

OORDEEL VAN DE LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE
VOOR HET ALGEMEEN BIJZONDER ONDERWIJS
INZAKE KLACHT 09-11

De Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs (verder: de commissie) heeft bij brief van 22 april 2009 een klacht ontvangen van een groep ouders van leerlingen en oud-leerlingen van de R. Mevrouw M (hierna te noemen: klaagster), moeder van A en K, oud-leerlingen van de R, heeft als medeondertekenaar van de klacht en onderdeel van deze groep ouders bovendien aanvullend bij brief van 22 april 2009 een individuele klacht ingediend. De klacht, geregistreerd onder nummer 09-11, is gericht tegen mevrouw Ein haar kwaliteit van directeur van de R en tegen de heer K, voorzitter van het bestuur (hierna te noemen: aangeklaagden).

Korte inhoud van de klacht

Algemene klacht

De groep ouders heeft gezamenlijk een aantal algemene klachtpunten naar voren gebracht. De klacht bevat de volgende onderdelen:

1. Ouders maken zich zorgen omtrent de kwaliteit van het onderwijs.
2. Sociaal klimaat: Kinderen voelen zich niet veilig op school. De regels worden onvoldoende gehandhaafd en er wordt weinig tot geen actie ondernomen indien sprake is van pesten.
3. Communicatie: ouders vinden dat onvoldoende wordt gecommuniceerd naar ouders, leerlingen en tussen personeelsleden onderling. Er worden geen verslagen gemaakt van gesprekken met ouders. De communicatie over schoolvorderingen is onvoldoende. Ouders wordt geen inzage verstrekt in het leerlingdossier. Voor zover handelingsplannen worden opgesteld, worden deze niet besproken met ouders.

Individuele klacht van klaagster

De klacht voor zover gericht tegen de Directie van de school:

1. Gebrek aan begeleiding voor K: K had behoefte aan duidelijkheid en structuur op school. Klaagster heeft hierover verschillende gesprekken gevoerd. Er zijn observaties

gedaan en testen uitgevoerd. Hier is echter weinig tot niets mee gebeurd. Uit een DLE-test bleek uiteindelijk een leerachterstand van 9 tot 17 maanden.

2. Gebrek aan handelen naar aanleiding van het pestprobleem van dochter A: A werd erg gepest op school. Klaagster heeft de leerkracht daar meerdere malen op aangesproken, maar er is niet daadwerkelijk op gereageerd.

De klacht voor zover gericht tegen de heer K:

3. Afhandeling van de klacht door het bestuur: Naar aanleiding van het voornemen om hun dochter van school te halen, heeft klagster een gesprek gevoerd met de voorzitter van het bestuur. Deze liet weten dat hun zoon alleen op school zou kunnen blijven indien ouders een contract zouden tekenen: ouders moesten de school de vrije hand geven hoe zij de zoon van klagster mochten behandelen.

Procedure

De commissie die de klachten heeft behandeld bestond uit de heer mr. C. Sjenitzer, voorzitter, de heer mr. J.H.A. Teulings en mevrouw E.I.H. Gordijn, leden.

Aangeklaagden zijn in de gelegenheid gesteld om zich schriftelijk te verweren en hebben bij brief van 18 juni 2009 van die gelegenheid gebruikgemaakt.

Klaagster en aangeklaagden zijn daarnaast in de gelegenheid gesteld om hun standpunten nader toe te lichten op een op 3 juli 2009 te Utrecht gehouden besloten hoorzitting. Klaagster was daar aanwezig. Aan de zijde van de aangeklaagden waren daar aanwezig mevrouw E, vergezeld van mevrouw G (Intern Begeleider) en de heer K. Als belangstellenden waren voorts, met toestemming van de commissie, aanwezig het team van leerkrachten mevrouw B, mevrouw H, mevrouw V, mevrouw St, mevrouw T, de heer P, mevrouw B en de bestuursleden de heer J en mevrouw P. Het bestuurslid J heeft de commissie inlichtingen verstrekt.

