

Jaarverslag Klachtencommissie

**Ons Middelbaar Onderwijs**



2017

## INHOUDSOPGAVE

1. VOORWOORD .....	3
2. ORGANISATIE, WERKWIJZE EN SAMENSTELLING .....	4
2.1 Wettelijke regeling .....	4
2.2 OMO-organisatie .....	4
2.3 Klachtenregelingen en kwaliteit onderwijs .....	5
2.4 Verschillende procedures.....	6
2.5 Samenstelling Klachtencommissie .....	7
3. KLACHTENBEHANDELING .....	8
3.1 Aantal ingediende klachten .....	8
3.2 Aard en afhandeling van ingediende klachten .....	8
3.3 Klokkenluidersregeling .....	11
4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN.....	12
BIJLAGE: OVERZICHT GEANONIMISEERDE KLACHTEN 2016 .....	15

## 1. VOORWOORD

De Klachtencommissie Ons Middelbaar Onderwijs (verder: Klachtencommissie) informeert met de publicatie van dit verslag alle personen die binnen de verschillende scholen betrokken zijn bij de afhandeling van klachten: schoolleiders, vertrouwenspersonen, mentoren en leerkrachten, alsmede alle personen die potentieel als klager kunnen optreden: ouders, leerlingen en personeel. Niet alleen worden deze partijen door kennis te nemen van dit jaarverslag geïnformeerd over de verschillende klachtenregelingen, ook wordt inzicht gegeven in de werkwijze van de Klachtencommissie. Ten slotte wordt Ons Middelbaar Onderwijs (verder: OMO) inzicht gegeven in het functioneren van de Klachtencommissie.

Hoewel de hoeveelheid klachten dat in 2017 bij de Klachtencommissie is ingediend – en behandeld – boven het gemiddelde ligt, kan ook dit jaar gesteld worden dat de verhouding van het aantal ingediende klachten tot het aantal leerlingen van de verschillende OMO-scholen beperkt is. De algemene indruk is nog steeds dat de schoolleiding adequaat optreedt als iemand zich bij haar meldt met een probleem of klacht. Scholen proberen de klachten zoveel mogelijk in onderling overleg op te lossen, ook wanneer klachten door de Klachtencommissie waren terugverwezen. Daar waar bleek dat partijen niet tot een onderlinge oplossing kunnen komen, lag en ligt er een duidelijke klachtprocedure bij deze commissie klaar. Naar verwachting dragen interne (op de school) en externe klachtbehandeling (bij de commissie) in het algemeen bij aan het kwaliteitsbeleid op de scholen.

Over de jaren, zo kan worden gesteld, is de toegankelijkheid en duidelijkheid van de verschillende klachtmogelijkheden vergroot. Binnen de grenzen van de verschillende klachtenregelingen hecht de Klachtencommissie groot belang aan het hanteren van een zo laag mogelijke drempel voor klagers. Dat betekent onder meer dat een schoolinterne afdoening van klachten door de Klachtencommissie zoveel mogelijk wordt bevorderd en dat, wanneer het toch zover komt, de commissie zich ter zitting actief bemoeit met een duidelijke formulering en omlijning van de klachten waar dat nodig is.

Uiteraard houden wij ons graag beschikbaar voor uw opmerkingen en adviezen.

Prof. mr. P.J.J. Zoontjens, voorzitter

## **2. ORGANISATIE, WERKWIJZE EN SAMENSTELLING**

### **2.1 Wettelijke regeling**

De Wet op het Voortgezet Onderwijs verplicht OMO om een klachtenregeling vast te stellen en een Klachtencommissie in te stellen. Volgens de wet kunnen ouders, leerlingen en personeelsleden klachten indienen over gedragingen en beslissingen of het nalaten daarvan door het bestuur of het personeel. OMO heeft als uitvloeisel van de wettelijke verplichting twee klachtenregelingen vastgesteld. Eén klachtenregeling is specifiek gericht op voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie. De andere regeling is meer algemeen en richt zich op de overige categorieën van klachten die ouders, leerlingen en personeelsleden indienen over gedragingen, beslissingen of het nalaten daarvan door het bestuur of personeel.

De uitvoering van beide klachtenregelingen is door OMO vanaf de vaststelling van beide regelingen opgedragen aan de onafhankelijke Klachtencommissie OMO. De Klachtencommissie wordt ondersteund door een onafhankelijk secretariaat. De Klachtencommissie oordeelt in beginsel na het houden van een hoorzitting over de aan haar voorgelegde klacht en rapporteert over haar bevindingen in de vorm van een advies aan het bevoegd gezag. In de regel neemt het bevoegd gezag het advies van de Klachtencommissie over.

Naast genoemde klachtenregelingen bestaat de Regeling inzake het omgaan met een vermoeden van een misstand Ons Middelbaar Onderwijs ("Klokkenluidersregeling"). Deze regeling wordt door de onafhankelijke Commissie Integriteitsvraagstukken uitgevoerd. Hier is sprake van een personele unie met de Klachtencommissie.

### **2.2 OMO-organisatie**

De Klachtencommissie OMO opereert binnen de identiteit van OMO, zoals door OMO zelf in het navolgende omschreven: "De scholen, van gymnasium tot en met praktijkonderwijs, ontwikkelen de talenten van iedere leerling door 'goed onderwijs' te bieden geïnspireerd vanuit de katholieke traditie. Zo verwerven de leerlingen passende startposities voor vervolgonderwijs en voor toetreding tot de maatschappij.

De scholen van de vereniging kennen een grote verscheidenheid. Die verscheidenheid vormt de bron voor kennisdeling en daarmee voor het versterken van de professionaliteit van onze docenten. Door het benutten van schaalvoordelen zijn de scholen bovendien samen sterker en kunnen ze toch kleinschalig blijven. En daar profiteren onze leerlingen van."

### **2.3 Klachtenregelingen: individuele bescherming en kwaliteit onderwijs**

De klachtenregelingen die OMO heeft ingevoerd en waarvan de uitvoering is opgedragen aan de onafhankelijke Klachtencommissie, dienen een tweeledig doel: (1) houvast te bieden aan hen die zich onheus bejegend voelen in het onderwijs, en (2) de kwaliteit van de schoolorganisatie en het onderwijs te verbeteren. Wat betreft het laatste, het klachtrecht heeft een belangrijke signaalfunctie met betrekking tot de kwaliteit van het onderwijs. Het bestuur en de school ontvangen signalen, die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en een goede gang van zaken op school. Met de klachtenregelingen wordt een zorgvuldige behandeling van klachten beoogd. Daarmee wordt het belang van de betrokken klagers en beklagden gediend, maar ook het belang van de school.

#### *Netwerkbijeenkomst voor vertrouwenspersonen*

De scholen kennen vertrouwenspersonen, die als functie hebben:

- a. Het verzorgen van de eerste opvang van personen die met seksuele intimidatie, agressie, en/of geweld (waaronder pesten) en discriminatie zijn geconfronteerd;
- b. Eventueel volgend hierop, het bieden van hulp en advies;
- c. Een bijdrage leveren aan de verbetering van de werk- en leefsituatie op de school door middel van beleidsadviezen aan de directeur.

Op 1 augustus 2015 is de Wet sociale veiligheid op school in werking getreden. De wet regelt een zorgplicht sociale veiligheid op school. De schoolleiding is daarbij verantwoordelijk voor een sociaal veilige leeromgeving. Dat houdt in:

- a. Het voeren van een beleid met betrekking tot de (sociale, psychische en fysieke) veiligheid van leerlingen op school;
- b. Jaarlijkse monitoring van de veiligheidsbeleving en het welbevinden van leerlingen op school, met een rol van de inspectie van het onderwijs daarbij;
- c. Zorg dragen voor een persoon, die het anti-pestbeleid op school coördineert en zorg dragen voor een persoon die fungeert als aanspreekpunt voor leerlingen en ouders. Dit zijn de op elke school aanwezige coördinator sociale veiligheid, anti-pest-coördinator en de vertrouwenspersoon.

#### *Netwerkbijeenkomst 15 november 2017*

Op woensdag 15 november 2017 vond in Tilburg een netwerkbijeenkomst voor alle vertrouwenspersonen, coördinatoren sociale veiligheid leerlingen en anti-pestcoördinatoren van de scholen plaats. De doelstelling van deze ontmoeting, getiteld "Blijf in contact" was om kennis te maken en kennis te delen of nieuwe ideeën op te doen. Alle scholen waren vertegenwoordigd en de opkomst was behoorlijk. Er is sprake van een jaarlijkse meeting, waar de (vice)voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie plus de vertrouwenspersoon integriteit van de vereniging bij betrokken zijn.

Dit jaar ging de Vertrouwelijke Ontmoeting over pedagogisch contact, incidenten op school, zedenzaken en de integriteitscode Goed Handelen van Ons Middelbaar

Onderwijs. Marcel van Herpen, onderwijskundige en oprichter van het Centrum voor Pedagogisch Contact, hield een inleiding. Daarna waren er vier discussie cafés. Een gecertificeerd trainer voor de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling sprak over de paradox van de aanraking. Twee veiligheidscoördinatoren van de Gemeente Tilburg behandelden de maatschappelijke onrust na een incident op school en de samenwerking tussen diverse partijen ter voorkoming of beperking daarvan. Een Officier van Justitie gaf een kijk achter de schermen bij het Openbaar Ministerie in zeden- en kindermishandelingszaken. Ten slotte verkende de rector van Kwadrant Scholengroep en medeopsteller van de integriteitscode de reikwijdte van goed handelen en de gevolgen van de nieuwe integriteitscode voor de rol en het werk van de vertrouwenspersoon op school.

#### **2.4      *Verskillende procedures***

Binnen de Klachtencommissie wordt met verschillende procedures gewerkt. Voorop staat dat de klachtenbehandeling in beginsel op school dient plaats te vinden (voorfase). Pas wanneer de voorfase die op de school doorlopen wordt niet slaagt, kan een beroep worden gedaan op de onafhankelijke Klachtencommissie.

Van deze procedure wordt afgeweken wanneer het gaat om zaken waarin een beroep wordt gedaan op een inbreuk op de persoonlijke integriteit zoals bij seksuele intimidatie, agressie, geweld, waaronder ook pesten wordt gerekend en discriminatie. De klachten verband houdende met persoonlijke integriteit zijn van dien aard dat zij niet afgehandeld mogen worden via de voorfase klachtbehandeling op schoolniveau. Dergelijke klachten worden direct door de Klachtencommissie behandeld.

Ook voor klachten die te maken hebben met een vermoeden van een misstand bestaat een aparte procedure. Dergelijke klachten kunnen, voordat ze eventueel aan de Commissie Integriteitsvraagstukken worden voorgelegd, aanhangig worden gemaakt bij een onafhankelijke Vertrouwenspersoon Integriteit (zie paragraaf 3.3., Klokkeluidersregeling).

Ten slotte geldt dat voor zogenaamde leerlingkwesties (zie paragraaf 3.2.) evenmin een beroep kan worden gedaan op de Klachtencommissie.

