

Landelijke Klachtencommissie voor het openbaar en het algemeen toegankelijk onderwijs

mr. M.E.A. Wildenburg, mr. J.P.L.C. Dijkgraaf, drs. M. Polderman)

Uitspraaknr. 99.098

Datum:

29 maart 2000

Onveilig schoolklimaat, niet-adequate begeleiding leerling, slechte communicatie; klacht onderwijs.

De klacht

Een ouderpaar klaagt erover dat de school is tekortgeschoten in de begeleiding van hun kinderen door hen geen veilig schoolklimaat te bieden, waardoor zij regelmatig gepest konden worden en soms ook zelf pestgedrag gingen vertonen. Tevens klagen zij over de wijze van begeleiding van hun zoon die een ontwikkelingsvoorsprong vertoonde, maar waarop de school niet adequaat gereageerd heeft, waardoor hij schrijfproblemen en lichamelijke klachten ontwikkelde. Beide kinderen kampen nu nog met de gevolgen van eerdergenoemde punten.

Tenslotte klagen de ouders erover dat de school is tekortgeschoten in de communicatie met hen en het pestprobleem heeft ontkend, dan wel signalen daarover van de kant van ouders onbeantwoord heeft gelaten.

De visie van partijen

De ouders zetten uiteen dat het indienen van deze klacht de uitkomst is van een proces dat jaren gespeeld heeft en waarbij zij steeds minder vertrouwen in de school hadden. Telkens wanneer de ouders hun problemen aankaartten, werden zij óf naar een ander verwezen, óf kregen de toezegging dat het uitgezocht zou worden, óf stuitten op een virtuele discussie. Ook informeerde de directeur nooit uit zichzelf hoe het inmiddels ging met de kinderen. Hij hield dus ook geen toezicht op de voortgang.

Het zorgbeleid van de school was vooral gericht op kinderen met leerachterstand.

Doordat de school maar beperkte middelen had om de ontwikkelingsvoorsprong van hun zoon goed te begeleiden, ontstond er op een bepaald moment ook bij hem een leerachterstand, omdat hij zichzelf dingen verkeerd was gaan aanleren. Op initiatief van de ouders is er op een bepaald moment een versnelling opgetreden door hem mee te laten lopen met het programma van groep 4, nadat hij in een 3-4 combinatieklas was geplaatst. Dit volgde op een rapportage die de ouders bij een universiteit hadden laten opstellen in verband met de mogelijke hoogbegaafdheid van hun zoon. Hierbij toonde de school weinig belangstelling en liet de communicatie te wensen over.

Ten aanzien van hun klacht dat de kinderen gepest werden, nam de school steeds een ontkennende houding aan. Het zou niet gaan om pesten, waarna er een conceptuele discussie volgde. Volgens de ouders was er wel degelijk sprake van pesten en heeft de school ten onrechte hun suggesties hoe er mee om te gaan niet opgevolgd. Met name het schoolplein

vormde het toneel voor pestgedrag. Het team hield tijdens de pauzes onvoldoende toezicht. Daarom hebben de ouders gesuggereerd een keer video-opnames op het schoolplein te maken. Zij kenden een andere school waar dat gebeurd was.

De ouders geven enkele concrete voorbeelden van pestincidenten.

Nu de kinderen zich op hun nieuwe school weer meer op hun gemak voelen, komt er steeds meer boven water aan klachten die met hun verleden op de school te maken hebben.

De directeur benadrukt de gebeurtenissen die de leerlingen zijn overkomen door plagerijen van andere leerlingen, heel vervelend voor hen te vinden en te hebben gevonden, maar is van mening dat het toch gaat om zaken die zich op iedere school nu eenmaal voordoen en dat het begrip "pesten" hierbij een veel te zwaar woord is. Bij pesten is er sprake van een groepsproces en in de kleuter- en onderbouw is er van een dergelijke groepsvorming nog geen sprake. "Uitsluiting" kan wel plaatsvinden, maar is niet abnormaal en kan iemand nu eenmaal gebeuren op weg naar de volwassenheid.

Niettemin hebben de opeenvolgende groepsleerkrachten in kringgesprekken steeds aandacht besteed aan de incidenten en is niemand eraan voorbij gegaan.

