

Klachtnummer 2023/128

Advies aan:

het bestuur van [bestuur] te [vestigingsplaats] (verder: het bestuur)

inzake

de klacht van [klaagster] (klaagster), moeder van [ex-leerling], ex-leerling van [school] te [vestigingsplaats] (verder: de school).

I. Verloop van de klachtenprocedure

De landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs (verder: de Commissie) heeft op 6 mei 2023 de klacht en het ingevulde klachtenformulier ontvangen. De klacht is gericht tegen de [directeur-bestuurder], directeur-bestuurder van de school (verder: de directeur-bestuurder) en [leerkracht], leerkracht van de school (verder: de leerkracht). De Commissie heeft op 4 september 2023 van de directeur-bestuurder van de school een verweer ontvangen.

De Commissie heeft de klacht behandeld tijdens een online hoorzitting op 15 september 2023. De Commissie heeft tijdens deze hoorzitting de navolgende personen gehoord:

- klaagster vergezeld door hulpverlener [hulpverlener];
- de directeur-bestuurder;
- de leerkracht;
- [bestuurder], voorzitter bestuur (verder: de bestuurder).

Feiten en omstandigheden

[ex-leerling] is op 6 oktober 2022 gestart in groep 1 van de school. Klaagster heeft op 13 april 2023 overplaatsing aangevraagd voor haar zoon naar een andere groep. Dit verzoek is op 2 juni 2023 afgewezen. Op 6 juli 2023 heeft [ex-leerling] afscheid genomen van de school.

II. Standpunt van klaagster

Volgens klaagster deden de problemen zich al voor voordat haar zoon ging starten op de basisschool, tijdens het kennismakingsgesprek met de leerkracht. Haar zoon werd boos omdat hij zijn zin niet kreeg en riep "ik haat jou" tegen klaagster. De leerkracht heeft aangegeven hier erg van geschrokken te zijn. Op 12 juli 2022 kreeg klaagster tot haar verbazing tijdens haar vakantie in het buitenland een mail van de leerkracht die haar eerst telefonisch had proberen te bereiken. Daarin stond dat zij zich zorgen maakte om [ex-leerling] en haar. Zij trok direct conclusies en adviseerde klaagster om hulp te vragen via de huisarts, CJG of consultatiebureau. Klaagster stelt niet om deze suggestie gevraagd te hebben. Klaagster had tijdens het kennismakingsgesprek duidelijk gezegd dat haar vader juist overleden was, dat zij nog in diepe rouw was en dat [ex-leerling] het een en ander heeft meegekregen en aandacht tekort was gekomen, waardoor hij wat onaardige woordjes liet vallen. Klaagster heeft nimmer excuses gekregen voor deze mail.



Later bleek de leerkracht gebeld te hebben met de hoofdleidster van [ex-leerling] op het kinderdagverblijf. Zonder instemming van klagster heeft zij gevraagd om hem te observeren. Dat heeft de leidster geweigerd.

De overdracht van het kinderdagverblijf naar de school is overigens zonder problemen verlopen met veel positiviteit, aangezien de hoofdleidster [ex-leerling] kent als een lief zorgzaam peutertje die gehoorzaam en vooral dankbaar was.

Na wat lastige momenten met wennen op de school viel het klagster op dat de leerkracht bepaalde suggestieve opmerkingen maakte bij de deur van de klas tijdens het brengen. [ex-leerling] wilde zijn handjes niet wassen en de leerkracht vroeg dan of zij dat thuis misschien niet deden. Ook pakte de leerkracht haar zoon bij de arm als hij niet luisterde. Klagster heeft te kennen gegeven dat zij dat niet toestaat en dat de leerkracht hem netjes bij zijn handje kan vasthouden als hij niet luistert of het anders kan aanpakken.

Klagster heeft haar punten wel drie keer met de leerkracht besproken en toen er geen oplossing kwam, is zij met haar klachten naar de directeur-bestuurder gegaan. De vakantiemail van de leerkracht heeft zij naar hem doorgestuurd. Klagster heeft bij de directeur-bestuurder alles aangekaart waar zij tegen aan liep bij de leerkracht, ook het feit dat de leerkracht vindt dat kinderen alleen fruit mogen eten op de woensdag en vrijdag (korte dagen). Klagster wil dat haar zoon een boterham eet op die dagen omdat hij niet ontbijt. Volgens de leerkracht zou dat verwarrend zijn voor de andere kinderen die wel alleen fruit eten. Desondanks hebben klagster en de leerkracht hierover een afspraak gemaakt, waar de leerkracht zich niet aan hield. Zo heeft haar zoon op een woensdag geen boterham gegeten of gedronken. Dit was voor klagster de druppel.