Een bij de commissie ingediende klacht zal in beginsel betrekking moeten hebben op aspecten van het onderwijs en op de school. De Klachtencommissie kan niet als forum worden beschouwd om juridische aanspraken met betrekking tot de rechtspositie van een werknemer te beoordelen. De personeelsleden hebben derhalve een klachtrecht over de (negatieve) bejegening die zij ondervinden, echter niet als het voornamelijk gaat om een rechtspositioneel geschil. Dan is de Klachtencommissie niet bevoegd.

Dit is schematisch weergegeven in onderstaand figuur:

	<b>Toepasselijke regeling</b>	<b>Voorfase klachtbehandeling op schoolniveau</b>	<b>Bevoegde instantie</b>
<b>Algemene klachten</b>	Klachtenregeling	Voorfase van toepassing	Klachtencommissie
<b>Persoonlijke integriteit</b>	Regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie	Voorfase niet van toepassing	Klachtencommissie
<b>Leerlingkwesties</b>	Reglement bezwaar en beroep in leerlingenzaken	Voorfase niet van toepassing	Regionale beroepscommissie via directeur van de school
<b>Melding van een misstand</b>	“Klokkenluidersregeling”	Voorfase niet van toepassing	Klachtencommissie (Commissie Integriteitsvraagstukken)

## **2.5 Samenstelling Klachtencommissie**

De samenstelling van de Klachtencommissie is gerelateerd aan de aard van haar werkzaamheden: zij bestaat uit twee voormalige schoolleiders, een arts, een psycholoog en juristen, onder wie de voorzitter en de plaatsvervangend voorzitter. De leden van de Klachtencommissie zijn onafhankelijk en onpartijdig en treden zonder last of ruggenspraak op.

De samenstelling van de Klachtencommissie in 2017 was als volgt:

- De heer H.M. Claessen (lid)
- De heer F.J.G.M. de Hommel (plaatsvervangend voorzitter)
- Mevrouw E. Huijs (lid)
- Mevrouw M.E.T. van den Muijsenbergh (lid)
- Mevrouw Y. Siebelink (lid)
- De heer S. Sonke (lid)
- De heer P.J.J. Zoontjens (voorzitter)

Per 1 januari 2017 zijn de voorzitter Van Kalmthout en de leden Raedts-Thomassen en Steenberg en afgetreden wegens het bereiken van hun maximale zittingstermijn. De heer Van den Nouweland is op eigen verzoek afgetreden als lid.

Gedurende de verslagperiode werd het secretariaat van de onafhankelijke Klachtencommissie verzorgd door mevrouw E.W.G.P. Verhagen, werkzaam bij Wissenraet Van Spaendonck.

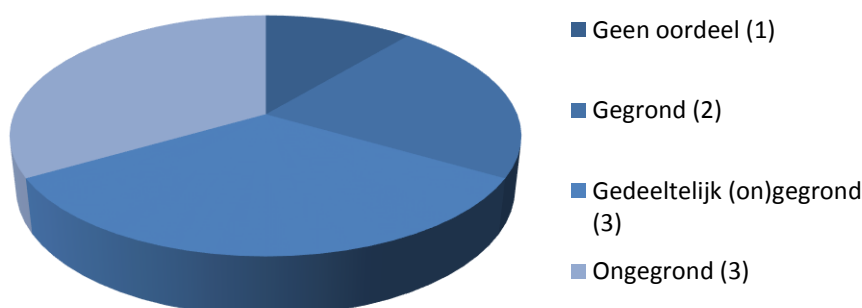
### 3. KLACHTENBEHANDELING

#### 3.1 *Aantal ingediende klachten*

In 2017 zijn in totaal 25 klachten ingediend bij de Klachtencommissie. In de jaren dat de Klachtencommissie werkzaam is werden gemiddeld 15 klachten per jaar ingediend. Het aantal klachten dat in 2017 werd ingediend is dan ook bovengemiddeld.

Van de in 2017 in totaal 25 ingediende klachten, zijn negen klachten door middel van een hoorzitting behandeld (de overige zestien klachten zijn om uiteenlopende redenen niet verder in behandeling genomen, dit komt later in het verslag aan de orde). Van de negen klachten die door middel van een hoorzitting zijn behandeld zijn twee klachten gegrond verklaard en drie klachten ongegrond verklaard. Bij één klacht heeft geen oordeel plaatsgevonden. Drie klachten zijn deels (on)gegrond verklaard. Hiervan is één klacht deels gegrond verklaard en deels ongegrond. Eén klacht is deels onderling opgelost en deels ongegrond verklaard. En één klacht is deels gegrond, deels ongegrond verklaard en heeft deels geen oordeel plaatsgevonden.

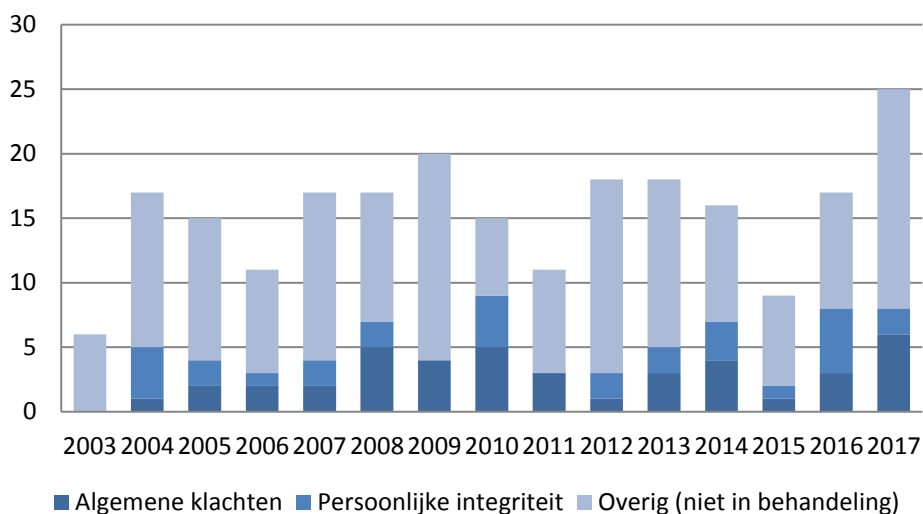
Er zijn tijdens de totstandkoming van het jaarverslag geen klachten uit voorgaande jaren meer in behandeling.



#### 3.2 *Aard en afhandeling van ingediende klachten*

De Klachtencommissie is betrokken bij de uitvoering van twee afzonderlijke regelingen. Het betreft een regeling die is gericht op voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie. Het andere reglement richt zich op klachten die ouders, leerlingen en personeelsleden indienen over gedragingen, beslissingen of het nalaten daarvan door het bestuur of personeel (algemene regeling). In de figuur op de volgende pagina is weergegeven hoeveel klachten er voor de afzonderlijke regelingen in behandeling zijn genomen, sinds de totstandkoming van de Klachtencommissie in 2003.





### Algemene klachten

Een algemene klacht is een klacht die zich richt tegen de algemene gang van zaken op de betreffende school. Klachtafhandeling dient primair op schoolniveau plaats te vinden. Indien het niet lukt om op school de zaak op te lossen, dan kan de klager alsnog besluiten om de Klachtencommissie in te schakelen. De Klachtencommissie neemt een algemene klacht in behandeling nadat de voorfase klachtbehandeling op schoolniveau is doorlopen. Het aantal algemene klachten dat in de periode 2003-2016 in behandeling is genomen varieert van nul tot vijf. In 2017 zijn zes algemene klachten door de Klachtencommissie behandeld. Hiervan zijn twee klachten gegrond verklaard. Twee klachten zijn ongegrond verklaard. Eén klacht is deels gegrond en deels ongegrond verklaard. En één klacht is deels onderling opgelost en deels ongegrond verklaard.

### Persoonlijke integriteit

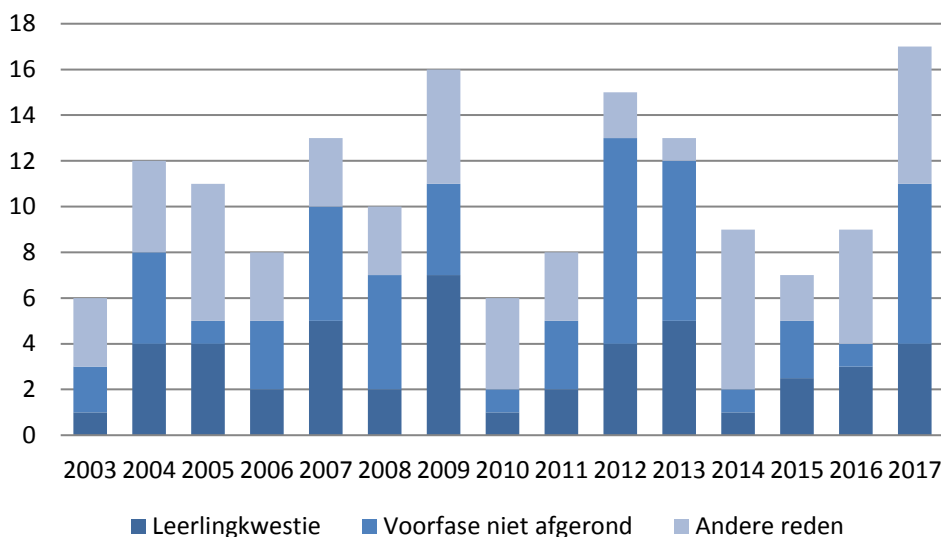
Klachten met betrekking tot de persoonlijke integriteit zijn van zodanige aard dat zij niet afgehandeld worden via de voorfase klachtbehandeling op schoolniveau. Deze klachten gaan, met toepassing van de regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, agressie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie, rechtstreeks naar de Klachtencommissie. In 2017 heeft de Klachtencommissie twee klachten waarin de persoonlijke integriteit centraal stond behandeld. Hierbij is één klacht ongegrond verklaard. Bij één klacht is deels geen uitspraak gedaan en is de klacht verder deels gegrond en deels ongegrond verklaard.

### Overig

Het aantal klachten in de categorie “overig” vormt in 2017 net als in voorgaande jaren het grootste deel van de binnengekomen klachten. De verhouding tussen in behandeling genomen en niet in behandeling genomen klachten is gelet op het voorgaande jaar gewijzigd. Er zijn gelet op de voorgaande jaren relatief weinig klachten in behandeling genomen. Dit is weer meer in lijn met de jaren ervoor. Van de binnengekomen overige klachten is in 2017 één klacht in behandeling genomen. Bij deze klacht heeft een hoorzitting plaatsgevonden maar heeft

uiteindelijk geen oordeel plaatsgevonden aangezien de klacht toch buiten de werkingssfeer van de regeling bleek te vallen.

In onderstaande figuur is opgenomen om welke redenen de negen klachten uit de categorie “overig” niet in behandeling werden genomen.



