

# BEGELEIDER IN DE BEKLAAGDENBANK

Mentoren, leerlingbegeleiders en zorgcoördinatoren spelen vaak een centrale rol in het proces rondom leerlingen waarbij 'iets speelt in de thuissituatie'. Maar het thuisfront van een leerling waardeert de inzet en betrokkenheid vanuit de leerlingzorg niet altijd. Met alle gevolgen van dien.

## KLACHT

### 104102 - Klacht ouder tegen zorgcoördinator en klacht tegen rector over onprofessioneel handelen zorgcoördinator; VO

Ouder klaagt over de onprofessionele wijze waarop de zorgcoördinator signalen over de gezinssituatie bij klaagster en haar twee kinderen heeft behandeld en over de rector die de aanpak door de zorgcoördinator heeft geaccordeerd.

De Commissie overweegt dat de zorgcoördinator de verklaringen van de kinderen van klaagster niet op juistheid heeft geverifieerd, de dochter voor een loyaliteitsdilemma heeft geplaatst, de bestaande bronnen voor hulpverlening niet geraadpleegd heeft en klaagster er niet over geïnformeerd heeft dat haar kinderen in het zorgadvies-team werden besproken. Van een belangrijk gesprek met klaagster heeft de zorgcoördinator geen gespreksverslag gemaakt. De zorgcoördinator heeft de gerezen kwestie rond klaagster en haar beide kinderen onzorgvuldig en meer... onvoldoende begrijpelijk aangepakt en heeft in de onderhavige zaak weliswaar goedbedoeld, maar onprofessioneel gehandeld.

De rector, intensief betrokken bij het zorgadvies-team, heeft geen doeltreffende regie gehouden over de wijze waarop de zorgcoördinator de kwestie rond het gezin van klaagster heeft aangepakt. Hij heeft zonder voldoende rechtvaardiging het verzoek van klaagster, te stoppen met de begeleiding van haar kinderen door de zorgcoördinator, afgewezen en daarmee zijn eigen bevoegdheid onjuist ingevuld. Klacht tegen zorgcoördinator deels gegrond. Klachten tegen rector gegrond.

De Landelijke Klachtencommissie Onderwijsgeschillen 2009

Uit de gegevens van de verschillende landelijke klachtencommissies blijkt dat de aanpak vanuit de school-zorgstructuur, soms voor ouders aanleiding is om een klacht in te dienen tegen een begeleidingsfunctionaris. Onder het motto 'een gewaarschuwde leerlingbegeleider telt voor twee' vindt u hieronder een paar leerzame voorbeelden.

### Klachten

Dat mentoren en leerlingbegeleiders op eigen houtje een onveilige thuissituatie van een leerling aankaarten bij het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK), zal met de komst van de zorgcoördinator en het ZAT nauwelijks meer voorkomen. Mocht dat wel zo zijn, dan kan dit een betrokken mentor of leerlingbegeleider behoorlijk opbreken. Individuele acties kunnen zelden de toets van zorgvuldigheid doorstaan die een klachtencommissie aanlegt. Maar ook de zorgcoördinator die met de beste bedoelingen soleert, kan een uitnodiging ter zitting van de klachtencommissie op de mat vinden.

Onaangenaam verraste ouders beklagen zich bij de klachtencommissie over het feit dat zij door de leerlingbegeleiding niet geïnformeerd zijn over de bezorgdheid die vanuit school is ontstaan rondom de thuissituatie van hun kind. Verschillende klachtencommissies hebben dergelijke klachten gegrond verklaard. De Landelijke Klachtencommissie Onderwijsgeschillen oordeelde: 'De school behoort ouders vooraf te informeren indien er contact wordt opgenomen met het AMK. Tenzij de veiligheid van het kind of die van een ander in het geding is, of tenzij wachten onverantwoord is als gevolg van een urgente kwestie.'