Wat betreft het toezicht op het plein: er wordt in de koffiepauzes altijd gesurveilleerd en bovendien is er een grote glazen wand tussen docentenkamer en plein, zodat er bijna niets onopgemerkt kan gebeuren.

Toen de school destijds van de ouders te horen kreeg dat de kinderen slaapproblemen, gedragsproblemen en lichamelijke klachten hadden, die met de sfeer op school te maken zouden hebben, is dat besproken in het team. De toenmalige groepsleerkrachten herkenden die uitingen in het geheel niet. Daarom hield de school er rekening mee dat de problemen van de kinderen juist niet met school, maar met thuis te maken hadden. Om die reden is toen de suggestie gedaan de onderwijsbegeleidingsdienst een thuisonderzoek te laten doen door de maatschappelijk werkster. Kennelijk is dit verkeerd begrepen.

Naar aanleiding van het incident waarbij de dochter letstel had opgelopen is het andere kind hierop direct aangesproken, alsmede haar moeder, die tevens overblijfmoeder was. Toen de volgende dag bleek dat de kwetsuur zo ernstig was geweest, heeft de directeur de ouders verwezen naar de groepsleerkracht, die immers bij het gebeuren betrokken was geweest. Van haar heeft hij later gehoord dat de zaak was afgehandeld. Als de ouders er later bij hem niet meer op terugkomen, weet hij uiteraard niet dat de ouders vinden dat een en ander niet of onvoldoende is afgehandeld.

Het incident waar de zoon bij betrokken was is nooit duidelijk gereconstrueerd kunnen worden. Aan de indruk van de ouders dat hun zoon veelal door oudere kinderen gepest werd, is wel aandacht besteed door de school. Het bleek dat hij zelf deze oudere leerlingen uitdaagde of met hen mee wilde doen en zij hiervan niet gediend waren.

Wat betreft het pesten verwijst de directeur naar het inspectierapport uit 1999, waarin het sociaal-pedagogisch klimaat van de school wordt beoordeeld met de hoogst haalbare kwalificatie "overwegend sterk".

Met betrekking tot de klacht dat de school de ontwikkelingsvoorsprong van de zoon niet goed zou hebben kunnen begeleiden, brengt de directeur naar voren dat het zorgbeleid zich richt op twee groepen leerlingen: leerlingen die onder de 80 % scoren én leerlingen die daar ver boven zitten.

Of een kind getest kan worden, hangt af van het aantal te testen kinderen in een jaar. Soms is het quantum bereikt; dit was het geval toen daarover in verband met de zoon door de vader gesproken werd. Ook kon de zoon niet eerder dan bij de tussentijdse herindelingen toetreden tot een hoger niveau leesgroepje. Wel is er voor hem een computer in de kleuterklas geplaatst en is RT gegeven voor de ontwikkeling van zijn fijne motoriek, die tekort schoot.

De directeur meent dat objectief gezien de school gedaan heeft wat van haar verwacht mocht worden.

Op basis van het door de ouders zelf ondernomen onderzoek door de universiteit is de aanpak van de leerbehoefte van de zoon toen versneld door hem in de 3-4 combinatieklas mee te laten lopen met het programma van groep 4. Een speciaal programma voor hoogbegaafden hanteert de school niet en pretendeert zij ook niet aan te bieden.

Overwegingen van de Commissie

De Commissie constateert dat de directeur niet heeft ontkend dat de dochter en de zoon op zijn school het niet altijd gemakkelijk hebben gehad, maar het begrip “pesten” daarvoor een te groot woord vindt. De Commissie acht het niet zinvol over het pestbegrip te discussiëren, maar vindt het voor de beoordeling van de gegrondheid van de klacht wel noodzakelijk te kijken welke mogelijke gevolgen de dochter en de zoon hebben ondergaan van het niet betwiste gedrag van medescholieren.