#### *Leerlingkwestie*

De Klachtencommissie is niet bevoegd te oordelen over kwesties met betrekking tot de toelating, bevordering/afwijzing tot een volgend leerjaar, schorsing, definitieve verwijdering van leerlingen en onregelmatigheden bij het school- en eindexamen, de zogenaamde leerlingkwesties. Deze klachten worden in bezwaar behandeld door de directeur van de school en in beroep door de Regionale beroepscommissie op de wijze zoals is vermeld in het Reglement bezwaar en beroep in leerlingenzaken. In 2017 zijn vier leerlingkwesties aan de Klachtencommissie voorgelegd. De Klachtencommissie heeft de betreffende klagers in deze leerlingkwesties terugverwezen naar de school. In de jaren dat de Klachtencommissie werkzaam is werden gemiddeld drie klachten om deze reden niet in behandeling genomen. Dit aantal is in 2017 net boven gemiddeld.

#### *Voorfase niet afgerond*

In 2017 heeft de Klachtencommissie zes klachten ontvangen waarbij de behandeling op schoolniveau nog niet had plaatsgevonden. De betreffende klagers zijn er door de Klachtencommissie op gewezen dat zij zich in eerste instantie tot de directie van de school moesten richten. In de periode 2003-2016 werden gemiddeld vier klachten om deze reden niet in behandeling genomen. Dit aantal ligt in 2017 derhalve boven het gemiddelde.

#### *Andere reden*

Het aantal klachten dat om een andere reden niet in behandeling is genomen, is in 2017 ten opzichte van voorgaande jaren aan de hoge kant. Het gaat om zes klachten. Hierbij zijn drie klachten onderling opgelost en om die reden ingetrokken.

Eén klacht is niet ontvankelijk verklaard, omdat deze buiten de werkingssfeer van de regeling viel. Eén klacht is niet op de juiste wijze ingediend en is uiteindelijk niet in behandeling genomen. Bij één klacht reageert klager niet meer.

### **3.3 *Klokkenluidersregeling***

OMO kent sinds 2009 de Regeling inzake het omgaan met een vermoeden van een misstand binnen Ons Middelbaar Onderwijs. Deze zogenaamde Klokkenluidersregeling schrijft een procedure voor die gevolgd moet worden wanneer er een op redelijke gronden gebaseerd vermoeden van een misstand bestaat. De regeling biedt betrokkenen bescherming tegen benadeling. De regeling stond sinds 2009 open voor medewerkers van OMO, maar vanaf augustus 2014 kunnen ook ouders en leerlingen gebruik maken van de regeling. Bij een vermoeden van een misstand kan men zich richten tot de Vertrouwenspersoon Integriteit. De Vertrouwenspersoon staat betrokkenen bij en zorgt voor doorgeleiding van de melding naar de Commissie Integriteitsvraagstukken. De heer P. de Kroon vervulde in 2017 de rol van vertrouwenspersoon Integriteit OMO.

In 2017 is er in vijf gevallen contact gezocht met de vertrouwenspersoon integriteit. In alle gevallen betrof het medewerkers van OMO. De vertrouwenspersoon heeft met de vijf medewerkers een of meerdere achtergrondgesprekken gevoerd. Er werd een toelichting gegeven op de Regeling inzake het omgaan met een vermoeden van een misstand en op verzoek werden verschillende mogelijkheden besproken voor eventueel te ondernemen actie. Dit heeft niet geleid tot het daadwerkelijk indienen van een klacht bij de Commissie Integriteitsvraagstukken.

Op 21 september van het verslagjaar heeft de vertrouwenspersoon deelgenomen aan een bespreking met de voorzitter en secretaris van de klachtencommissie en medewerkers van OMO over de ontwikkeling van een Integriteitscode voor OMO.

Daarnaast heeft de vertrouwenspersoon ook in 2017 deelgenomen aan de jaarlijkse netwerkbijeenkomst voor alle vertrouwenspersonen, coördinatoren sociale veiligheid leerlingen en anti-perst coördinatoren van de OMO-scholen en het OMO-bureau, plus de voorzitter en de secretaris van de klachtencommissie/commissie integriteitsvraagstukken.

#### **4. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN**

Op basis van een analyse van de in 2017 aan de Klachtencommissie voorgelegde klachten, alsmede van de werkwijze van de Klachtencommissie en het secretariaat, kunnen de volgende conclusies worden getrokken en aanbevelingen worden gedaan.

1. Van de in totaal 25 ingediende klachten, zijn negen klachten door middel van een hoorzitting behandeld. Het aantal klachten dat in 2017 is binnengekomen ligt ruim boven het gemiddelde. In verhouding tot het aantal leerlingen van de verschillende OMO scholen, lijkt het aantal klachten dat bij de Klachtencommissie wordt ingediend nog steeds gering.
2. In 2017 zijn zes algemene klachten door de Klachtencommissie behandeld. Hiervan zijn twee klachten gegrond verklaard. Twee klachten zijn ongegrond verklaard. Eén klacht is deels gegrond en deels ongegrond verklaard. En één klacht is deels onderling opgelost en deels ongegrond verklaard.

In 2017 heeft de Klachtencommissie twee klachten waarin de persoonlijke integriteit centraal stond behandeld. Hierbij is één klacht ongegrond verklaard. Bij één klacht is deels geen uitspraak gedaan en is de klacht verder deels gegrond en deels ongegrond verklaard.

3. In 2017 is de Vertrouwenspersoon Integriteit vijfmaal benaderd. Dit heeft niet geleid tot het indienen van een klacht bij de Commissie Integriteitsvraagstukken.
4. De Klachtencommissie hecht er waarde aan dat partijen onderling tot overeenstemming kunnen komen. In de regel wordt terugverwezen naar de directie van de school indien de behandeling op schoolniveau nog niet is afgerond. In 2017 is dit zeven keer voorgevallen. Dit aantal is in vergelijking met voorgaande jaren redelijk hoog.
5. Sinds 2012 zijn de gebruikers van de regelingen via de website van OMO beter geïnformeerd over waar zij met klachten terecht kunnen. Hierbij is aangegeven dat men indien nodig vóór het indienen van een klacht bij het secretariaat kan informeren welke instantie bevoegd is en of de eventuele voorfase afdoende is doorlopen. Hiermee is de toegankelijkheid en de duidelijkheid van de Klachtencommissie destijds vergroot. Dit was gewenst omdat het grootste deel van de aan de Klachtencommissie gerichte klachten niet onder de bevoegdheid van de Klachtencommissie viel, of werd ingediend nog voordat de directie zich over de klachten had gebogen.

In 2013 waren de redenen voor niet in behandeling nemen van klachten voor een belangrijk deel gelegen in de (on)bevoegdheid van de Klachtencommissie en het (niet) doorlopen van de voorfase behandeling op schoolniveau. In het

jaarverslag van 2013 werd de conclusie dan ook overeind gehouden dat de interne procedure binnen de scholen ofwel (nog) onvoldoende bekend was onder leraren en/of mentoren of dat de procedure (nog) niet correct werd doorlopen. De Klachtencommissie heeft geadviseerd om de interne klachtenprocedure (voorfase) nogmaals onder de aandacht van de schoolleiding te brengen.

Dit lijkt er in 2014 toe hebben geleid dat er in verhouding minder klachten zijn ingediend, die niet voor behandeling in aanmerking kwamen. Bovendien heeft een verschuiving plaatsgevonden in de verhouding tussen de verschillende redenen waarom een klacht niet in behandeling is genomen.

In 2015 is het totale aantal ingediende klachten gering. Er zijn vijf klachten niet in behandeling genomen aangezien het een leerlingkwestie betrof of omdat de voorfase niet was afgerond of een combinatie hiervan. Daarnaast zijn er klachten niet in behandeling genomen vanwege het intrekken van de klacht dan wel vanwege het sluiten van een compromis. De aantallen liggen onder het gemiddelde.

In 2016 ligt het aantal klachten net boven het gemiddelde aantal klachten. Er is één klacht niet in behandeling genomen vanwege het niet doorlopen van de voorfase en er zijn drie klachten niet in behandeling genomen aangezien het een leerlingkwestie betrof. Deze aantallen liggen onder het gemiddelde. Ook zijn veel klachten in een vroeg stadium ingetrokken omdat ze onderling zijn opgelost. Bovendien is in een aantal klachten geen uitspraak gedaan omdat partijen tijdens de hoorzitting nadere afspraken hebben gemaakt om met de kwestie om te gaan. Bij vijf klachten is daadwerkelijk een oordeel uitgesproken door de Klachtencommissie. Bij drie klachten is geen uitspraak gedaan gelet op de gemaakte afspraken of vanwege een gebrek aan informatie, hiervan is één klacht na de hoorzitting ingetrokken.

In 2017 zijn relatief veel klachten ingediend (25). Ook zijn er relatief veel klachten niet in behandeling genomen. Er zijn zes klachten niet in behandeling genomen vanwege het niet doorlopen van de voorfase en er zijn vier klachten niet in behandeling genomen aangezien het leerlingkwestie betrof. Zes klachten zijn om andere redenen niet in behandeling genomen. Het blijft van belang te informeren over waar men met klachten terecht kan, hoe de procedure er exact uitziet en met welke klachten men bij de Commissie terecht kan.

Voorts is het in 2017 meerdere malen voorgekomen dat de direct bij de klacht betrokkenen van de school niet bij de hoorzitting aanwezig waren. Dit maakt het lastig voor de Commissie om hetgeen zich heeft voorgedaan vanuit de verschillende oogpunten te bezien en om tot een goed oordeel over de klacht te komen. De Commissie vindt het belangrijk dat de direct betrokkenen van de

school die in de klacht voorkomen aanwezig zijn op de hoorzitting. Het verdient aanbeveling om hier in de toekomst op toe te zien. Indien er aanleiding bestaat de betrokkenen separaat te horen dan zou dit mogelijk moeten zijn.

Ten slotte is het de Commissie bij meerdere klachten opgevallen dat het samenwerkingsverband VO ernstig tekort schiet in het zorgdragen voor onderwijs van leerlingen die om welke reden dan ook tijdelijk geen onderwijs krijgen. Bij meerdere klachten is gebleken dat leerlingen gedurende langere tijd geen onderwijs genieten. Bovendien bestonden er hierbij geen vooruitzichten dat deze leerlingen op korte termijn wel weer onderwijs zouden gaan genieten. Het kan niet zo zijn dat een leerling vanwege onenigheid tussen de school en de ouders gedurende langere tijd geen onderwijs geniet. Het moet voor de betreffende scholen, ouders en andere betrokkenen duidelijk zijn bij wie de verantwoordelijkheid in deze ligt. Het verdient dan ook aanbeveling te bezien hoe dit geoptimaliseerd kan worden.