Op 8 mei 2023 was er een gesprek met de directeur-bestuurder, de leerkracht en klagster. Klagster ging ervan uit dat dit gesprek bedoeld was om tot een oplossing te komen vanuit de directie. De directeur-bestuurder deed echter het woord voor de leerkracht en viel klagster juist aan. Klagster zou de leerkracht beschuldigen, terwijl zij slechts feitelijkheden benoemde. Klagster kwam niet aan het woord omdat de directeur-bestuurder haar telkens onderbrak. Klagster voelde zich op dat moment niet gehoord en heeft dit aangegeven. Tijdens het gesprek werd de leerkracht erg agressief en sloeg met de vuist op de tafel en schreeuwde tegen klagster dat wat zij zei niet op waarheid berustte. Klagster vindt dit onprofessioneel. De directeur-bestuurder reageerde niet op het gedrag van de leerkracht. Klagster is rustig gebleven en heeft gezegd dat schreeuwen niet zal helpen voor een oplossing. Klagster beleefde dit gesprek als teleurstellend, omdat er alleen maar met de vinger werd gewezen naar haar zoon, die bepaald gedrag zou vertonen.

[ex-leerling] kwam telkens thuis met verhalen dat de leerkracht gemeen tegen hem deed en schreeuwde. Klagster stelt dat dit gedrag bevestigd is door het gedrag van de leerkracht tijdens het gesprek van 8 mei 2023. Klagster vreesde voor de veiligheid van haar zoon en heeft de directeur-bestuurder in het belang van haar kind en haarzelf om overplaatsing verzocht naar een andere klas voordat e.e.a. zou escaleren. Hij zei dat hij dit moest bespreken met de IB-er en dat zou twee of drie weken duren. De overplaatsing zou wellicht niet mogelijk zijn i.v.m. het aantal leerlingen. De directeur-bestuurder gaf klagster de optie een andere school te gaan zoeken voor [ex-leerling]. Dat was een grote schok voor klagster, die immers slechts om overplaatsing had verzocht. Haar overige vier kinderen hebben ook op de school gezeten zonder problemen. Klagster wil benadrukken dat zij het vertrouwen in de school niet verloren is, maar het vertrouwen in de leerkracht.

Op 2 juni 2023 ontving klager een verslag met een afwijzing voor overplaatsing, waarin allerlei zaken stonden die niet klopten. Klager is een andere school gaan zoeken in het belang van haar zoon, zodat hij met plezier naar school kan gaan zonder stress en kan groeien in zijn ontwikkeling. In de overdracht naar de nieuwe school heeft de school dingen anders weergegeven dan hoe zij zijn, namelijk dat haar zoon met plezier naar school gaat en hij op zijn plek zit bij deze leerkracht, ze zou hem volgens de school juist helpen.

Klager heeft van diverse ouders vernomen dat zij problemen hebben met deze leerkracht. Zij schat dingen verkeerd in en trekt te snel conclusies. Ook worden diverse kinderen vastgepakt bij hun arm.

III. Standpunt van verweerder

De directeur-bestuurder betreurt het dat deze kwestie voorkomt bij de Commissie en had de kwestie graag op de school zelf opgelost. De school vindt een goede communicatie met ouders zeer belangrijk. Er is een heel open cultuur op de school, ouders komen de school en de groepen in, draaien mee en hebben contact met de leerkrachten. Het is ook een zeer betrokken school, met betrokken leerkrachten, die, als zij zaken signaleren, dit willen bespreken met de ouders. Dat kan weleens lastig zijn, maar het is iets waar de school voor staat. Als ouders ergens mee zitten, is de directeur-bestuurder zeer gemakkelijk benaderbaar, zijn deur staat altijd open. Als het nodig is bespreekt hij de kwestie met de leerkracht en kan er een driegesprek met de ouder(s) komen.

