



ADVIES

2010-151

28 november 2010

Klacht onzorgvuldig volgen van dyslexieprotocol, communicatie en kwaliteitsbewaking onderwijs

School is volgens klagers niet zorgvuldig in het volgen van het dyslexieprotocol en komt afspraken niet na, onvoldoende communicatie en kwaliteitsbewaking van het onderwijs.

De Commissie stelt vast dat de school niet inhoudelijk is ingegaan op de klacht over het volgen van het dyslexieprotocol. De Commissie begrijpt dat klagers het gevoel kregen dat zij niet serieus genomen werden. De Commissie heeft aan de hand van de ingebrachte stukken ook geconstateerd dat de school een weinig proactieve houding heeft aangenomen op het gebied van communicatie. Het initiatief is voornamelijk vanuit klagers gekomen. Gezien het voorgaande is de Commissie van oordeel dat de klacht op deze punten gegrond is. Door het niet-verschijnen van aangeklaagden bij de hoorzitting kan de Commissie over delen van de klacht niet oordelen. Ook gaat de Commissie bij de beoordeling van een klacht niet verder terug dan één jaar. Een deel van de klacht speelt zich af in het jaar 2008. Klagers zijn in zoverre niet-ontvankelijk.

De Commissie acht de klacht deels gegrond. Voor de overige delen onthoudt de Commissie zich van een oordeel en verklaart de Commissie klagers niet-ontvankelijk.

1. Verloop van de klachtenprocedure

- 1.1. Bij brief van 5 oktober 2010, ontvangen op 8 oktober 2010, heeft het bevoegd gezag de klacht van klagers tegen de locatie Havo/Vwo van het *** College te D. (hierna: de school) doorgezonden aan de Landelijke Klachtencommissie Primair Onderwijs, Voortgezet Onderwijs en BVE (hierna: de Commissie). Het gaat om de klacht van 16 augustus 2010 die klagers hebben toegezonden aan het bevoegd gezag.
- 1.2. De Commissie heeft het bevoegd gezag en de school verzocht te reageren op het gestelde in de klachtbrief.
- 1.3. Bij brief van 29 oktober 2010, ontvangen op 3 november 2010, heeft mw.drs. G.- directeur van de school - een reactie gegeven op de klacht.
- 1.4. Op 18 november 2010 heeft de Commissie een hoorzitting gehouden te Rotterdam. Klagers zijn verschenen. Het bevoegd gezag en de school zijn - met kennisgeving achteraf- niet verschenen.

2. Standpunt van klagers

Uit hetgeen schriftelijk en op de hoorzitting naar voren is gebracht, leidt de Commissie – kort en zakelijk weergegeven – de navolgende klacht af.

A, de dochter van klagers, heeft volgens klagers leerproblemen die bij school vanaf de eerste klas bekend zijn. De belangrijkste zijn dyslexie en een stoornis in het autistisch spectrum. Volgens klagers worden het schoolplan en het dyslexieprotocol niet in de praktijk gebracht. Dit probleem speelt volgens klagers al twee jaar. Volgens klagers richt hun klacht zich op de volgende punten:

- 1) Het dyslexieprotocol wordt niet uitgevoerd. De school is onmachtig om gemaakte fouten bij te sturen dan wel nieuwe fouten te voorkomen.
- 2) Volgens klagers komt men op school afspraken niet na. Men is slecht bereikbaar en de heer B., unit directeur HAVO, heeft hen misleid dan wel onjuiste antwoorden gegeven.
- 3) Er is sprake geweest van misleidende voorlichting over Duits als extra vak op de Havo.
- 4) Er is sprake van onvoldoende, onzorgvuldige en ontijdige communicatie. Als de school goed had gecommuniceerd dan waren er veel problemen niet ontstaan.
- 5) Er is sprake van structureel niet dan wel onvoldoende bewaken van de kwaliteit van het onderwijs door de schoolleiding. Het dieptepunt van het falen van enig kwaliteitssysteem ligt bij het niet verstrekken van vergrotingen bij het Havo examen Nederlands en vervolgens tot twee maal toe weer geen vergrotingen beschikbaar hebben bij aanvang van de examens Wiskunde en Engels voor *A*.

