandig sluiten van een broodtrommeltje en het extra streng zijn tegen de zoon van klaagster heeft klaagster niet nader onderbouwd terwijl verweerster dit alles heeft weersproken. Ten aanzien van de onzorgvuldige afhandeling van klachten van klaagster overweegt de Commissie dat niet gebleken is dat klaagster, behoudens het incident waarbij de kinderen elkaars haren knipten, ooit (eerder) een klacht over de school heeft gehad of ingediend, zodat de Commissie in ieder geval niet op basis van ervaringen van klaagster dienaangaande kan vaststellen dat de afhandeling van klachten door de school onzorgvuldig zou zijn.

Op grond van bovenstaande zijn de klachten ongegrond.



### 3. OORDEEL VAN DE COMMISSIE

De Commissie komt op grond van bovenstaande overwegingen tot het oordeel dat de klachten 106132, 106161 en 106162 alle ongegrond zijn.

### 4. AANBEVELINGEN VAN DE COMMISSIE

De Commissie ziet geen aanleiding om aan het bevoegd gezag aanbevelingen te richten, anders dan die reeds uit het advies voortvloeien.

Aldus gedaan te Utrecht op 23 april 2014 door mr. R. van de Water, voorzitter, drs. W.D. Hajonides van der Meulen en W. Happee, leden, in aanwezigheid van mr. M. Smulders, secretaris.

mr. R. van de Water  
voorzitter

mr. M. Smulders  
secretaris