



106601 - Als een ouder vaak klaagt moet de school daar adequaat mee omgaan. De school dient er voor te zorgen dat schoolfoto's via internet alleen door de leerling en zijn ouders zijn in te zien; PO

ADVIES

inzake de klacht van:

mevrouw A te E, moeder van B en C, voormalige leerlingen van de openbare basisschool D te Ridderkerk, klagster
gemachtigde: mevrouw mr. E. van Dijk-Lopes Lima

mevrouw F, als leerkracht werkzaam op D
mevrouw G, als directeur werkzaam op D, verweersters
gemachtigde: de heer J. van Knijff

1. VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Bij klaagschrift van 19 december 2014, ingekomen op 24 december 2014 en aangevuld op 2 maart 2015, heeft klagster op grond van de geldende klachtenregeling een klacht tegen verweersters ingediend met de volgende inhoud:

Klagster klaagt erover dat de leerkracht onvoldoende heeft gedaan om het pesten van haar kinderen tegen te gaan. Daarnaast heeft de leerkracht klagster onheus bejegend en haar ongewenst aangeraakt.
Verder klaagt klagster erover dat de directeur haar klachten over pesten niet zorgvuldig heeft behandeld, terwijl naar aanleiding van klachten van ouders van Nederlandse afkomst wel actie wordt ondernomen. Klagster ervaart dit als discriminatie.
Tot slot klaagt klagster erover dat de schoolfoto's op de openbare internetpagina van de school zijn geplaatst. Klagster meent dat de privacy van haar kinderen daarmee is geschonden.

Een en ander is toegelicht in het klaagschrift en de aanvullende stukken.

In eerste instantie is na overleg met partijen besloten dat het schoolbestuur de klacht intern zou behandelen.

Op 9 februari 2015 heeft het schoolbestuur de Commissie geïnformeerd over de uitkomst daarvan. Op 2 maart 2015 heeft klagster de Commissie laten weten dat ze de klacht tegen verweersters handhaaft.

Daarop heeft de Commissie verweersters op 5 maart 2015 verzocht om uiterlijk 3 april 2015 een verweerschrift in te dienen. Verweersters hebben op 2 april 2015 een gezamenlijk verweerschrift ingediend.

De mondelinge behandeling van de klacht vond plaats op 22 april 2015 te Utrecht.

Klagster was op de zitting aanwezig en werd bijgestaan door haar gemachtigde.

Verweersters waren op de zitting aanwezig, vergezeld door mevrouw H, bestuurssecretaris, als informant en bijgestaan door de heer I, lid van het College van Bestuur van J, als gemachtigde. Onder handhaving van hun standpunten hebben partijen ter zitting 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

B en C zijn het schooljaar 2012-2013 respectievelijk in groep 4 en groep 1 van obs D gestart. Met ingang van 19 januari 2015 zijn B en C begonnen op een andere school .

3. OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE

Pesten

De klacht van klagster is dat de leerkracht onvoldoende heeft gedaan om het pesten van haar kinderen tegen te gaan. Aangezien de leerkracht geen les gaf aan de dochter van klagster, zal de Commissie slechts beoordelen of de leerkracht voldoende heeft gedaan om het pesten van B tegen te gaan.

De Commissie stelt vast dat D een gedragsprotocol heeft, waarin onder meer is beschreven wat gewenst en ongewenst gedrag is, welke rol de leerkracht heeft in het bijsturen van ongewenst gedrag, hoe conflicten opgelost kunnen worden en hoe wordt omgegaan met pesten. Ook de vijf vuistregels van de school zijn in het protocol opgenomen. Het staat onweersproken vast dat deze regels in de klas van B hangen en wekelijks worden besproken.