Zij beoordeelt in dat verband het verweer van de school dat dergelijke plagerijen nu eenmaal voorkomen en kinderen daarvan groot worden, als bagatelliserend. De ouders hebben richting de school meermalen gewag gemaakt van de verschijnselen die hun kinderen vertoonden. In zijn brief schrijft de schoolarts dat deze verschijnselen passen in het beeld van gepeste kinderen. Ook heeft de Commissie kennisgenomen van de verklaring van de balletlerares, die een situatie omschrijft waaraan meer dan 'een plagerijtje' ten grondslag moet hebben gelegen.

Gelet op de ernst van de gemelde verschijnselen, komt de Commissie tot het oordeel dat de school onvoldoende duidelijk heeft kunnen maken wat zij gedaan heeft ten aanzien van de klachten van deze ouders om het oordeel te rechtvaardigen dat de school niet tekort geschoten is in het serieus nemen van deze klachten. Ook een overwegend sterk sociaal-pedagogisch klimaat sluit niet uit dat sommige leerlingen verschijnselen vertonen die te maken hebben met een gevoel van onveiligheid op school. Het is de Commissie niet gebleken dat de school op enig moment de gedragsproblemen van de zoon in verband heeft gebracht met zijn disharmonisch ontwikkelingsprofiel.

Tevens overweegt de Commissie dat de directeur onvoldoende heeft gecontroleerd of de reactie van de groepsleerkrachten en anderen op de door de ouders gemelde incidenten adequaat was en nimmer zelf bij de ouders heeft geïnformeerd of de kinderen zich op school weer prettiger voelden.

Over het klachtonderdeel dat de school bij het pleintoezicht is tekortgeschoten, is de Commissie gesteld voor twee tegengestelde opvattingen. Zij kan daarvan mitsdien de gegrondheid niet vaststellen.

Met betrekking tot de door de ouders aan de school gedane suggesties hoe met pesten om te gaan, komt de Commissie tot het oordeel dat het de school vrijstaat daarin haar eigen beleid te bepalen, maar niettemin een dergelijke suggestie alleen gemotiveerd naast zich neer kan leggen. Van een gemotiveerde afwijzing van de suggestie van de ouders om met video-opnames te gaan werken, is de Commissie evenwel niets gebleken.

Dit alles in aanmerking nemende komt de Commissie met betrekking tot dit klachtonderdeel tot de conclusie dat dit gegrond is. Zij acht het aannemelijk dat de kinderen gepest zijn en zij meent dat de school is tekortgeschoten in de begeleiding van de dochter en de zoon door hiernaar geen onderzoek te doen en maatregelen te treffen. Daardoor heeft het de dochter en de zoon aan een veilig schoolklimaat ontbroken.

Ten aanzien van het klachtonderdeel dat de school niet adequaat gereageerd heeft in de begeleiding van de zoon die een ontwikkelingsvoorsprong had, komt de Commissie tot het oordeel dat dit niet gegrond is. Hoewel de school niet aan alle verlangens van de ouders tegemoet is gekomen, oordeelt de Commissie dat zij dat ook niet kon, noch pretendeerde te kunnen, maar op essentiële onderdelen wel maatregelen heeft getroffen om de zoon waar mogelijk extra leermogelijkheden te bieden en te ondersteunen op de gebieden waarop hij tekorten vertoonde.

Dat een en ander niet altijd op initiatief van de school tot uitvoering kwam, maar naar aanleiding van door de ouders ingeschakeld extern onderzoek, acht de Commissie voor de vaststelling van de gegrondheid van dit klachtonderdeel niet relevant. Zij overweegt hierbij dat de school niet heeft geweigerd mee te werken aan een ontwikkelingsonderzoek door de onderwijsbegeleidingsdienst, maar al op het maximaal toegestane aantal onderzoeken van dat schooljaar zat, toen de vader hiertoe bij de school een verzoek indiende. Wel sluit de Commissie niet uit dat de school onvoldoende duidelijk deze reden aan de ouders heeft uiteengezet.

Hiermee komt de Commissie tot de beoordeling van de gegrondheid van het laatste klachtonderdeel, namelijk dat de school is tekortgeschoten in de communicatie met de ouders.

De Commissie heeft zich hierover ter zitting in zoverre reeds uitgelaten dat zij de in het klaagschrift genoemde briefwisselingen tussen de ouders en directeur en de ouders en schoolbestuur waarop onvoldoende zou zijn geantwoord, voor de gegrondheid van dit klachtonderdeel buiten beschouwing laat, wegens verjaring.