Ontvankelijkheid

A is met ingang van februari 2009 niet langer een leerling van de R en K is na de meivakantie dit jaar van school gegaan. Het reglement van de commissie biedt op grond van artikel 1 van de het Reglement in principe niet de mogelijkheid tot behandeling van een klacht van (de ouder van) een ex-leerling. De reden hiervoor is gelegen in de overweging dat het klachtrecht is bedoeld als mogelijkheid om bij te dragen aan het herstel van verstoorde verhoudingen tussen hen die tot de schoolgemeenschap behoren. Dat doet zich dus niet langer voor ten aanzien van een ouder die de band met de school heeft verbroken. Het reglement staat wel toe op dat algemene beginsel een uitzondering te maken in bijzondere gevallen, waarin er aanwijzingen zijn dat het belang bij een klacht en de behandeling ervan zich uitstrekt tot nog een zekere periode na het verlaten van de school. De commissie is, gezien de samenhang met de door andere ouders ingediende klachten, van mening dat klagers in dit geval nog een redelijk belang hebben bij behandeling van de klacht. Het is in dit geval voldoende duidelijk dat aan de zijde van klaagster geen sprake is van oneigenlijk gebruik van het klachtrecht. De klacht wordt derhalve ontvankelijk verklaard.

Oordeel van de commissie

Oordeel van de commissie ten aanzien van de algemene klacht

Kwaliteit van onderwijs

In het inspectierapport van 12 juli 2006 worden door de onderwijsinspectie veel verbeterpunten genoemd. Naar aanleiding van het inspectierapport heeft de school de volgende acties ondernomen. In samenwerking met de onderwijsbegeleidingsdienst in Alkmaar heeft de school “Werken met Kwaliteitskaarten” (WMK) ingevoerd. Er is een gedragsprotocol opgesteld. In fasen wordt het CITO leerlingvolgsysteem vernieuwd. Daarnaast is het taakspel ingevoerd. Het team krijgt bovendien veel scholing, welke in teamverband wordt gevolgd.

De commissie is van oordeel dat er naar aanleiding van het inspectierapport wel acties zijn ondernomen, maar in een te langzaam tempo. Er is geen plan van aanpak opgesteld en evenmin een tijdpad voor het invoeren van verbeteringen. De school heeft hiermee de sympathie van ouders verloren, omdat niet inzichtelijk was welke verbeteringen er werden getroffen. In algemene zin stelt de commissie vast dat de school reactief optreedt. Niet alleen ten aanzien van de algemene verbeteringen, maar ook in de contacten met individuele ouders

over de problemen van hun kinderen worden wel verbeteringen aangebracht, maar in een langzaam tempo. De commissie stelt vast dat er binnen de school over het algemeen pas actie wordt ondernomen wanneer het echt moet. Verbeteringen worden aangebracht op het moment dat er veel wordt geklaagd. Het klachtonderdeel wordt derhalve **gegrond** verklaard.

Sociaal klimaat en pesten

De commissie is van oordeel dat de school daar niet adequaat op heeft gereageerd. Wanneer ouders met directie, intern begeleider en/of leerkracht in gesprek gingen omtrent pesten, werden er afspraken gemaakt om de situatie te verbeteren. Ouders hebben echter vastgesteld dat de gemaakte afspraken vervolgens niet, althans niet voldoende werden nagekomen. Hier bestond wellicht een reden voor, maar dit werd aan de ouders pas kenbaar gemaakt op het moment dat zij informeerden waarom de gemaakte afspraken niet werden uitgevoerd. Er mag van een professionele schoolorganisatie worden verwacht dat zij ouders op eigen initiatief informeert over de voortgang van de aanpak van problemen ten aanzien van hun kinderen. Uit de verschillende klachtbrieven en ter zitting is naar voren gekomen dat kinderen zich niet veilig voelden op school. Sinds vorig jaar is er een gedragsprotocol opgesteld. De invoering daarvan is echter nooit structureel aangepakt. Er vindt een verschillende aanpak plaats door de individuele leerkrachten. Uit de klachtbrieven blijkt dat regels binnen de school niet worden gehandhaafd. Voor invoering van het gedragsprotocol waren er geen regels binnen de school. Ook na invoering van het gedragsprotocol wordt door ouders echter geklaagd over het gebrek aan handhaving van regels. De commissie stelt op grond daarvan vast dat het gedragsprotocol kennelijk nog niet voldoende is ingevoerd.