**HALLO ? Met het AMK?**  
**Als LEERLINGBEGELEIDER wil ik**  
**weer een**  
**ZORGELIJKE THUISSITUATIE**  
**melden !!**



**Les 1: communiceren**

Zo'n geanonimiseerde uitspraak van een klachtencommissie lijkt wat abstract, maar is wel leerzaam. Duidelijk is dat de school in een zorgvuldige procedure met de ouder(s) moet communiceren wanneer de school besluit om hun kind aan te melden bij het AMK. De Landelijke Klachtencommissie van Onderwijsgeschillen stelt in haar uitspraak over klacht 104102:

'Binnen het voortgezet onderwijs coördineert de zorgcoördinator in de regel het zorgbeleid, adviseert de schoolleiding en coacht collega's bij het uitvoeren van taken op het gebied van de leerlingzorg. Voor zover verwaarlozing in de thuissituatie binnen het vangnet vallen van de op onderwijs gerichte kaders van leerlingzorg, behoren die zaken te leiden tot doorschakeling naar externe instanties, als regel met medeweten van en bij voorkeur in samenwerking met de ouder/verzorger.'

'De zorgcoördinator heeft haar handelen gebaseerd op de verklaringen van de kinderen (= leerlingen). Zij heeft de juistheid van de verklaringen van beide kinderen echter niet geverifieerd. Daarmee heeft zij het onaanvaardbare risico genomen om ingrijpende beslissingen te nemen op basis van mogelijk onjuiste informatie. Een gevolg hiervan is ook geweest dat klaagster, belast met het ouderlijk gezag, belangrijke informatie over haar kinderen is onthouden en de (on)juistheid van de gedane mededelingen niet heeft kunnen toelichten.'

De commissie van Onderwijsgeschillen benadrukt het belang van correcte informatieverzameling door begeleidingsfunctionarissen: 'De school heeft de feitelijke juistheid van de verstrekte informatie onvoldoende onderbouwd. Juist in zaken als deze dient uitsluitend informatie te worden verstrekt die op zijn juistheid verifieerbaar is. De school is daar onvoldoende in geslaagd.'

**Schoolvoorbeeld**

Niet elke klacht van boze ouders, wordt gegrond verklaard door de klachtencommissies. Dat blijkt wel uit deze uitspraak: 'De procedure die de school doorlopen heeft, alvorens tot een melding bij het AMK over te gaan is naar het oordeel van de Commissie zorgvuldig geweest. De school heeft de schoolarts ingeschakeld. Op de uitnodiging voor een consult bij de schoolarts zijn de ouders niet ingegaan. Verder hebben de ouders een uitnodiging voor een gesprek met de directie tot tweemaal toe afgewezen. Daarop heeft de directie melding bij het AMK gedaan.' (Klacht 0926, Klachtcommissie Katholiek Onderwijs). Blijkbaar heeft deze school de verschillende acties naar de ouders zorgvuldig gedocumenteerd!

**Meer lessen**

Met de komst van de verplichte Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (zie kader) volgen leerlingbegeleiders een

vast stramien bij het aanpakken van zorgen over de thuissituatie van een leerling. Het informeren van ouders is stap 3 in de meldcode. Verder is het belangrijk dat de school zorgvuldig dossier opbouwt, zoals stap 1 en 2 van de meldcode beschrijft. Stap 2 maakt duidelijk dat mentoren/leerlingbegeleiders de door hen verzamelde informatie rondom een zorgleerling bespreken met anderen. Individuele acties van begeleiders zouden daarmee tot het verleden moeten behoren. Stap 5 uit de meldcode betekent

**Meldcode kent geen meldplicht**

overigens niet dat er een wettelijke meldplicht van kracht is. De meldcode kent geen meldplicht.

**Verantwoordelijkheid**

Misschien zakt u bij het lezen van deze klachten de moed in de schoenen. En worstelt u vanaf nu met uw verantwoordelijkheid bij vermoedens van een onveilige thuissituatie van een leerling. Toch is het belangrijk dat mentoren, leerlingbegeleiders en zorgcoördinatoren hun verantwoordelijkheid nemen. Kindermishandeling houdt niet vanzelf op. Als niemand iets doet, staat de leerling in de kou. De mogelijkheid dat ouders een klacht indienen tegen een leerlingbegeleider/de school is onmiskenbaar een risico. Maar de begeleider die correct de procedure volgt, ziet bij de klachtencommissie de klacht van ouders ongegrond verklaard.

Anke Visser werkt als trainer/consultant bij het APS in het team 'Omgaan met verschillen'. [a.visser@aps.nl](mailto:a.visser@aps.nl) of 06-25051625.

**HALLO ? Met het AMK?  
Als LEERLINGBEGELEIDER wil ik  
weer een  
ZORGELIJKE THUISITUATIE  
melden !!**