Ondanks dat er op school- en klassenniveau aandacht wordt besteed aan het schoolklimaat, kan het voorkomen dat er wordt gepest. Dat is volgens klagster het geval. Volgens haar werd B veelvuldig geschopt en geslagen door een klasgenoot. De leerkracht heeft dit aan de hand van voorbeelden weersproken. De Commissie ziet zich aldus geconfronteerd met tegengestelde visies over het pesten. Klagster heeft haar standpunt hierover niet onderbouwd met getuigenverklaringen of andere stukken en er is verder geen reden om het ene standpunt geloofwaardiger te achten dan het andere standpunt. Daarom acht de Commissie de klacht dat B is gepest en dat de leerkracht in verband daarmee niet adequaat heeft gehandeld, onvoldoende aannemelijk gemaakt en derhalve ongegrond

Bejegening

De Commissie stelt vast dat klagster dagelijks meerdere keren per dag in de klas van de leerkracht kwam. Dat de leerkracht onbeleefd en denigrerend was tegen klagster als zij in de klas kwam, heeft klagster niet met voorbeelden onderbouwd en heeft de Commissie ook overigens niet kunnen vaststellen. De klacht hierover is dan ook ongegrond. Het is overigens voorstelbaar dat de leerkracht niet steeds tijd had voor klagster. Wellicht heeft klagster dat als onbeleefd ervaren. Een ouder heeft echter te accepteren dat een leerkracht niet altijd meteen tijd vrij voor hem/haar kan maken. Zeker niet als deze ouder meerdere keren per dag informatie van de leerkracht wenst. Een frequentie die naar het oordeel van de Commissie niet van een leerkracht gevergd kan worden.

Fysiek contact

De Commissie overweegt dat fysiek contact tussen een leerkracht en een ouder in beginsel vermeden dient te worden. Tegelijkertijd kan het niet zo zijn dat als een leerkracht een hand legt op de schouder van een ouder, de leerkracht daarmee per definitie klachtwaardig handelt. De omstandigheden waaronder de aanraking heeft plaatsgevonden zullen doorslaggevend zijn om te kunnen bepalen of er sprake is van klachtwaardig gedrag.



Partijen zijn het erover eens dat klaagster een middag na schooltijd de klas in kwam om een foto te nemen van het schoolbord. Over wat er daarna gebeurde verschillen partijen van mening. De indruk die de Commissie heeft gekregen, is dat er over en weer irritatie was. Bij de leerkracht omdat ze niet gestoord wilde worden en bij klaagster omdat ze niet weggestuurd wilde worden.

Het staat vast dat de leerkracht met haar hand de schouder van klaagster heeft aangeraakt en dat deze aanraking voor klaagster ongewenst was. De Commissie kan niet vaststellen of dit is gebeurd om klaagster te duwen. Of dat de hand op de schouder was bedoeld om aandacht te vragen voor hetgeen verweerder vroeg. Dat laatste is niet klachtwaardig. Aangezien onvoldoende aannemelijk is gemaakt dat de leerkracht klaagster heeft geduwd, is de klacht hierover ongegrond.

Klachtbehandeling

De directeur en klaagster zijn het erover eens dat zij met grote regelmaat met elkaar hebben gesproken over zorgen die klaagster had. Hieruit leidt de Commissie af dat de directeur aandacht heeft gehad voor de zorgen van klaagster.

Over de wijze waarop de directeur de klachten van klaagster heeft behandeld, heeft verweerder ter zitting toegelicht dat ze in gesprek ging met klaagster als deze een klacht had. De gesprekken resulteerden volgens de directeur steeds in een oplossing. Dat hoefde volgens de directeur niet vastgelegd te worden.