## **BIJLAGE: OVERZICHT GEANONIMISEERDE KLACHTEN 2017**

### ***Klacht 17.01***

#### *Casus*

De zoon van klager is slachtoffer geworden van de acties van een meisje op school met onder meer als gevolg dat de familie is bedreigd. De leerlingbegeleider heeft in deze aangegeven dat klager er gelet op de situatie verstandig aan doet naar de politie te gaan want anders 'komen ze hem halen'. Voort is er informatie die vanuit Cordaad aan de school is gemeld binnen de school verspreid, zonder de ouders hier vooraf over te informeren. Ten slotte heeft klager ondanks herhaaldelijk verzoek geen terugkoppeling vanuit de school ontvangen over gemaakte afspraken waarop teruggekomen zou worden, zoals het opnemen van contact met de politie, het benaderen van het meisje en het contact opnemen met Cordaad.

#### *Klacht*

De klacht valt onder de Algemene Klachtregeling van Ons Middelbaar Onderwijs. De klacht betreft een opmerking van een leerlingbegeleider dat klager er verstandig aan doet naar de politie te gaan omdat 'ze de leerling anders komen halen'; de interne berichtgeving omtrent een privacygevoelige kwestie binnen de school waarbij de zoon van klager in gewisselde e-mails met naam en toenaam wordt genoemd en op het opnemen van deze e-mails in het leerlingvolgsysteem; en het onvoldoende ondernemen van actie door de school om terugkoppeling te geven aan de ouders over de afhandeling van de kwestie.

#### Oordeel:

Voor wat betreft de opmerking dat klager er verstandig aan doet naar de politie te gaan stelt de Commissie vast dat dit kan worden opgevat als raadgeving vanuit de school richting de klager om de grip op de situatie niet te verliezen. Klager heeft dit tijdens de hoorzitting niet weersproken.

Ten aanzien van de gewisselde e-mails binnen de school waarin de leerling met naam en toenaam wordt genoemd stelt de commissie vast dat de school meer zorgvuldigheid zal moeten betrachten over wat in het LVS wordt opgenomen. Gelet op het onderhavige geval had slechts de melding opgenomen mogen worden, zonder bijlagen of andere aanhangsels. De school had de dossiervorming in het kader van de onderhavige kwestie op een andere, minder privacy verstorende manier kunnen vormgeven, bijvoorbeeld door middel van een papieren dossier. Door de bijlagen aan het LVS te koppelen heeft de school in strijd met de Wet bescherming persoonsgegevens gehandeld. Ook had in plaats van inhoudelijke e-mails naar de betrokken medewerkers, gekozen kunnen worden voor een telefonische uitleg richting de medewerkers. Wellicht kan het huidige protocol hieromtrent dusdanig aangepast worden dat in de interne berichtgeving het principe van anonimiteit van de betrokken leerlingen gewaarborgd wordt. Bovendien kan de Commissie zich voorstellen dat de klager de e-mails anders heeft kunnen uitleggen dan de school beoogd heeft.

Met betrekking tot de terugkoppeling vanuit de school richting de klager is gebleken dat er misverstanden over en weer zijn ontstaan. Waar de klager omtrent verschillende zaken terugkoppeling verwachtte, was de school in de veronderstelling slechts te hoeven acteren indien er sprake zou zijn van nieuwe ontwikkelingen. Hoewel de school volgens haar vertegenwoordigers geen terugkoppeling heeft toegezegd, vindt de Commissie het begrijpelijk dat de klager een terugkoppeling verwachtte. De school had eerder moeten inzien dat de klager een gesprek wenselijk vond en had daar naar moeten handelen.

De Commissie verklaart de klacht ten aanzien van de opmerking van de leerlingbegeleider om naar de politie te gaan ongegrond. Voor zover de klacht betrekking heeft op de interne e-mails rondom de kwestie en omtrent het opnemen van deze e-mails in het LVS verklaart de Commissie de klacht gegrond. Ook de klacht omtrent (het gebrek aan) terugkoppeling vanuit de school aan de klager acht de Commissie gegrond.

### ***Klacht 17.02***

#### *Casus*

Klager betwijfelt of de expertise en de wijze van les geven binnen de school gewaarborgd kunnen worden en vindt dat de leerlingen recht hebben op passend onderwijs. Daarnaast is er binnen de school sprake van structurele roosterproblemen en veel lesuitval. Hoewel er gelet op de reeds genomen reparatiemaatregelen door de school vertrouwen is dat de zoon van klager dit jaar zal slagen, ziet klager nog geen structurele oplossing voor het probleem. Het onderwijs moet ook bij uitval gegarandeerd kunnen worden.

#### *Klacht*

De klacht heeft betrekking op de structurele roosterproblemen met veel lesuitval tot gevolg en het gebrek aan een structurele oplossing voor dit probleem en het ontbreken van een waarborg voor adequate vervanging van de huidige expertise en huidige wijze van lesgeven op andere scholen. Tijdens de hoorzitting blijkt dat de klacht niet valt onder de verschillende klachtenregelingen van OMO.

#### *Oordeel:*

Voor wat betreft de roosterproblemen en de lesuitval stelt de Commissie vast dat zowel de school als de klager er vertrouwen in hebben dat de opgelopen achterstand middels de extra ondersteuning dusdanig gerepareerd kan worden, dat de toeleiding naar het examen van de zoon van klager voldoende gewaarborgd is. Er bestaat bij beide partijen vertrouwen dat de zoon van klager zal slagen voor het examen.

Voornoemde betekent dat de bejegening van de school richting de klager niet wordt bestreden. Klager is tevreden met de oplossing die de school heeft aangedragen, echter klager wenst een oplossing voor het probleem te realiseren



voor andere leerlingen in de toekomst. Het tweede onderdeel van de klacht heeft evenmin betrekking op (het nalaten van) gedragingen dan wel beslissingen van de school. De klager kan zijn wens om de belangen van de leerlingen te behartigen middels een andere weg bewerkstelligen. De Commissie waardeert de passie van klager voor het recht op passend onderwijs voor de leerlingen, echter gelet op de stukken en hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren is gekomen stelt de Commissie vast dat de klacht niet onder de werkingssfeer van de onderhavige klachtenregeling valt. De Commissie gaat derhalve niet verder op de klacht in. De Commissie heeft dan ook geen oordeel gedaan over het al dan niet gegrond zijn van de klacht.

### ***Klacht 17.03***

#### *Casus*

Er is sprake van problemen rondom het lesrooster aangezien sprake is van zeven tussenuren. Daarnaast voelt klager zich verongelikt over het (ontbreken van) beleid omtrent het al dan niet toekennen van bijzonder verlof aan leerlingen. Klager voelt zich benadeeld nu andere leerlingen wel vrij hebben gekregen in dezelfde blokkadeweek en krijgt ondanks herhaaldelijke navraag bij de school geen duidelijkheid omtrent het beleid van de school in deze. Voorts vraagt klager zich af in hoeverre het gebruikelijk is dat de leerplichtambtenaar op de eerste dag van ziekte direct contact met het thuisfront opneemt. Klager vraagt zich af of hiertoe opdracht is gegeven vanuit de school, nu normaliter slechts bij zwaardere gevallen direct contact wordt opgenomen.

#### *Klacht*

De klacht valt onder de Algemene Klachtregeling van Ons Middelbaar Onderwijs. De klacht van de klager heeft betrekking op het probleem omtrent het rooster van de leerling met zeven tussenuren; het (ontbreken van) beleid omtrent het al dan niet toekennen van bijzonder verlof aan leerlingen en het gebrek aan het verschaffen van duidelijkheid hieromtrent; het feit dat de leerplichtambtenaar op de eerste dag van ziekte direct contact met klager opneemt en de suggestie die dit kan wekken.

#### *Oordeel*

Voor wat betreft het probleem omtrent het rooster geeft klager aan dat dit probleem inmiddels naar tevredenheid van klager is opgelost. Het aantal tussenuren is teruggebracht van zeven naar twee uur. Dit neemt niet weg dat de school een dergelijk groot aantal tussenuren eerder had kunnen monitoren en doortastender had kunnen handelen in deze. De Commissie beveelt de school aan in dergelijke situaties met bovenmatig veel tussenuren alsook bij andere roosterproblemen proactief te handelen en niet slechts op signalen van buitenaf (leerlingen en/of ouders) te reageren.

Ten aanzien van het beleid omtrent het al dan niet toekennen van bijzonder verlof aan leerlingen merkt de Commissie op dat de school zonder de privacy van andere

ouders danwel leerlingen te hoeven schenden, inzicht in de overwegingen kan geven. De school heeft tijdens de hoorzitting uitgelegd dat verlov in blokkadeweken is uitgesloten en dat het bij uitzonderingen op de regel moet gaan om zwaarwegende persoonlijke omstandigheden die verlov dringend noodzakelijk maken en niet planbaar zijn. Aan deze nadere toelichting had klager juist behoefte om de genomen maatregel te kunnen accepteren. De Commissie stelt vast dat de school in een eerder stadium meer openheid over de criteria die ze hanteert had kunnen geven, zonder hierbij de privacy van anderen te hoeven schenden. Het verdient derhalve aanbeveling transparanter te zijn met criteria op basis waarvan bijzonder verlov al dan niet wordt toegekend.

Met betrekking tot het feit dat de leerplichtambtenaar op de eerste ziektedag contact met klager heeft opgenomen stelt de Commissie vast dat er geen reden is de uitleg van de school hierbij niet te volgen: namelijk dat dit steekproefsgewijs is gebeurd en niet op verzoek van de school. De school geeft slechts inzage in de relevante gegevens, de leerplichtambtenaar handelt op eigen gezag.

De Commissie stelt vast dat de klacht omtrent het rooster onderling is opgelost. Voorts verklaart de Commissie de klacht ten aanzien van het beleid rondom het al dan niet toekennen van bijzonder verlov ongegrond nu de school openheid van zaken omtrent de criteria heeft gegeven en de genoemde criteria in het onderhavige geval zijn gevolgd. Voor wat betreft de klacht omtrent het handelen van de leerplichtambtenaar verklaart de Commissie deze eveneens ongegrond aangezien hier naar redelijkheid moet worden aangenomen dat het om een steekproef gaat en hieruit dus niet kan worden afgeleid dat de leerling wordt achtergesteld ten opzichte van andere leerlingen. In dit verband is het ook van belang dat de school ter zitting uitdrukkelijk heeft aangegeven dat zij waardering heeft voor de inzet en het functioneren van de leerling.

### ***Klacht 17.06***

#### *Casus*

Klager vindt de huidige school niet passend voor haar zoon. In verband met de gecombineerde mavo-havo brugklas moet de zoon van klager vakken doen waar hij niet goed in is. Dit is slecht voor zijn zelfvertrouwen. Daarnaast heeft de zoon van klager meer begeleiding nodig heeft bij plannen en structureren. De school is volgens klager niet van op de hoogte dat er bij haar zoon behoefte is aan extra ondersteuning. Klager geeft geen toestemming voor aanmelding bij het samenwerkingsverband omdat de school hierbij onjuiste, negatieve gegevens zou verstrekken die belemmeren dat haar zoon naar een andere school kan. Volgens klager is het niet nodig dat haar zoon door het samenwerkingsverband geïndiceerd wordt.