Voor de Commissie is slechts relevant dat haar uit het bestaan van die briefwisseling gebleken is dat de ouders zich wegens de door hen ervaren tekortschietende reacties van de school, ook al tot het schoolbestuur hebben gewend en dit de directeur bekend was.

De Commissie heeft geconstateerd dat de directeur als uitgangspunt hanteert dat klachten van ouders in eerste instantie tussen hen en de betrokken groepsleerkracht dienen te worden besproken. Vinden ouders daarin geen bevrediging, dan kunnen zij bij hem aan de bel trekken.

De Commissie acht de stelling dat klachten in eerste instantie met de betrokken groepsleerkracht besproken moeten worden op zichzelf niet onredelijk, aannemende dat de klachten te maken hebben met het directe groepsproces. Het standpunt van de directeur dat de ouders zelf moeten aangeven indien zij niet voldoende bevredigende antwoorden op hun klachten hebben gekregen, acht de Commissie daarentegen niet in alle gevallen juist. In ieder geval rust op de directeur van de school de taak te controleren of het contact tussen groepsleerkracht en de ouders bevredigend is verlopen als het gaat om zaken die emotioneel beladen zijn. Hij kan dan niet volstaan zich hierover enkel bij de groepsleerkracht te informeren, zoals in casu een aantal malen is gebeurd. In die gevallen had de directeur tenminste bij de ouders moeten checken of ook zij van oordeel waren dat een en ander was afgehandeld.

Het is de Commissie gebleken dat de ouders behalve naar de school ook naar het schoolbestuur stappen hebben ondernomen. Alleen al hieruit had de directeur kunnen afleiden dat voor de ouders zaken nog niet afgehandeld waren, ondanks de berichten hierover van zijn personeelsleden, dan wel zijn eigen inschatting hiervan.

Hoewel de Commissie aldus tot het oordeel komt dat het in eerste instantie de verantwoordelijkheid van de directeur is toe te zien op een juiste afwikkeling van klachten, of die nu via hem lopen of hem rechtstreeks betreffen, onderschrijft de Commissie het standpunt van de directeur dat ook de ouders best opnieuw aan de bel hadden kunnen trekken, toen zij zo lang na hun schrijven aan de directeur van hem geen antwoord ontvingen, terwijl zij wisten dat hij in die periode ziek was geweest.

Gelet op bovenstaande overweging van de Commissie dat de directeur onvoldoende verantwoordelijkheid heeft genomen voor de afhandeling van klachten, in combinatie met de bagatelliserende wijze waarop de school zich heeft verweerd tegen de als gevolgen van pestgedrag aangeduide klachten, komt de Commissie tot het oordeel dat de directeur in zijn communicatie met de ouders is tekortgeschoten. Dit klachtonderdeel is gegrond.

Het oordeel van de Commissie

De klacht is ongegrond voor zover de klacht betrekking heeft op het onderdeel dat de directeur niet adequaat heeft gereageerd op de ontwikkelingsvoorsprong van de zoon. Zij acht de klacht op de klachtonderdelen dat de directeur is tekortgeschoten in de begeleiding van de dochter en de zoon door hen geen veilig schoolklimaat te bieden, alsmede in de communicatie met de ouders, gegrond.

Advies aan het schoolbestuur

De Commissie adviseert het schoolbestuur nadrukkelijk met de schoolleiding te overleggen hoe zij met klachten dient om te gaan, waarbij speciale aandacht dient te worden geschonken aan het terugkoppelen naar de ouders van de vraag of hun klacht bevredigend is opgelost.

Tevens adviseert zij het schoolbestuur erop toe te zien dat de schoolleiding bij klachten over of signalen van mogelijk pestgedrag door leerlingen, deze signalen serieus neemt en een dossier aanlegt van incidenten, om de mogelijkheid te hebben een eventueel meer structureel karakter bijtijds te onderkennen.

Tenslotte adviseert de Commissie het schoolbestuur het toezicht op het schoolplein tijdens schoolpauzes nog eens met directeur, teamleden en ouders te evalueren.