Als een ouder een enkele keer een probleem aankaart, kan deze ad hoc benadering afdoende zijn. Echter als een ouder, zoals klaagster, steeds weer aanklopt met zorgen dan mag van een directeur een meer integrale aanpak verwacht worden waarbij wordt gekeken naar het onderliggende probleem. Een aanpak die erop is gericht om te analyseren wat het probleem is om vervolgens na te gaan in hoeverre de school dat probleem kan oplossen. Als de school het probleem kan oplossen, zal besproken moeten worden hoe, binnen welke termijn en wie aan de slag gaat met het oplossen van het probleem. Ook als de school het probleem niet of slechts gedeeltelijk kan aanpakken, zal dit aan de ouder duidelijk gemaakt moeten worden. Bij een integrale aanpak past ook dat van gevoerde gesprekken een verslag wordt gemaakt. Door vast te leggen wat er is besproken en welke afspraken er zijn gemaakt, is het voor betrokken partijen over en weer duidelijk wat ze van elkaar kunnen en mogen verwachten. Om er zeker van te zijn dat de gesprekspartner kan instemmen met de inhoud is het raadzaam dat het verslag ter ondertekening voor akkoord wordt voorgelegd.

De Commissie komt tot de conclusie dat de directeur de klachten van klaagster heeft behandeld maar dat dit teveel op ad hoc basis is gebeurd. In die zin is de klacht over de klachtbehandeling gegrond. Dat er bij de aanpak van de klachten sprake is geweest van een ongelijke behandeling is niet gebleken. De klacht daarover is ongegrond.

In een later stadium heeft het schoolbestuur de klachten van klaagster behandeld. Van het gesprek dat met klaagster is gevoerd naar aanleiding van de klacht, heeft het bestuur een verslag gemaakt. De Commissie wenst niet onopgemerkt te laten dat haar is opgevallen dat in het verslag niet is opgenomen hoe het bestuur aankijkt tegen de klachten van klaagster. Daardoor kan de indruk ontstaan dat klachtonderdelen onbehandeld zijn gebleven.

Schoolfoto's en privacy

De klacht dat de schoolfoto's zijn gepubliceerd op een openbare internetpagina is weersproken. Aangezien klaagster onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de foto's niet op een afgesloten website maar op een openbare internetpagina zijn te vinden, is de klacht hierover ongegrond.

Als een school(bestuur) de mogelijkheid biedt dat er op school schoolfoto's worden gemaakt dan zal de school er op moeten toezien dat de schoolfotograaf die zij inhuurt zorgvuldig omgaat met privacy van leerlingen.



De Commissie stelt vast dat de school hier niet op heeft toegezien. De leerlingen en hun ouders/verzorgers zijn in het bezit gesteld van de inlogcodes waardoor ze niet alleen de eigen foto, maar ook de foto's van alle leerlingen kunnen zien en bestellen zonder dat de leerlingen (en hun ouders) hiermee hebben ingestemd. Dat kan en mag niet de bedoeling zijn. De klacht dat daarmee de privacy van de kinderen van klaagster is geschonden, is naar het oordeel van de Commissie gegrond.

4. OORDEEL VAN DE COMMISSIE

De Commissie komt op grond van bovenstaande overwegingen tot het oordeel dat:

- de klacht dat de leerkracht onvoldoende heeft gedaan om het pesten tegen te gaan ongegrond is;
- de klachten over de onheuse bejegening en het fysieke contact ongegrond zijn;
- de klacht over de onzorgvuldige klachtbehandeling door de directeur gegrond is;
- de klacht dat de directeur klaagster bij de behandeling van de klachten heeft gediscrimineerd ongegrond is;
- de klacht dat de schoolfoto's op de openbare internetpagina van de school zijn geplaatst ongegrond is;
- de klacht over de schending van de privacy gegrond is.

5. AANBEVELINGEN VAN DE COMMISSIE

De Commissie ziet geen aanleiding om aanbevelingen te doen anders dan hetgeen uit de overwegingen voortvloeit.

Aldus gedaan te Utrecht op 10 juni 2015 door mr. J.S. Duttenhofer, voorzitter,
W. Happee en drs. M.H.W.C. Voeten, leden, in aanwezigheid van mr. A.A. Veraart, secretaris.

mr. J.S. Duttenhofer
voorzitter

mr. A.A. Veraart
secretaris