3. Standpunt van het bevoegd gezag

De directeur van de school heeft aangevoerd dat zij alles in het werk heeft gesteld om antwoord te geven op de vragen van klagers. Zij verwijst in dit kader naar de e-mailwisseling, waaronder ook de e-mailwisseling met de Inspectie. De directeur voert verder aan dat tijdens de vergadering van de locatieraad van de Locatie H. het dyslexieprotocol 2010 aan de orde is geweest. Klagers waren daarbij aanwezig en hebben gebruik gemaakt van hun spreekrecht. Er zijn stappen gezet om het dyslexieprotocol te verbeteren. De school blijft werken aan verbetering en betreft daarbij ook de reacties en voorstellen van klagers.

4. Overwegingen van de Commissie

door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

De Commissie maakt eerst een paar procedurele kanttekeningen.

Het bericht van de heer R., voorzitter van het College van Bestuur van de Stichting, waarin wordt meegedeeld dat de school, noch het bevoegd gezag op de hoorzitting zal verschijnen, is aanvankelijk naar een verkeerd e-mail adres gezonden en heeft om die reden de Commissie en klagers niet voor de hoorzitting bereikt. Achteraf is door het secretariaat navraag gedaan en gebleken dat het bericht niet naar het juiste adres is verzonden.

De Commissie merkt op dat het hoogst ongebruikelijk is dat er niemand namens het bevoegd gezag en de school op zitting verschijnt. Dit belemmert in hoge mate de waarheidsvinding en stelt zoals hierna zal blijken de Commissie voor ernstige problemen in de oordeelsvorming. De Commissie acht het onzorgvuldig een dergelijk mededeling per e-mail te versturen en daarbij niet te controleren (door het vragen van een leesbevestiging of telefonische navraag) of het bericht de juiste bestemming heeft bereikt. Voorts is een bericht van verhindering drie dagen voor de zitting wel erg laat. Verplichtingen elders zullen toch ook eerder bekend zijn geweest. Indien hierover telefonisch met het secretariaat was overlegd, zou er zeker zijn aangedrongen op het sturen van een vervanger, nu de directeur ziek bleek te zijn.

Gezien de inhoud van het navolgende advies, zal het duidelijk zijn dat het in de e-mail verwoorde standpunt dat de zaak wel redelijk duidelijk was en er regelmatig over was gecommuniceerd, de Commissie zeer heeft verbaasd.

Klagers hebben bij brief van 25 september 2010 aan het bevoegd gezag verzocht om de klacht voor te leggen aan de Commissie. Klagers hebben in voornoemde brief aangegeven dat volgens hen het moment is gepasseerd om de klacht te behandelen op schoolniveau. De Commissie merkt op dat de klachtenregeling als uitgangspunt heeft dat klachten in eerste instantie onderling worden opgelost. Nu klagers ter zitting gemotiveerd hebben gesteld dat alle eerdere pogingen tot communicatie nooit tot de gewenste verbetering hebben geleid, kan de Commissie hier wel begrip voor opbrengen.

De Commissie merkt op dat zij bij bestudering van de stukken ook gegevens heeft aangetroffen van medeleerlingen van *A*. De Commissie verzoekt het bevoegd gezag in het vervolg stukken voldoende geanonimiseerd te verstrekken daar hier de privacy van andere leerlingen in het geding is.

Met betrekking tot de inhoud van de klacht overweegt de Commissie als volgt.

Punt 1

De Commissie heeft uit de stukken opgemaakt dat aan klagers per e-mail d.d. 17 februari 2010 is toegezegd dat *A* gebruik zou mogen maken van vergrotingen bij het Centraal Examen. Gebleken is dat *A* op de eerste dag van het Centraal Examen Nederlands geen vergroting heeft gekregen. Het examen was in Verdana 11. Klagers hebben hier direct melding van gemaakt op 17 mei 2010. Uit een e-mailbericht d.d. 18 mei 2010 blijkt dat er bij het examen Wiskunde wederom geen vergroting beschikbaar was. *A* zou deze pas na een half uur aangereikt hebben gekregen. Op 27 mei 2010 hebben klagers aan de school kenbaar gemaakt dat er wederom geen vergroting aanwezig was voor het vak Engels. Met betrekking tot het vak Nederlands hebben klagers een verzoek tot compensatie ingediend omdat *A* lager heeft gescoord dan bij het schoolexamen. De directeur heeft aan klagers medegedeeld dat de Inspectie van mening is dat het examen niet ongeldig wordt verklaard en dat de uitslag telt. De examens waren opgesteld in Verdana 11 in verband met de leesbaarheid en *A* had het examenlokaal verlaten binnen de gestelde termijn.

