

## JURIDISCH

# Omgaan met klachten van ouders en leerlingen

Steeds vaker worden scholen geconfronteerd met klachten van ouders en leerlingen. Niet zelden oordeelt een klachtencommissie dat de communicatie 'voor verbetering vatbaar' is. Genoeg redenen om vanuit de optiek van de school eens stil te staan de relatie tussen school, leerlingen en ouders en de communicatie in deze relatie, vanuit juridisch oogpunt.

DOOR JOHANNEKE LIEBRAND

De relatie tussen school en leerlingen kenmerkt zich hoofdzakelijk door zorgplichten. Opvallend is dat deze zorgplichten geen hele harde en duidelijke eisen of wettelijke kaders kennen. Deze ongedefinieerde kaders geven ruimte voor maatwerk, maar leiden vaak ook tot onduidelijkheid. Met als gevolg dat ouders andere verwachtingen hebben of een andere taakopvatting aan de school toedichten. Aan de andere kant is de verantwoordelijkheid van de school aardig opgerekt. Te denken valt aan de buitenschoolse opvang en ontwikkeling naar 'brede school'. Daarmee wordt deze relatie gevoelig voor conflicten. Conflicten kunnen complex zijn. Belangen van verschillende ouders kunnen uit elkaar gaan lopen. Te denken valt aan conflicten tussen gescheiden ouders en ouders van twee leerlingen die een conflicterend belang hebben en allebei zich op een andere zorgplicht van de school beroepen. De school kan in een conflict betrokken worden of worden aangesproken op de keuzes die zij heeft gemaakt of juist niet heeft gemaakt.

### CONFLICTEREN

De twee belangrijkste zorgplichten van een school zijn: het bieden van passend onderwijs aan de bij haar ingeschreven leerlingen en het waarborgen van de gezondheid en veiligheid van de aan haar zorg toevertrouwde leerlingen. Onder veiligheid wordt onder andere verstaan de mentale en fysieke veiligheid op school, maar ook orde en rust tijdens de les en pauze. Deze zorgplichten kunnen met elkaar conflicteren. De zorgplicht om passend onderwijs te

bieden reikt ver. Pas als de school handelingsverlegen is, en dus geen opties meer ziet om het onderwijs en zorg te bieden die de leerling nodig heeft, kan zij de leerling naar een ander type onderwijs verwijzen. Daar gaat vaak een hele lange periode van signalering tot intern en eventueel extern onderzoek met waar mogelijk diagnostisering aan vooraf. Verwijdering (als de ouders niet instemmen met een verwijzing) heeft verstrekkende gevolgen en kan dus ook pas als allerlaatste middel worden ingezet. Vervolgens zijn er wettelijke voorschriften waaraan moet worden voldaan voordat tot definitieve verwijdering kan worden overgegaan. De po-scholen moeten eerst zoeken naar een andere school die de leerling wil toelaten. Deze zoektermijn bedraagt in het primair onderwijs 8 weken. In het voortgezet onderwijs mag de leerling pas verwijderd worden als deze op een andere school is toegelaten. Het gaat dan ook al gauw om langdurige trajecten van vele maanden, zo niet jaren. Deze zorgplicht kan op gespannen voet komen te staan met de zorgplicht rond veiligheid naar klasgenoten, andere leerlingen, maar ook de leerkracht en andere medewerkers. Als een verwijzing wordt gefrustreerd, bijvoorbeeld omdat gedragsproblematiek wordt ontkend, dan kan dat tot conflicten en klachten van andere ouderparen leiden. Het ene ouderparen wil dat er voor zijn kind nog meer wordt gedaan om deze binnen het reguliere onderwijs te houden, terwijl het andere ouderparen meent dat handhaving van de medeleerling op school tot problemen leidt en dit ten koste gaat van de zorg, veiligheid en aandacht hun kind. Ik verwacht dat met



het wetsvoorstel passend onderwijs dat in behandeling is dit soort klachten rond leerlingenzorg zal toenemen. Goede communicatie met ouders wordt daarmee nog belangrijker. Niet alleen als er een klacht ligt maar altijd en van meet af aan.

#### DUIDELJKHEID BIEDEN

Alle scholen voor primair, voortgezet en speciaal onderwijs zijn al geruime tijd verplicht aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie. Dit kunnen landelijke of regionale commissies zijn, maar ook een onafhankelijke klachtencommissie op schoolbestuursniveau. Sommige scholen zijn aangesloten bij een landelijke commissie en houden een eigen commissie in stand. Hoewel dit dubbel lijkt te zijn is een eigen commissie niet zonder nut. Daarmee kan doorgaans veel eerder en veel dichterbij de school worden gezocht naar een maatwerkoplossing voor die situatie. Dat een eigen commissie van waarde is, blijkt wel uit een recente reglementswijziging van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), waarin de mogelijkheid is opgenomen om een klacht (terug) te verwijzen<sup>1</sup> naar het bevoegd gezag als blijkt dat op schoolniveau niet of onvoldoende pogingen zijn gedaan om de klacht aan de orde te stellen of te behandelen. Een onafhankelijke eigen commissie draagt bij aan een goede interne afhandeling en is voor ouders wellicht ook laagdrempeliger dan een grote externe commissie. Uiteraard kan een school ouders niet verplichten eerst de klacht intern in te dienen. Landelijke commissies zien zichzelf ook weer niet als beroepsinstantie en lijken meer te gaan sturen op eerst een interne afhandeling. Daarnaast kan de school of het bestuur meer sturen op bemiddeling door bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon op bestuursniveau, leden van het bestuur zelf of een mediator. Het langdurige karakter van de relatie maakt dit een waardevol instrument. Door bijvoorbeeld gelaagdheid aan te brengen in een klachtenprocedure kan er eerst begeleiding worden geboden door bijvoorbeeld een vertrouwenspersoon. Die kan de oorzaak van het ongenoegen bij ouders achterhalen en hen proactief betrekken bij de te bereiken oplossing van de