Ten aanzien van de aanpak van de pestproblematiek wenst de commissie specifieke aandacht te besteden aan de klacht van mevrouw L. De commissie is van oordeel dat er onvoldoende actie is ondernomen toen mevrouw L aangaf dat ze haar kinderen van school wilde halen vanwege de pestproblematiek. Er is door de school wel actie ondernomen naar aanleiding van het pesten, maar te weinig en te laat.

Het klachtonderdeel wordt **gegrond** verklaard.

Communicatie

Met betrekking tot het klachtonderdeel communicatie zijn door ouders diverse punten naar voren gebracht. Op basis van de stukken en hetgeen ter zitting is besproken heeft de commissie het volgende geconstateerd.

Er is geen verslaglegging van de gesprekken die met ouders worden gevoerd. Ter zitting heeft de school naar voren gebracht dat dit wel wordt verbeterd. Tot voor kort werd er geen verslag gemaakt van de oudergesprekken over vorderingen van de leerlingen, noch van andere mededelingen van of gesprekken met ouders. Het effect is dat andere leerkrachten niet op de hoogte zijn van de afspraken die een leerkracht, bijvoorbeeld een duo-partner, met de ouders heeft gemaakt. De schoolgids geeft aan dat er een verslag van het gesprek over de vorderingen van de leerling wordt opgenomen in het leerlingdossier. De school heeft erkend dat dit niet steeds het geval is geweest.

Een belangrijk punt dat door ouders naar voren is gebracht, is de communicatie over schoolvorderingen. Onderdeel van de filosofie van de school is dat leerlingen niet moeten worden beoordeeld, dit betekent dat geen rapporten worden verstrekt. Tweemaal per jaar vindt er een gesprek plaats met ouders, waarbij de leerkracht een verslag voorleest over de vorderingen van de leerling in de afgelopen periode. Ouders krijgen van dit verslag geen afschrift mee naar huis. Sinds een jaar moeten zij het verslag tijdens het gesprek wel ondertekenen. De school heeft ter zitting erkent dat deze opstelling niet meer van deze tijd is en dat zij daaraan gaat werken. Er heeft al gesprek met de Medezeggenschapsraad plaatsgevonden. De commissie is van oordeel dat ook op deze punten in een te laag tempo actie wordt ondernomen. De commissie stelt bovendien vast dat er door slechts twee tot driemaal per jaar een gesprek met ouders te voeren, te weinig rapportage plaatsvindt aan ouders over de vorderingen van hun kinderen. Ouders kiezen voor de school en weten dat de school geen rapporten geeft. Dit betekent echter niet dat ouders geen afschrift zouden moeten krijgen van het verslag omtrent de vorderingen of inzage zouden moeten hebben in een andersoortige rapportage over de ontwikkelingen van hun kinderen. Dit geldt te meer als het gaat om stukken die ouders moeten ondertekenen.

Tot op heden werd ouders geen inzage verstrekt in het leerlingdossier en het leerlingvolgsysteem. Recent is een aantal klagers wel inzage daarin gegeven. Op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens heeft een ouder het recht op inzage in het dossier van een minderjarige leerling. Het is in strijd met de wet om ouders deze inzage te weigeren. Ter zitting is namens de school aangevoerd dat bepaalde stukken in het dossier zich niet lenen voor inzage aan ouders. Aangezien ouders recht hebben op inzage in het dossier, met

uitzondering van persoonlijke aantekeningen, moeten de stukken in het dossier zodanig zijn opgesteld dat zij geschikt zijn voor inzage aan ouders.