De Commissie heeft vastgesteld dat het bevoegd gezag niet inhoudelijk is ingegaan op de klacht van klagers op dit punt. Het bestuur en de schoolleiding onderkennen dat door het ontbreken of te laat aanwezig zijn van vergrotingen tijdens schoolexamens en het Centraal Examen *A* stress heeft ondergaan. Tevens wordt per e-mail diverse malen excuses aangeboden aan klagers. De Commissie mist echter een omschrijving van het bevoegd gezag en de schoolleiding hoe het zover heeft kunnen komen. Het argument dat er geen sprake was van bewuste opzet, klinkt de Commissie zwak in de oren. Volgens de Commissie had de schoolleiding al na de eerste e-mail van klagers extra alert moeten zijn op een goede uitvoering van het dyslexieprotocol. Het is de Commissie niet duidelijk geworden welke structurele maatregelen er zijn getroffen om de uitvoering van het protocol te verbeteren en de kans op fouten te verkleinen. Het had zonnig op de weg van de schoolleiding gelegen om zelf te controleren of er daadwerkelijk uitvoering werd gegeven aan het protocol dan wel de gemaakte afspraken. De frequente klachten van klagers hebben, gelet op de gang van zaken bij het Centraal Examen, dus niet tot enige zichtbare verbetering geleid. De Commissie begrijpt dat klagers het gevoel kregen dat zij niet serieus genomen werden. De Commissie verklaart de klacht van klagers op dit punt gegrond.

Punt 2

Punt 2 van de klacht is gericht op de heer B., unit directeur Havo. De Commissie merkt op dat door het bevoegd gezag en de schoolleiding geen weerwoord is gevoerd op dit punt. Ook is men niet verschenen tijdens de hoorzitting. De Commissie kan bij gebrek aan wetenschap geen oordeel geven omtrent dit punt van de klacht.

Punt 3

De Commissie gaat bij de beoordeling van een klacht niet verder terug dan één jaar. De problematiek omtrent Duits als een extra vak speelt zich af in het jaar 2008. Klagers zijn in zoverre niet-ontvankelijk.

Punt 4

De Commissie heeft aan de hand van de ingebrachte stukken geconstateerd dat de school een weinig proactieve houding heeft aangenomen op het gebied van communicatie. Het bevoegd gezag heeft in haar schrijven d.d. 10 september 2010 ook zelf aangegeven dat de communicatie adequater had moeten verlopen. Volgens de Commissie had het zeker op de weg van de school gelegen om zelf contact op te nemen dan wel informatie te verstrekken aan de ouders. Blijkens de stukken is het initiatief voornamelijk vanuit klagers gekomen. Gezien het voorgaande is de Commissie van oordeel dat de klacht op dit punt gegrond is.

Punt 5

Wat betreft de klacht dat er sprake is van het structureel dan wel onvoldoende bewaken van de kwaliteit van het onderwijs door de schoolleiding, merkt de Commissie op dat de school geen weerwoord heeft gevoerd op dit punt. De Commissie kan derhalve geen oordeel vormen omtrent dit punt.

5. Het oordeel van de Commissie

De Commissie verklaart de klacht gegrond met betrekking tot punt 1 en 4 van de klacht.

De Commissie verklaart klagers niet-ontvankelijk met betrekking tot punt 3.

De Commissie onthoudt zich van een oordeel met betrekking tot punt 2 en 5.

6. Advies

De Commissie adviseert in het vervolg ter zitting te verschijnen en gemotiveerd in te gaan op alle onderdelen van de klacht.

De Commissie adviseert over te leggen stukken te anonimiseren om de privacy van andere leerlingen te waarborgen.

De Commissie adviseert het bevoegd gezag om maatregelen te treffen die een goede uitvoering van het dyslexieprotocol garanderen. Men dient in dit kader betrokken ouders in te lichten.

De Commissie adviseert aandacht te besteden aan een pro-actieve manier van communicatie met de ouders.

Aldus gegeven op 18 november 2010 door mr. E.I. Batelaan-Boomsma, voorzitter, alsmede s. R. ter Veen-Zielhuis en Th. Huizer als leden, in tegenwoordigheid van mr. A.A. Jopse als secretaris.