situatie. Vaak gaat het de ouders niet zozeer om het besluit zelf, maar meer om het 'gehoord voelen' en 'deelgenoot zijn gemaakt van de oplossingen en alternatieven'. Via een vast aanspreekpunt kan daarvoor een basis worden gelegd en kan (verdere) escalatie hopelijk worden voorkomen.

Als derde dragen duidelijke regels bij aan een goede communicatie met ouders en leerlingen. Als voor ouders duidelijk is wanneer de school<sup>2</sup> bijvoorbeeld een leerling schorst, dan kan een dergelijke beslissing niet gevoelsmatig uit de lucht komen vallen. De school kan op diverse fronten met regels, voorbeelden en reglementen duidelijk maken wat zij van leerlingen en ouders verwacht en wat van de school mag worden verwacht. Te denken valt aan gedragsregels in de schoolgids/leerlingenstatuut, klachtreglement, stappenplan voor schorsing en verwijdering (inclusief voorbeelden), informatie over hulpverleningsinstanties die de ouders kunnen raadplegen, regels omtrent informatievoorziening aan gescheiden ouders en aan derden (vb. bureau jeugdzorg, AMK), reglement agressie, geweld, pesten en intimidatie enzovoort. Regels als instrument om te informeren, om verwachtingen over en weer op hetzelfde niveau te krijgen, om kaders te stellen en om te werken aan een gezamenlijk gedragen grondhouding 'hoe gaan we in en rond de school met elkaar om'. Als ouders de procedure, regels en termijn kennen, dan draagt dat bij aan het begrip rond de spanning tussen beide zorgplichten. Daarbij draagt het onder de aandacht brengen en houden van inhoudelijke en procedurele regels bij aan een transparante en eenduidige besluitvorming. Gelijke incidenten worden zoveel als mogelijk gelijk behandeld. Directeuren krijgen houvast bij het doorlopen van processen en leerkrachten weten op hun beurt aan wie ze welke informatie mogen geven en hoe ze moeten omgaan met bijvoorbeeld van leerlingen in vertrouwen gekregen informatie.

#### VERSLAGLEGGING

Tot slot blijft de schriftelijke vastlegging een belangrijk aandachtspunt. Zo kan de school in een klachtenprocedure het doorlopen proces reproduceren en laten zien welke stappen zij heeft gezet. Ook de invloed van ouders op het proces (wel of niet meewerken of niet houden aan afspraken) kan daarmee inzichtelijk worden gemaakt. Uiteindelijk kijkt een klachtencommissie doorgaans naar twee elementen, namelijk of sprake is van zorgvuldige besluitvorming en hoe partijen elkaar tijdens het proces hebben bejegend. Besteed daarom in de verslaglegging ook aandacht aan de feiten, redenen en motivatie om een bepaalde stap te zetten en de alternatieven die er waren. In dergelijke besluitvormingsprocessen is doorgaans sprake van voortschrijdend inzicht. Bijvoorbeeld omdat er halverwege pas een diagnose is of kan worden gesteld of aanbevelingen worden gedaan door deskundigen. Aan het begin was deze informatie niet bekend en kan die dus ook niet worden meegewogen. Een veel voorkomende valkuil is dat het hele proces met de kennis van nu, dus achteraf, door ouders wordt beoordeeld. Dat doet geen recht aan de inspanningen die de school doorgaans onderneemt.

#### Noten

- 1 Artikel 4a Reglement van de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.
- 2 Het bevoegd gezag (het bestuur) neemt alle besluiten. Bij verwijzing en verwijdering heeft de directeur van de school daarin vaak geen bevoegdheid. Dit verschil is bij ouders lang niet altijd duidelijk. Duidelijkheid over de hiërarchische lijnen en beslissingsbevoegdheid op essentiële onderwerpen als schorsing, disciplinaire maatregelen en verwijzing naar een ander schooltype/verwijdering draagt bij aan het voorkomen van verkeerde verwachtingen bij ouders.

**JOHANNEKE LIEBRAND** (J.S.C.LIEBRAND@NYSINGH.NL) IS ADVOCaat ARBEIDSRECHT BIJ NYSINGH ADVOCATEN-NOTARISSSEN EN MAAKT DAAR DEEL UIT VAN DE BRANCHEGROEP ONDERWIJS