#### *Klacht*

De klacht van klager is dat verweerder onvoldoende zorg heeft besteed aan de begeleiding van de leerling binnen het onderwijs en dat verweerder in dit opzicht

haar zorgplicht niet is nagekomen. De klacht valt onder de Algemene Klachtregeling van Ons Middelbaar Onderwijs.

### Oordeel

De leerling is in maart 2016 aangemeld bij de school. In september 2016 heeft een gesprek tussen klager en verweerder plaatsgevonden waarbij klager vroeg om basisondersteuning ten behoeve van de leerling. Vanwege het expliciete verzoek om basisondersteuning ging verweerder er vanuit, en mocht zij er ook vanuit gaan, dat het hier een normale leerling betrof die geen extra ondersteuning behoefde. Gaandeweg werd echter duidelijk dat de leerling toch extra ondersteuning behoefde. In oktober 2016 heeft er daarom een gesprek tussen klager en verweerder plaatsgevonden, als gevolg waarvan uit het schoolbudget in beperkte mate extra ondersteuning voor de leerling is ingezet.

Om nog meer aanvullende ondersteuning in te zetten (zoals ambulante begeleiding) is het schoolbudget niet langer toereikend. Een leerling dient dan aangemeld te worden bij het samenwerkingsverband. Het samenwerkingsverband kan ten aanzien van een leerling de juiste indicatie voor extra ondersteuning stellen, en ook de middelen aan de school verschaffen op basis daarvan een juist behandelplan kan worden opgesteld en de juiste begeleiding kan worden ingezet.

Klager heeft de aanmelding bij het samenwerkingsverband geweigerd omdat ze verweerder ervan verdenkt daarbij bewust verkeerde informatie te verstrekken aan het samenwerkingsverband. Verweerder heeft uitgelegd dat er geen informatie aan het samenwerkingsverband verstrekt wordt. Het betreft slechts een aanmelding. Verweerder heeft ter zitting benadrukt dat het daarbij doen van negatieve uitingen over de leerling op generlei wijze zal plaatsvinden. Dit heeft klager niet kunnen overtuigen, ze blijft van mening dat de leerling niet bij het samenwerkingsverband aangemeld hoeft te worden.

Omdat klager niet aannemelijk kan maken dat verweerder onjuiste informatie verstrekt aan het samenwerkingsverband, verweerder dit punt ontkent en de Commissie niet kan inzien welk belang verweerder hierbij zou kunnen hebben, ligt het probleem bij klager zelf. De Commissie benadrukt dat indien klager wil dat er ooit tot een oplossing komt in de zin van aanvullende ondersteuning of meer passend onderwijs (eventueel door overplaatsing naar een andere school), alleen het samenwerkingsverband dit kan realiseren. Pas na indicering door het samenwerkingsverband kan bepaald worden wat geschikte aanvullende ondersteuning voor de leerling is of wat een geschikte school voor de leerling zou zijn. Dit zouden de door klager voorgestelde scholen kunnen zijn, maar zonder indicering door het samenwerkingsverband is dit niet vast te stellen en te realiseren.

Het voornoemde verklaart ook waarom de door klager benaderde professionals, te weten de GGD en het NLD-collectief, klager eveneens naar het

samenwerkingsverband verwijzen. Ook de voorgestelde scholen verwijzen klager naar het samenwerkingsverband.

De Commissie stelt vast dat verweerder in redelijkheid heeft kunnen handelen en al het mogelijke heeft gedaan om aan de hulpvraag te kunnen voldoen. De Commissie verklaart de klacht mitsdien ongegrond.

De Commissie betreurt het dat klager verdere stappen zelf blokkeert en acht dit niet in het belang van de leerling, temeer de leerling als gevolg van de situatie op school al geruime tijd ziek thuis is en geen onderwijs geniet. De Commissie dringt er nogmaals bij klager op aan medewerking te verlenen aan de aanmelding van de leerling bij het samenwerkingsverband. Er wordt daarbij voor klager geen enkele belemmering opgeworpen. Verder is het de enige weg om de leerling extra ondersteuning of een meer passende school te bieden.

### ***Klacht 17.09***

#### *Casus*

Er heeft een incident plaatsgevonden waarbij leerlingen het portret van klager op een bewerkte pornografische foto hebben verspreid. Klager heeft de indruk gekregen dat de leerlingen vanwege het incident van de school verwijderd zouden worden maar dat dit vanwege protest en dreiging met een klacht van de ouders uiteindelijk niet is doorgegaan. Daarnaast zou er een gesprek plaatsvinden tussen klager en de leerlingen maar met één leerling heeft dit gesprek nooit plaatsgevonden. Op het voorstel van klager om de leerling dan een excuusbrief te laten sturen heeft de school nooit gereageerd. Wel ontving klager een brief waarin wordt opgemerkt dat het dossier wordt gesloten en waarin een opmerking wordt gemaakt z.s.m. te gaan re-integreren. Bij de bedrijfsarts blijkt dat deze al voorinformatie vanuit de school heeft ontvangen. Daarnaast is het gesprek met de bedrijfsarts niet gericht op de hulpvraag van klager maar op het contact tussen klager en de school.

#### *Klacht*

De klacht richt zich in het algemeen tegen het zich niet ondersteund voelen door verweerder bij de verwerking van de gevolgen van een incident, waarbij het portret van klager door twee leerlingen op een bewerkte pornografische foto op snapchat werd verspreid. De klacht richt zich in het bijzonder op de vraag in hoeverre de school naar aanleiding van het incident adequaat heeft opgetreden richting de leerlingen en richting de klager. De klacht valt onder de Algemene Klachtregeling van Ons Middelbaar Onderwijs.

#### *Ordeel*

Klager vindt dat verweerder de toezegging dat de betrokken leerlingen vanwege het geschetste gedrag van school zouden worden verwijderd, niet is nagekomen. De Commissie kan klager hierin niet volgen. De Commissie stelt vast dat klager er niet vanuit mocht gaan dat op het vlak van verwijdering toezeggingen door de

school zijn gedaan. Dergelijke beslissingen worden, zoals klager ook behoort te weten, op centraal niveau in de schoolorganisatie genomen en het is de Commissie niet gebleken dat er op dat niveau mededelingen zouden zijn gedaan, die als toezeggingen gekwalificeerd hadden kunnen worden. Bovendien komen de redenen die verweerder aanvoert om de leerlingen niet te verwijderen, de Commissie niet onredelijk voor. Ook begrijpt zij dat er geen overplaatsing kan plaatsvinden van de leerlingen naar een andere school van verweerder, nu, zoals verweerder terecht aangeeft, de kans op het dan niet behalen van het eindexamen niet in verhouding staat tot de ernst van hun vergrijp. Het is de Commissie ten slotte niet gebleken dat de ouders van de betreffende leerling hebben gedreigd met het indienen van een klacht, noch dat dit een rol gespeeld zou hebben in de besluitvorming omtrent de op te leggen sanctie.

Voor wat betreft het optreden van de school naar klager toe is de Commissie van mening dat verweerder meer empathie had kunnen tonen voor het (emotionele) proces van klager. Zeker in de beginfase, januari 2017, leek verweerder zich vooral te concentreren op de leerlingen (en ouders) en leek hij te weinig oog te hebben voor (de bescherming van) klager. Zo heeft verweerder nagelaten om, toen het nog kon, klager in de beginfase onmiddellijk met de leerlingen in contact te brengen om hen excuses aan haar te laten aanbieden. Zoals verweerder ter zitting ook beaamde, is het maken van excuses het eerste dat je van kinderen in deze omstandigheden mag verlangen en verwachten. Welnu, verweerder is op dit vlak in de beginfase te afwachtend geweest, had zelf meer initiatieven moeten ontplooiën en een standpunt moeten innemen om dit te bewerkstelligen. Daarbij had hij zowel klager als andere betrokkenen moeten willen overtuigen van de noodzaak om onmiddellijk excuses te maken en in ontvangst te nemen. Hier is immers niet alleen het personeelsbelang van klager maar ook het pedagogisch belang ten aanzien van leerlingen mee gemoeid. Door zijn afwachtende houding heeft verweerder het momentum voor excuses voorbij laten gaan. Door de lange nasleep die daarop volgde, is het gevoel van onveiligheid bij klager gegroeid.

De Commissie stelt vast dat verweerder vervolgens, in een later stadium, wel initiatief heeft genomen om de terugkeer van klager te realiseren door het bieden van een aantal mogelijkheden. Omdat klager niet in alle mogelijkheden een oplossing zag, heeft er op 6 maart 2017 een gesprek plaatsgevonden tussen klager en verweerder. In dat gesprek zijn concrete afspraken gemaakt, onder andere over de ontmoeting tussen klager en een van de leerlingen. Dit gesprek werd door zowel klager als verweerder als positief ervaren. Dat gevoel verdween echter bij klager nadat zij kennis nam van de brief van verweerder van 29 maart 2017, over de inhoud waarvan geen voorafgaand overleg met haar had plaatsgevonden. Door de brief is bij klager de indruk gewekt dat door haar toedoen de ontmoeting met een van de leerlingen niet tot stand heeft kunnen komen. Door de toelichting tijdens de hoorzitting begrijpt de Commissie echter dat verweerder niet de bedoeling heeft gehad de schuld in de schoenen van klager te schuiven. Wel kan de Commissie zich voorstellen dat de opmerking in de brief van 29 maart

2017 om het dossier te gaan sluiten bij klager in het verkeerde keelgat is geschoten. Hoewel het merendeel van de afspraken zoals overeengekomen in het gesprek van 6 maart 2017 naar ieders tevredenheid is nagekomen, had het voor verweerder duidelijk moeten zijn dat het voor klager zeer belangrijk was om een afsluitend gesprek te hebben met de leerling, met wie nog geen gesprek had kunnen plaatsvinden. Ook van de zijde van de coach van klager is hierop richting verweerder geweest. De Commissie is van mening dat er niet op deze manier een einde geforceerd had mogen worden. Verweerder heeft in deze te snel conclusies getrokken en heeft te weinig van duidelijke betrokkenheid en op oplossing gerichte initiatieven blijk gegeven.

Hoewel de Commissie de stappen die wel door verweerder ondernomen zijn, waardeert en de Commissie ook begrijpt dat verweerder het nodige heeft gedaan om het gesprek met de overblijvende leerling te laten plaatsvinden, wil zij toch aangeven dat er niet adequaat gehandeld is. De Commissie stelt vast dat de verwachtingen, zoals deze tijdens het gesprek van 6 maart 2017 zijn gewekt, door eenzijdig optreden van verweerder zijn gebruuskeerd. Verweerder had de afwikkeling van het incident niet op deze wijze mogen forceren. De Commissie acht de klacht dat verweerder onvoldoende ondersteuning heeft geboden in de richting van klager om de gevolgen van het incident te beheersen, gegrond.