Voor de zomer van 2022 heeft het intakegesprek plaatsgevonden, [ex-leerling] was hierbij aanwezig. De leerkracht heeft naar aanleiding hiervan op 12 juli 2022 aan klager een mail gestuurd waarin ze haar zorgen wilde delen, tips gaf en klager ervan op de hoogte bracht dat zij een vraag heeft neergelegd bij het kinderdagverblijf. Na de zomervakantie heeft klager de leerkracht laten weten geschrokken te zijn van de mail, zeker omdat ze deze ontving tijdens haar vakantie. Ook is zij hiermee naar de directeur-bestuurder gegaan. Er heeft een driegesprek plaatsgevonden waarbij hij en de leerkracht constateerden dat het sturen van de mail in de zomervakantie niet handig was.

De leerkracht stelt dat zij bij de intake een vrouw zag die niet zichzelf was en in diepe rouw was. [ex-leerling] riep tijdens het gesprek: "ik haat jou" naar klager en gooide een schoen naar haar hoofd en naar het hoofd van de leerkracht. Zij vond het gedrag dat [ex-leerling] liet zien schokkend en heeft dat meteen met klager besproken. Zij maakte zich zorgen en haar zorg was oprecht. Naar de mening van de leerkracht had zij toestemming voor overleg met de peuterspeelzaal. Klager heeft de leerkracht enkele keren in een persoonlijk gesprek gevraagd om haar handelen ten opzichte van [ex-leerling] aan te passen (bij de arm pakken, brood eten als aanvulling op het fruit omdat [ex-leerling] thuis niet ontbijt). Hieraan heeft de leerkracht naar beste kunnen gehoor gegeven, zij heeft alle problemen waar klager mee zat, proberen op te lossen. Ook heeft de leerkracht uitgesproken tegen klager dat het per mail versturen van haar opmerkingen niet handig was. Zij hoopte dat daarmee de kwestie was afgesloten. Zij wil excuses aanbieden voor het feit dat zij voor het gevoel van klager te snel is gegaan met het versturen van haar zorgen. De leerkracht stelt dat de app van klager met de boodschap: "en nu is het de laatste keer" voor haar uit het niets kwam. Dat geldt ook voor de opmerking dat zij altijd boos zou doen tegen [ex-leerling] en tegen hem zou schreeuwen.

Op 13 april 2023 stuurde klager aan de leerkracht de hiervoor genoemde app en verzocht de directeur-bestuurder om overplaatsing van [ex-leerling] naar een andere groep. Er kwam een driegesprek met een onbevredigend verloop. Dit kwam volgens de directeur-bestuurder o.a. doordat klager vooral aan de beschuldigende kant zat en niet bereid was om naar oplossingen te kijken. Klager had ook een nieuwe klacht: [ex-leerling] zegt thuis dat de leerkracht schreeuwt en boos doet

tegen hem. De directeur-bestuurder heeft naar aanleiding van het gesprek afspraken geformuleerd, enerzijds om antwoord te kunnen geven op verzoek van overplaatsing en anderzijds om de aantijgingen te onderzoeken. Klaagster vond nader onderzoek onnodig en wenste per direct overplaatsing. Verweerder vond onderzoek wel degelijk nodig, aangezien er geen acute situatie van onveiligheid was en zorgvuldig gekeken moet worden naar een dergelijk verzoek.

Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode 8 mei tot en met 2 juni 2023 en op deze laatste datum is ook het verslag verzonden aan klaagster. Hierin staat o.a. dat de school terughoudend is in het overplaatsen van leerlingen naar een andere groep. Overwegingen zijn dat het wennen aan de nieuwe omgeving voor kinderen vaak erg lastig is, dat de aanleiding helder en in het belang van het kind en/of de groep is, het naar alle partijen goed uitlegbaar is, het geen gevolgen voor de continuïteit in de ontwikkeling van het kind heeft en het evenwicht/stabiliteit in de groepen in stand blijft. De conclusie is dat de school op basis van observaties en gesprekken geen enkele aanleiding ziet tot overplaatsing. De school zag geen onveilige situatie op de groep, een normale interactie tussen leerkracht en kind dat gericht is op ondersteunen en ontwikkelen. [ex-leerling] heeft de steun van de leerkracht nodig, accepteert deze en reageert er goed op. Wel wordt geconstateerd dat de relatie tussen leerkracht en klaagster gespannen is.

Medio juni 2023 krijgt de school de mededeling dat klaagster besloten heeft [ex-leerling] in te schrijven op een andere school en op 6 juli 2023 neemt [ex-leerling] afscheid van zijn groep.