Van een professionele schoolorganisatie mag worden verwacht dat ten aanzien van zorgleerlingen een handelingsplan wordt opgesteld. Het handelingsplan moet in overleg met ouders worden opgesteld en door ouders worden ondertekend. Voor zover binnen de school handelingsplannen werden opgesteld, werden deze niet besproken met ouders en ouders hadden hier geen inzage in. Recent is hier verandering in gekomen en wordt het handelingsplan ondertekend door ouders (schoolgids p. 7).

Wanneer ouders bij de leerkracht komen met bepaalde problemen, dan worden er afspraken gemaakt om de situatie te verbeteren. Uit de diverse klachten komt naar voren dat hier echter onvoldoende gevolg aan wordt gegeven. Ouders moeten hier zelf op terugkomen en pas dan wordt weer actie ondernomen. In algemene zin heeft de commissie moeten vaststellen dat de school onvoldoende oppakt hetgeen door ouders wordt aangedragen en dat zij onvoldoende communiceert over hetgeen zij zelf naar buiten brengt, zoals het gedragsprotocol en de verbeteringen naar aanleiding van het inspectierapport.

Het klachtonderdeel met betrekking tot communicatie wordt **gegrond** verklaard.

Oordeel van de commissie ten aanzien van de individuele klacht van klaagster

Het eerste klachtonderdeel heeft betrekking op het tekortschieten in de begeleiding voor K. De school is tekortgeschoten in het vastleggen van de ontwikkelingen van de leerling in rapportages, verslagen van gesprekken met ouders en het opstellen van handelingsplannen. De commissie is derhalve niet in staat om te oordelen in hoeverre de begeleiding aan K tekort is geschoten. De commissie kan hierover dan ook geen oordeel uitspreken.

Het tweede klachtonderdeel heeft betrekking op het gebrek aan handelen naar aanleiding van het pestprobleem van A. De commissie is met name van oordeel dat uit niets blijkt dat de aangewezen stappen uit een pestprotocol, voor zover dat op dat moment aanwezig was, zijn uitgevoerd. Het klachtonderdeel wordt derhalve **gegrond** verklaard.

Het derde klachtonderdeel is gericht tegen de voorzitter van het bestuur en heeft betrekking op de afhandeling van de klacht door het bestuur. Het is het de commissie niet duidelijk waarom de vertrouwenskwestie werd gesteld toen A van school ging. De voorzitter van het bestuur heeft gesteld dat K ook het beste van school kon gaan of ouders moesten hun

vertrouwen uitspreken in de school. Naar het oordeel van de commissie is daarmee van de zijde van de school te ver gegaan: ouders dienen de vrijheid te hebben één kind van school te halen zonder dat daaraan een gevolg van meer algemene strekking wordt verbonden in relatie tot het vrijelijk kunnen bezoeken van de school door een ander kind van die ouders. Het klachtonderdeel wordt **gegrond** verklaard.

Aanbevelingen

1. De commissie beveelt de school aan om een scheiding aan te brengen tussen het gedragsprotocol en het pestprotocol. Op deze wijze is voor ouders duidelijker welke acties worden ondernomen bij pesten. Het is daarnaast van belang om het gedragsprotocol duidelijk bekend te maken aan ouders en leerlingen, bijvoorbeeld in de schoolgids. Indien er een wijziging wordt aangebracht in het gedragsprotocol moet dit ook duidelijk naar ouders worden gecommuniceerd.
2. De commissie beveelt voorts aan om de naam en het adres van de klachtencommissie te vermelden in schoolgids. De klachtenregeling van de school moet voor ouders en personeelsleden altijd beschikbaar zijn bijvoorbeeld via de website. Het volstaat niet om de klachtenregeling ter inzage te leggen bij de directeur. Dit werpt voor ouders een drempel op om een klacht in te dienen.

Den Haag, 21 oktober 2009

C. Sjenitzer

voorzitter

M.H. Boogers

(de secretaris is niet in de gelegenheid te tekenen)

ambtelijk secretaris