De Commissie constateert dat partijen met verschillende percepties naar de zaken kijken. De Commissie is verheugd te constateren dat verweerder heeft toegezegd in gesprek te willen blijven met klager. Hierbij merkt de Commissie op dat er naast de afhandeling van het incident verder geen verschil van mening tussen partijen lijkt te bestaan. Dat wil nog niet zeggen dat het vertrouwen van klager naar verweerder direct zal zijn hersteld. Dat vraagt tijd en een open gesprek tussen klager en verweerder.

De Commissie hoopt dat er ter afsluiting van het incident voor klager alsnog een gesprek zal plaatsvinden tussen de klager en de leerling. De Commissie dringt er bij verweerder op aan om actief te participeren bij het initiatief van Bureau Halt.

### ***Klacht 17.10***

#### *Casus*

De zoon van klaagster is door meerdere leerlingen in een hoek gedreven en geslagen. Enige tijd later wordt de zoon van klaagster bij zijn keel gegrepen door een leerling. Het op dat moment geldende anti-pestprotocol bevatte geen bepaling over het inschakelen van de politie in geval van mishandeling. Daarnaast kreeg klaagster na de twee incidenten geen reactie vanuit de school op e-mails en telefoontjes en het was klaagster niet duidelijk welke maatregelen er door de school zijn genomen ten aanzien van de daders.

### *Klacht*

De klacht richt zich op het niet althans onvoldoende bieden van een veilige schoolomgeving aan de leerling en op het niet nakomen van de informatieplicht van de school tegenover de ouders ten aanzien van de afhandeling van de verschillende pestincidenten. Klaagster verwijt verweerder in het algemeen het tekortschieten in haar zorgplicht voor een veilige schoolomgeving. De klacht valt onder de Regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie van Ons Middelbaar Onderwijs.

### Oordeel

De klacht richt zich op het handelen van de school naar aanleiding van twee beweerdelijke pestincidenten, die zich respectievelijk op 26 november 2015 en 14 april 2017 tussen de zoon van klagster en andere leerlingen hebben voorgedaan. Bij het eerste incident was er sprake van mishandeling van klagsters zoon door verschillende leerlingen. Bij het tweede incident was er sprake van een agressieve benadering van klagsters zoon door een leerling die ook bij het eerste incident betrokken was geweest. De Commissie acht de klacht, voor zover die betrekking heeft op het handelen van de school als gevolg van het eerste incident, niet ontvankelijk. Door tijdsverloop en door de afwezigheid van een dringende reden waarom klagster zo lang met haar klacht heeft gewacht, moet klagster met betrekking hiertoe worden geacht haar recht te hebben verwerkt. De Commissie begrijpt evenwel dat het eerste incident en zijn nasleep mogelijk een belangrijk element vormen voor de duiding van de context van waaruit het handelen van de school naar aanleiding van het tweede incident moet worden beoordeeld en zal er als zodanig ook rekening mee houden.

Als gevolg van het incident van 14 april 2017 heeft de school verschillende maatregelen genomen. Volgens verweerder, zulks niet overtuigend weersproken door klagster, was er geen sprake van een eenzijdig handelen waarbij klagsters zoon slachtoffer was en de andere leerling de dader. Er was sprake van actie en reactie. De andere leerling reageerde agressief op gedrag van klagsters zoon waardoor hij zich vernederd voelde. Verweerder heeft het incident evenwel volgens het anti-pestprotocol aangepakt. Er hebben gesprekken plaatsgevonden met klagsters zoon, de andere leerling, de ouders van beide leerlingen en de mentor. Er zijn afspraken gemaakt met de leerlingen, er is zorgvuldig geïnventariseerd of klagsters zoon nog behoefte had aan extra ondersteuning (wat niet het geval was) en er is aangegeven bij wie klagsters zoon op een later moment zou kunnen aankloppen indien er dan wel behoefte aan ondersteuning zou ontstaan. Verweerder heeft het incident na enige tijd afgehandeld aangezien bij navraag bij personeelsleden en de leerlingen bleek dat de situatie onder controle was. De Commissie stelt vast dat alle door verweerder getroffen maatregelen waren gericht op het garanderen van een veilige schoolomgeving. Verweerder mocht er ook terecht vanuit gaan dat het incident afgehandeld was.

Ten aanzien van de informatieplicht stelt de Commissie vast dat er een verschil van perceptie lijkt te bestaan. Verweerder had meer kunnen doen om klaagster inzicht te verschaffen in de manier waarop situaties waarbij leerlingen zodanig met elkaar in conflict komen dat er agressie of geweld aan de orde is, worden afgehandeld. Klaagster maakt duidelijk dat zij naar aanleiding van het incident in 2015 de politie heeft ingeschakeld (met een strafrechtelijke veroordeling tot gevolg), niet de school. De Commissie kan zich voorstellen dat klaagster tegen deze achtergrond bijzonder veel belang hecht aan en heeft bij inzicht in een goede afwikkeling van ook dit incident en dat verweerder dit had kunnen begrijpen. De Commissie begrijpt echter ook dat verweerder er in dit geval vanuit mocht gaan dat er geen sprake was van een situatie van pesten. De maatregelen die verweerder heeft genomen, en die ook naar klaagster telefonisch zijn gecommuniceerd, zijn derhalve passend. Wellicht had het in de rede gelegen om in een soort afsluitend gesprek tussen de rector, de afdelingsleider en klaagster alle afwegingen en genomen maatregelen nog eens te communiceren. Dat had zeker de duidelijkheid gediend. De Commissie adviseert verweerder verder een praktijk te ontwikkelen die een goede en tijdige communicatie met de ouders waarborgt bij de afwikkeling van geweldsincidenten in de toekomst. Het geven van inzicht in zaken die wel en die niet worden gecommuniceerd, leidt ook tot meer duidelijkheid. De commissie kan zich voorstellen dat verweerder dit meeneemt bij de evaluatie en mogelijke aanscherping van het anti-pestprotocol.

Alles overwegende stelt de Commissie vast dat verweerder al het mogelijke heeft gedaan om de veiligheid op school te waarborgen en om aan de zorgplicht te voldoen. Verweerder heeft klaagster per saldo ook in voldoende mate geïnformeerd. De Commissie verklaart de klacht derhalve ongegrond. Het verdient echter aanbeveling meer inzicht te geven in de praktijk rondom de afwikkeling van dergelijke incidenten.

Ten slotte is de Commissie verheugd te kunnen constateren dat zowel verweerder als klaagster de bereidheid hebben getoond met elkaar in gesprek te blijven. De Commissie sluit hierbij aan bij het standpunt van verweerder dat het essentieel is dat de leerling bij een volgend gesprek betrokken is en een aandeel neemt in deze. De Commissie hoopt en verwacht dat dit met inzet van alle partijen een goed vervolg zal hebben.

### ***Klacht 17.12***

#### ***Casus***

De dochter van klaagster werd gepest door andere leerlingen. In eerste instantie werd er niets gedaan waardoor het pestgedrag verergerde en situatie escaleerde. Daarnaast is in het verleden door een school een zorgmelding bij Veilig Thuis gedaan omdat klager haar dochter door overbezorgdheid zou beperken in haar ontwikkeling. Klaagster krijgt het gevoel dat Veilig Thuis door de ruime informatieverstrekking door de school is aangemoedigd om nadere stappen te ondernemen. Voorts is de dochter van klaagster zonder toestemming en



medeweten van de ouders en zonder voorbereiding uit de klas gehaald voor een gesprek met medewerkers van Veilig Thuis. Voorts spreken klaagster en school elkaar tegen voor wat betreft de zorgverlening na een val van de trap, de al dan niet benodigde leerwegondersteuning voor de dochter van klaagster en de inzage in het leerlingdossier. Ten slotte zit de leerling al enige tijd thuis vanwege alles wat gebeurd is en aangezien er nog geen nieuwe school is gevonden. Klaagster is eenmaal benaderd door een leerplichtambtenaar en klager is niet bekend met het samenwerkingsverband.

### *Klacht*

De klacht richt zich op het niet althans onvoldoende bieden van een veilige schoolomgeving aan de leerling en het niet nakomen van de zorgplicht van de school tegenover de leerling.

Meer specifiek richt de klacht zich op:

- het onvoldoende verlenen van zorg ten aanzien van het bestrijden van consequenties van pestincidenten en het voorkomen van nieuwe pestincidenten;
- het aanzetten van Veilig Thuis tot het ondernemen van verdere actie en het zonder toestemming en medeweten van de ouder danwel voorbereiding aangaan van een gesprek met de leerling;
- het onvoldoende verlenen van zorg naar aanleiding van een val van de trap;
- het onvoldoende bieden van ondersteuning bij het inhalen van leerstof en het niet tijdig voorzien van de leerling van boeken;
- en het niet mogen inzien van het leerlingdossier van de dochter van klaagster.

De klacht valt onder de Regeling ter voorkoming van seksuele intimidatie, geweld (waaronder pesten) en discriminatie van Ons Middelbaar Onderwijs.

### Oordeel

Voor wat betreft de verleende zorg ten aanzien van het bestrijden van consequenties van pestincidenten en het voorkomen van nieuwe pestincidenten merkt de Commissie op dat verweerder vanaf het moment dat de leerling op school kwam wekelijks gesprekken heeft laten plaatsvinden met de mentor en dat een 'buddy' (een andere leerling) is toegewezen. Voorts heeft verweerder aangegeven dat de deur altijd openstaat. Verweerder heeft in eerste instantie geen signalen omtrent pesten waargenomen. Nadat verweerder met de door klaagster verstrekte bewijzen is geconfronteerd heeft verweerder echter direct adequaat gehandeld. Zo zijn er gesprekken geweest met de zorgcoördinator, de mentor, de klas en met de dochter van klaagster. De leraren is gevraagd een oogje in het zeil te houden. Klaagster beaamt dat verweerder na het verstrekken van de bewijzen naar tevredenheid heeft opgetreden en de meest ernstige problemen heeft opgelost. Klaagster kan verweerder hooguit verwijten dat het wat langer heeft geduurd alvorens actie vanuit verweerder is gekomen. De Commissie stelt echter vast dat het hier geen onevenredig lange periode betreft.

De Commissie merkt voorts op dat het meer voor de hand had gelegen als het contact omtrent het pesten via de mentor had gelopen, in plaats van via de teamleidster wat het nu het geval was. De mentor had eerder contact kunnen opnemen met klaagster. Echter, klaagster had er ook goed aan gedaan in een eerder stadium naar de school te gaan om face-to-face het gesprek aan te gaan. De snel elkaar opvolgende berichten via WhatsApp en e-mail van de zijde van klaagster en de wijze van beantwoording door verweerder lijken te hebben geleid tot steeds meer vervreemding over en weer.

De Commissie acht de klacht omtrent het onvoldoende verlenen van zorg ten aanzien van het bestrijden van consequenties van pestincidenten en het voorkomen van nieuwe pestincidenten gelet op het voorgaande ongegrond. Verweerder heeft toen het pestincident kenbaar werd adequaat gehandeld en heeft de meest ernstige problemen opgelost. Klaagster erkent dit. Verweerder heeft al het mogelijke gedaan om de veiligheid op school te waarborgen en om aan de zorgplicht te voldoen.