IV. Overwegingen van de Commissie

De Commissie stelt vast dat de klacht ziet op de beslissing van de school om het verzoek van klaagster om [ex-leerling] over te plaatsen naar een andere kleutergroep niet te honoreren. Het gaat klaagster om een beoordeling achteraf, [ex-leerling] zit inmiddels op een andere school en teruggaan naar de school is geen optie.

De Commissie constateert dat klaagster haar vertrouwen in de leerkracht heeft verloren, maar niet haar vertrouwen in de school. Klaagster ontving tijdens haar vakantie op 12 juli 2022 een mail van de leerkracht met de voor haar ongevraagde suggestie om hulp te zoeken. Bovendien heeft de leerkracht naar aanleiding van het intakegesprek met klaagster contact opgenomen met het kinderdagverblijf van [ex-leerling], niet slechts voor een overdracht maar om hen te vragen om [ex-leerling] te observeren. Hiervoor was volgens klaagster geen toestemming gevraagd. Het vertrouwen van klaagster in de leerkracht is tijdens de schooltijd van [ex-leerling] niet teruggekomen. Het gevolg was een gespannen relatie tussen klaagster en de leerkracht, hetgeen de school zelf ook uitsprekt in haar onderzoek van 2 juni 2023.

De Commissie stelt voorop dat zij een klacht over een niet honoreren van een overplaatsing van een leerling met terughoudendheid toetst. De school komt een grote mate van beleidsvrijheid toe bij de beoordeling van dergelijke kwesties. De Commissie kan slechts toetsen of de school het geldende beleid zorgvuldig heeft toegepast en of de school c.q. het bestuur in redelijkheid tot de door haar genomen besluiten heeft kunnen komen.

In casu heeft de directeur-bestuurder naar aanleiding van het verzoek van klaagster om [ex-leerling] over te plaatsen naar een andere groep onderzoek gedaan. De kern van het onderzoek betreft de door klaagster ervaren onveiligheid van [ex-leerling] in de groep en de twijfels van klaagster over de leerkracht met betrekking tot de begeleiding van haar zoon. In het kader van het onderzoek zijn er interne gesprekken en observaties in de klas geweest. Op basis van hetgeen uit dit onderzoek naar

voren is gekomen, heeft verweerder geconcludeerd dat er geen enkele aanleiding is om [ex-leerling] over te plaatsen. Er is volgens verweerder geen onveilige situatie voor [ex-leerling] op de groep en er is een normale interactie tussen hem en de leerkracht die gericht is op ondersteunen en ontwikkelen. De school stelt dat [ex-leerling] de steun van de leerkracht nodig heeft, accepteert en er goed op reageert.

De Commissie acht het vertrouwen van een ouder in de leerkracht van het kind cruciaal in het onderwijsproces. Dit vertrouwen was zoals reeds gesteld niet aanwezig bij klaagster en het vertrouwen is in de maanden dat [ex-leerling] op de school heeft doorgebracht, te weten oktober 2022 tot juli 2023, niet teruggekomen. De Commissie is van oordeel dat verweerder niet duidelijk heeft gemaakt dat het verloren vertrouwen van klaagster in de leerkracht of zoals de school zelf constateert, de niet opgeloste, zeer gespannen verhouding tussen de leerkracht en klaagster, onvoldoende grond zou zijn om het verzoek tot overplaatsing te honoreren. De gespannen relatie wordt door verweerder benoemd in het onderzoek, maar niet meegenomen in de belangenafweging. De Commissie neemt hierbij ook in aanmerking dat een oplossing op de school aanwezig is, zij beschikt over twee andere kleutergroepen. Niet gesteld of gebleken is dat daar geen plaats was voor [ex-leerling]. De directeur heeft mondeling aangevoerd dat het klaagster om overplaatsing naar een groep met een bepaalde leerkracht ging van wie hij de continuïteit in het schooljaar niet kon garanderen. Klaagster heeft dit echter weersproken en het is de Commissie ook verder niet gebleken.

V. Het oordeel van de Commissie

De klacht is gegrond.

VI. Aanbevelingen aan het bevoegd gezag

De Commissie beveelt het bevoegd gezag aan om in voorkomende gevallen alle af te wegen belangen in kaart te brengen en de belangenafweging goed gemotiveerd vast te leggen.

Aldus gegeven op 15 september 2023 door mr. W.F. Korthals Altes, voorzitter, A.E. Bliëk-de Jong, P.H. van Laarhoven, leden, in tegenwoordigheid van mr. C.M. Sharif als secretaris.