Ten aanzien van het contact tussen verweerder en Veilig Thuis stelt de Commissie vast dat beide partijen het er inmiddels over eens zijn dat het initiatief van het contact is uitgegaan van Veilig Thuis. Klaagster is echter de mening toegedaan dat de teamleidster aanleiding heeft gegeven aan Veilig Thuis om nadere stappen te ondernemen en om een gesprek te arrangeren met de dochter van klaagster. Deze aanleiding zou liggen in het verstrekken van ruimere informatie aan Veilig Thuis dan nodig was geweest. De Commissie kan niet nagaan wat de inhoud en aard van het gesprek tussen de teamleidster en Veilig Thuis is geweest. De Commissie kan dan ook niet vaststellen of de teamleidster Veilig Thuis heeft aangezet om verdere actie te ondernemen. Gelet op het verleden van klaagster met Veilig Thuis kan de Commissie echter niet uitsluiten dat Veilig Thuis op eigen initiatief vragen omtrent verzuim en pesten aan de teamleidster heeft gesteld. De school mag in antwoord hierop geen feiten achterhouden. Nu niet kan worden vastgesteld dat de teamleidster Veilig Thuis heeft aangezet tot het ondernemen van verdere actie en nu voorstelbaar is dat Veilig Thuis op eigen initiatief heeft gehandeld, acht de Commissie de klacht op dit onderdeel ongegrond.

Met betrekking tot het gesprek dat zonder toestemming, medeweten danwel voorbereiding tussen Veilig Thuis en de dochter van klaagster heeft plaatsgevonden merkt de Commissie het volgende op. De Commissie kan zich, gelet op de afwerende houding van klaagster tegenover elke bemoeienis met haar dochter van buitenaf en zeker van Veilig Thuis en gelet op het feit dat verweerder signalen zoals gecommuniceerd door de vorige school is gaan herkennen, voorstellen dat verweerder is meegegaan in het verzoek van Veilig Thuis om alleen met de leerling te praten. Verweerder heeft hiermee echter wel alle regie uit handen gegeven. Verweerder had vanuit zijn verantwoordelijkheid richting klaagster moeten verifiëren of hetgeen Veilig Thuis wenst, een gesprek alleen met de leerlingouder(s), wettelijk gezien kan en mag. Voorts had de school moeten

nagaan in hoeverre er in deze een informatieplicht richting de ouders bestaat. De Commissie kan zich voorstellen dat Veilig Thuis een dergelijke bevoegdheid heeft, maar enkel onder bepaalde voorwaarden en het had, gelet op de belangen van klaagster en haar dochter, op de weg van verweerder gelegen om te toetsen of daarvan sprake was en, in het geval daarvan geen sprake was had verweerder klaagster op zijn minst tijdig omtrent het gesprek moeten informeren met een vermelding van de aanleiding waarom het gesprek slechts met de leerling wordt gevoerd. De Commissie acht de klacht ten aanzien van het niet informeren van klaagster over het gesprek tussen haar dochter en Veilig Thuis, gegrond.

Voor wat betreft de val van de leerling van de trap en (het ontbreken van) de hierna verleende zorg, merkt de Commissie op dat de verhalen van klaagster en verweerder uiteenlopen. De Commissie kan niet vaststellen wat er precies gebeurd is. De Commissie onthoudt zich op dit onderdeel van de klacht derhalve van een oordeel.

Ook ten aanzien van het al dan niet moeten bieden van leerwegondersteuning aan de leerling spreken partijen elkaar tegen. Echter, ten aanzien van wat klaagster met leerwegondersteuning bedoelde, namelijk het bieden van ondersteuning bij het inhalen van leerstof en het tijdig voorzien van boeken, heeft verweerder adequaat gehandeld. Verweerder heeft deze ondersteuning geboden en heeft tijdelijk kopieën van de boeken verstrekt. Verweerder heeft hiermee aan de zorgplicht voldaan. De Commissie acht de klacht op dit onderdeel ongegrond.

Met betrekking tot het al dan niet mogen inzien van het leerlingdossier merkt de Commissie op dat het in het onderwijs niet gebruikelijk is om één-op-één gesprekken in verslagen neer te leggen en beschikbaar te stellen. Voorts heeft verweerder geen aanleiding gezien zaken in het Zorgkwadrant op te nemen nu volgens de school geen sprake was van zaken van dien aard waardoor de school gealarmeerd had moeten zijn. Bovendien beschikt verweerder niet over de stukken waar klaagster om vraagt, te weten verslagen van het contact tussen de school en Veilig Thuis, deze zijn in het bezit van Veilig Thuis. Verweerder verkeerde derhalve niet in de mogelijkheid te kunnen voldoen aan de vraag van klaagster. De Commissie acht de klacht op dit onderdeel ongegrond.

Over het geheel genomen acht de Commissie de klacht ongegrond, behoudens het onderdeel dat verweerder zonder medeweten van klaagster het gesprek van Veilig Thuis met de dochter van klaagster heeft doen plaatsvinden op school. De school heeft hier op zijn minst een informatieplicht. Op dit punt is de klacht derhalve gegrond.

De Commissie overweegt ten overvloede dat zij zich zorgen maakt over een constructie, zoals in dit geval, waarbij leerlingen onder verantwoordelijkheid van de ene school tijdelijk op een andere school worden geplaatst en waarbij niet duidelijk is bij wie nu de zorgplicht berust. Dit kan leiden tot onwenselijke situaties zoals

deze (de leerling volgt al bijna een half jaar geen onderwijs). Het verdient aanbeveling dat er op OMO-niveau goed over nagedacht wordt hoe hier in de toekomst mee om te gaan. Er moet op elk moment een verantwoordelijke aan te wijzen zijn die kan worden aangesproken op de zorgplicht. Hier mag geen enkel misverstand over bestaan en hier moet een heldere lijn in komen. De wettelijke verantwoordelijkheid ligt bij de school waar de leerling staat ingeschreven. Gelet op de feitelijke gang van zaken ligt er ook verantwoordelijkheid bij de school die de leerling heeft overgenomen. Dit wordt echter niet als dusdanig ervaren. Het verdient derhalve aanbeveling dit binnen de organisatie (en met samenwerkingsverbanden) te bespreken en te komen tot betere afspraken rondom detacheringen van leerlingen. Bovendien moet duidelijk zijn wie dergelijke situaties (langdurig thuiszitten) monitort binnen het samenwerkingsverband.

Ten slotte dringt de Commissie er bij klaagster op aan om in de toekomst het gesprek op school aan te gaan en niet slechts via sociale media te communiceren. Dit om vervreemding tussen klaagster en school te voorkomen en om goed contact met de school op structurele basis te kunnen onderhouden.

### ***Klacht 17.15***

#### *Casus*

Er hebben gesprekken plaatsgevonden tussen klaagster (lerares) en een leidinggevende van de school. Klaagster was niet op de hoogte van de aard van het eerste gesprek en dat er een verslag gemaakt zou worden dat in haar dossier zou komen. Tijdens het gesprek werd aangegeven dat klaagster negatief zou zijn en daarbij werd niet naar de oorzaak van haar gedrag gevraagd. Tevens is niet aan klaagster gevraagd of er behoefte aan ondersteuning was. Het gesprekverslag komt volgens klaagster niet overeen met hetgeen is besproken en de inbreng van klaagster is hierin niet opgenomen. Klaagster heeft geen aanvullingen op het verslag verstrekt maar heeft het verslag niet ondertekend. Ze heeft op het formulier m.b.t. het functioneringsgesprek wel aanvullingen gedaan. Klaagster heeft de vertrouwenspersoon niet benaderd omdat de vertrouwenspersoon volgens collega's connecties met de rector zou hebben.

#### *Klacht*

De klacht betreft de onheuse bejegening door de direct leidinggevende van klaagster in het schooljaar 2015-2016. De klacht concentreert zich op een reeks van gesprekken over het functioneren van klaagster. Meer specifiek betreft de klacht het niet voldoende helder zijn van procedures rondom te voeren personeelsgesprekken en daarbij behorende verslaglegging. Ten slotte richt de klacht zich op de wijze van de verslaglegging. De klacht valt onder de Algemene Klachtregeling Ons Middelbaar Onderwijs.

#### *Ordeel*

Klaagster werd tijdens een eerste gesprek op 26 februari 2016 door haar leidinggevende aangesproken op haar "negativiteit" zonder dat klaagster van

tevoren wist waar het gesprek over zou gaan, noch wist dat er een verslag geschreven zou worden dat in haar dossier terecht zou komen. Dat bleek een week later pas toen zij het verslag moest tekenen. Na het eerste gesprek zijn er nog twee vervolggesprekken met haar leidinggevende geweest, waar klaagster iemand mee naartoe genomen heeft omdat zij zich naar eigen zeggen onveilig voelde en omdat zij zich niet gehoord voelde. Het verslag van het eerste gesprek was volgens klaagster geen juiste weergave van het gesprek, onder meer omdat er geen reacties van haar kant in waren opgenomen. Zij heeft het verslag daarom niet ondertekend. De verslagen van de vervolggesprekken heeft klaagster alleen voor gezien getekend.

De Commissie merkt aanstonds op dat zij zich niet kan uitlaten over de bejegening binnen de gesprekken tussen klaagster en de leidinggevende aangezien zij hierbij niet betrokken is geweest en er geen eenduidige lezing over de gesprekken en de context daarvan beschikbaar is. De Commissie kan hierover derhalve geen uitspraak doen. Ook voor wat betreft het volgens klaagster niet volgen van de juiste procedures rondom sollicitatieprocedures en het gedrag van de leidinggevende jegens andere collega's en leerlingen constateert de Commissie hier geen uitspraak over te kunnen doen. Met betrekking tot het voorval met de afdelingsdirecteur, dat hij gezegd zou hebben dat klaagster zich dan maar onveilig moet voelen, merkt de Commissie eveneens op niet vast te kunnen stellen wat er daadwerkelijk is voorgevallen. Echter, de interpretatie van de afdelingsdirecteur in deze komt de Commissie niet onaannemelijk voor. De Commissie concentreert zich in het navolgende op de procedures rondom personeelsgesprekken en de verslaglegging in dit kader.

Verweerder voert een beleid om in geval van problemen binnen het corps van medewerkers het gesprek met elkaar aan te gaan. Hierbij doet verweerder in eerste instantie een beroep op de professionaliteit van medewerkers en gaat verweerder er vanuit dat medewerkers er eerst onderling uit proberen te komen. De Commissie vindt dit een normale gang van zaken en een prima uitgangspunt van verweerder. Echter, als een dergelijk beleid erop neerkomt dat een gesprek met een feitelijk oordelend karakter onaangekondigd plaatsvindt, zonder dat een personeelslid zich hierop kan voorbereiden en daarna bovendien een verslag wordt opgesteld dat in het dossier komt, kan de Commissie zich voorstellen dat dit confronterend en onverhoeds overkomt op klaagster en dat klaagster hierdoor een probleem in de bejegening ervaart.

De Commissie constateert dat er op zichzelf niets op tegen is dat er een verslag wordt opgesteld van een personeelsgesprek met een leidinggevende. Echter, het door de leidinggevende van klaagster opgestelde verslag is niet objectief. Het is een eenzijdig verslag dat slechts het standpunt van de leidinggevende weergeeft. Bij indringende gesprekken is het van belang dat er eisen zijn hoe gesprekken worden vastgelegd. Hoe indringender het gesprek hoe belangrijker de weergave van het gesprek. Verweerder moet zich realiseren dat indringende gesprekken

zorgvuldigheidseisen ten aanzien van de verslaglegging met zich meebrengen. Voorts ligt het op de weg van een leidinggevende om een dergelijk gesprek over het functioneren van een medewerker vooraf aan te kondigen.

Het bovenstaande neemt niet weg dat klaagster na het eerste gesprek nog twee 'herkansingen' heeft gehad in twee vervolggesprekken. Klaagster heeft gelegenheid gehad om de gespreksverslagen te amenderen, maar dit heeft ze niet gedaan. Klaagster heeft getekend voor gezien. Zij stelt dat de vakbond haar heeft geadviseerd om niets te doen. Waarom de vakbond dit heeft geadviseerd is de Commissie niet duidelijk. Ook ten aanzien van het formulier ten behoeve van het functioneringsgesprek heeft klaagster geen stappen ondernomen, los van een enkele aanvulling is zij niet ingegaan op de opmerkingen over haar gedrag en heeft zij getekend voor gezien.

Klaagster beaamt dat ze destijds een negatieve houding had. Ze geeft aan dat ze geen stappen heeft ondernomen omdat ze niet het gevoel had gehoord te worden en omdat ze niet de indruk kreeg dat het zinvol zou zijn om aanvullingen op de gespreksverslagen of de formulieren omtrent de functioneringsgesprekken te doen. Dat klaagster louter op basis van mededelingen van derden omtrent de persoon van de vertrouwenspersoon heeft nagelaten de vertrouwenspersoon te benaderen, acht de commissie niet verstandig; het inschakelen van de vertrouwenspersoon had immers kunnen bijdragen aan de oplossing van de problemen van klaagster. Hoewel de Commissie van oordeel is dat, zoals hierboven vermeld, met name bij het gesprek van 26 februari 2016 en de verslaglegging daarvan kanttekeningen zijn te plaatsen, is zij van oordeel dat de klacht ongegrond moet worden verklaard omdat klaagster naar verweerder toe nauwelijks actie heeft ondernomen om de door haar gestelde onjuistheden in de verslaglegging te corrigeren en de onheuse bejegening, welke haar ten deel zou zijn gevallen, te corrigeren.

Wel dringt de Commissie er bij verweerder op aan toe te zien op zorgvuldigheidseisen ten aanzien van de procedures rondom te voeren gesprekken en ten aanzien van de verslaglegging bij indringende gesprekken met medewerkers.

### ***Klacht 17.22***

#### *Casus*

De zoon van klagers had te maken met verdachtmakingen rondom drugs. Hoewel hij stappen maakte en er afspraken waren gemaakt bleef de school een 'niet pluis gevoel' hebben waardoor de zoon van klagers zich moest blijven verantwoorden. Tussen klagers en de school zijn afspraken gemaakt om rust voor de zoon van klager te creëren maar deze afspraken hebben binnen de school nooit vorm gekregen. De zoon van klagers is nooit als zorgteam aangemerkt en er is geen ontwikkelingsperspectief met klagers opgesteld. Na verschillende incidenten heeft geen hoor en wederhoor plaatsgevonden en zien klagers via Magister dat hun zoon geschorst zou zijn. Er heeft voorafgaand geen gesprek plaatsgevonden en

(de communicatie omtrent) de incidenten is/zijn nergens vastgesteld. Uiteindelijk vindt er een gesprek plaats tussen klagers en de school maar hierbij geeft de school aan dat niet over (de redenen van) de schorsing zal worden gesproken. Er is geen gebruik gemaakt van het voorstel dat de zoon van klagers toetsen zou maken om alsnog bevorderd te kunnen worden naar een andere school.

#### *Klacht*

De Commissie stelt naar aanleiding van hoorzitting vast dat de klacht van klagers zich concentreert op:

- Het onzorgvuldig handelen van verweerder bij verschillende gebeurtenissen waarbij zichzelf en hun zoon, leerling bij verweerder, betrokken waren, zoals een schorsings- en verwijderingsprocedure en de afkondiging van een gebiedsverbod;
- Het gebrek aan overleg en communicatie met klagers en de leerling in het kader van de gebeurtenissen;
- De zorgplicht van verweerder richting de leerling en het ondanks aandringen van klagers niet aanmerken van de leerling als zorgleerling.

De klacht valt onder de Algemene Klachtregeling Ons Middelbaar Onderwijs.

#### Oordeel

In juni 2017 vindt er een aantal opvolgende incidenten plaats, te weten het gooien van een steen door een ruit, het intimideren van een medeleerling en dreigend gedrag van de leerling tegenover een toezichthouder op school. Klagers zijn niet overtuigd dat al deze gebeurtenissen daadwerkelijk hebben plaatsgevonden en verweerder doet volgens klagers weinig om het tegendeel te bewijzen. Voorts vindt er geen hoor en wederhoor plaats in het kader van (de maatregelen die verweerder heeft genomen naar aanleiding van) deze incidenten, noch ten aanzien van de leerling noch wat betreft de ouders. Ook zijn de incidenten en de communicatie hieromtrent nergens vastgelegd. Klagers zien uitsluitend via Magister dat de leerling geschorst zou zijn, voorafgaande aan de geplande afspraak voor een gesprek.

Verweerder beaamt dat niet alle communicatie rondom de incidenten schriftelijk is vastgelegd. Ten aanzien van het niet direct communiceren van de incidenten richting klagers licht verweerder toe dat in juni reeds een gesprek gepland stond. Daarom is besloten de incidenten niet direct bij klagers aan de orde te stellen. Gezien de incidenten besloot verweerder tussentijds het geplande gesprek een andere wending te geven, door een procedure op te starten tot schorsing en verwijdering van de leerling van school. Hierdoor escaleert de situatie met klagers echter en vindt het gesprek in juni uiteindelijk niet meer plaats. Vervolgens wordt pas een gesprek gepland op 14 september 2017. De insteek van dit gesprek is voor verweerder het handelingsverleggen zijn. Het is dan niet de bedoeling dat de redenen van de schorsing in juni nog aan de orde worden gesteld. Het frustreert klagers tijdens het gesprek in september echter dat wederom geen helderheid wordt gegeven over de gebeurtenissen rondom de schorsing waarna het gesprek

escaleert en na tien minuten reeds wordt beëindigd. Verweerder kondigt direct als gevolg van de gang van zaken tijdens dit gesprek een gebiedsverbod af voor klagers en de leerling.

De Commissie constateert dat niet door verweerder over de incidenten in juni 2017 is gesproken met klagers en met de leerling. Alvorens in juni 2017 te besluiten om de schorsings- en verwijderingsprocedure in gang te zetten heeft geen hoor en wederhoor plaatsgevonden met klagers en de leerling. Op het moment dat verweerder in juni telefonisch contact met klagers opneemt, staat reeds in Magister dat de leerling geschorst is. Naar het oordeel van de Commissie had verweerder in de fase vóór het nemen van het schorsingsbesluit contact kunnen en moeten opnemen met klagers om hierbij alle kaarten op tafel te leggen: wat is er gebeurd, wat is hierover de zienswijze van klagers en de leerling en wat is verweerder van plan te gaan doen? Op deze manier had verweerder de situatie bespreekbaar kunnen maken. Dit gesprek heeft echter nooit plaatsgevonden. Er is feitelijk nooit met klagers en de leerling over de incidenten gesproken. De Commissie kan zich vanuit het perspectief van klagers voorstellen dat zij boos werden tijdens het gesprek op 14 september. De situatie rondom de incidenten is niet bespreekbaar gemaakt, klagers voelden zich machteloos en bovendien volgt naar aanleiding van het geëscaleerde gesprek een gebiedsverbod voor klager en de leerling. Ten slotte wordt voor de periode na afkondiging van het gebiedsverbod geen verdere actie ondernomen richting de leerling.

Het standpunt van verweerder tijdens het gesprek van 14 september, namelijk dat hij ten aanzien van de leerling handelingsverlegen is, vindt geen basis in een besluit om de leerling aan te merken als een leerling die extra ondersteuning behoeft, noch in een ten aanzien van deze leerling in overleg met de klagers vastgesteld ontwikkelingsperspectief. De leerling stond vanaf de overdracht vanuit het basisonderwijs bekend om ernstige problemen en klagers hebben al in een vroeg stadium coöperatief meegedacht in deze. Verweerder kon vermoeden dat de leerling extra ondersteuning behoefde, maar heeft deze verantwoordelijkheid niet genomen. Verweerder had volgens de Commissie derhalve geen ruimte in juni en september om zich handelingsverlegen te achten en zonder overleg met klagers vanwege de gestelde handelingsverlegenheid een procedure van schorsing en verwijdering te starten.

De Commissie merkt op dat niet alleen verweerder maar ook de vader van de leerling de situatie door ineffectief gedrag verder op de spits heeft gedreven. Dat valt evenzeer te betreuren. Echter, hoewel verweerder er vanuit mocht gaan dat de situatie ten tijde van het gesprek in september bedreigend was, is het niet goed te praten dat verweerder zonder goede communicatie richting klagers en zonder gedegen voorbereiding dit gesprek is ingegaan. De Commissie betreurt bovendien dat geen van de direct betrokkenen van de school op de zitting is verschenen.



De Commissie stelt vast dat verweerder door niet adequaat hoor en wederhoor toe te passen ten aanzien van de beweerdelijke incidenten in juni 2017, onzorgvuldig heeft gehandeld. Het is hierdoor niet duidelijk in hoeverre de leerling iets te verwijten valt inzake de incidenten in juni 2017 en of de schorsings-/verwijderingsprocedure terecht is ingezet. Voorts had verweerder veel eerder een zelfstandige rol moeten spelen in het kader van de benodigde zorg voor de leerling. Wat betreft het standpunt van verweerder dat zij handelingsverlegen is ten aanzien van de leerling, kan worden geconstateerd dat dit onvoldoende zorgvuldig is voorbereid en daardoor draagkrachtige motivering mist. Het valt verweerder verder toe te rekenen dat in onvoldoende mate actie wordt ondernomen om er thans voor te zorgen dat de leerling onderwijs krijgt. Hierbij schiet ook het Samenwerkingsverband VO, waar verweerder lid van is, naar de mening van de commissie ernstig tekort. De Commissie dringt er bij deze alsnog bij verweerder op aan om dit te bewerkstelligen en klagers hierin te ondersteunen. Alles overwegende acht de Commissie de klacht op alle onderdelen gegrond.