



## LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE ALGEMEEN BIJZONDER ONDERWIJS

Klachtnummer 2017/052

Op school rust verplichting ouders op de hoogte te stellen van Cito-uitslagen maar niet begrijpelijk is waarom klagers zelf uitkomsten kort na afname van toets niet hebben opgevraagd. In zijn algemeenheid mag worden verwacht dat ouders, zeker indien er iets speelt dat van belang is, contact opnemen met school en op zijn minst controleren of men iets heeft gemist. Anderzijds mag van school als professionele organisatie worden verlangd dat men bij het uitblijven van reactie van ouders in een dergelijke situatie stappen onderneemt om als nog contact met ouders te leggen. School heeft wel passief gecommuniceerd maar niet actief. Voor leerlinge en haar groepje is programma aangescherpt maar in deze heeft ten onrechte geen afstemming met klagers plaatsgevonden. Er zijn individuele beschrijvingen voor wat met iedere leerling specifiek moet gebeuren; de uitvoering daarvan vindt plaats in groepen. Het staat school vrij deze keuze te maken. Het op beschreven wijze werken met koptelefoon en/of scherm zijn mogelijkheden die aan school overgelaten kunnen worden. Zij zijn niet gebonden aan diagnoses zoals ADD en ADHD. Individuele begeleiding door stagiaire is komen weg te vallen. Wegens personeelskrapte gat niet kunnen opvullen. Intern begeleider binnen haar mogelijkheden nog begeleiding geboden. School valt hier geen verwijt te maken. Klaagster heeft vervolgens aangeboden leerlinge te begeleiden. Deze mogelijkheid is niet van de grond gekomen omdat een gesprek daarover niet tot stand is gekomen. Tijdens hoorzitting heeft aangeklaagde directeur aangegeven dat zij achteraf gezien gesprek met klagers wel had dienen aan te gaan. Commissie schetst de gewenste gang van zaken bij gespreksverslagen. Gang van zaken in casu verdient niet de schoonheidsprijs, maar commissie oordeelt tekortkomingen niet al te zwaar. Alles overziend is gebleken dat school in het nakomen van zorgplicht niet is tekortgeschoten. Op het gebied van communicatie had het op een aantal punten beter gekund en ontmoeten. School heeft uit deze situatie lessen getrokken en haar maatregelen getroffen.

De Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs (verder: de commissie) heeft op 8 maart 2017 per mail een klacht ontvangen van de heer A. en mevrouw B. (hierna te noemen: klagers). Klagers zijn ouders van C. (12 jaar), ex-leerlinge van D. te Maastricht (hierna: de school). De klacht, geregistreerd onder nummer 2016/052, is gericht tegen mevrouw E., leerkracht van de school, hierna te noemen: aangeklaagde.

### 1. Procedure

De commissie die de klacht heeft behandeld, bestond uit mr. C. Sjenitzer, voorzitter, mevrouw A.E. Blik-de Jong, lid en de heer mr. W.G.G.M. van Holsteijn, lid.

De commissie heeft op 23 maart 2017 van klagers per mail een vragenformulier met bijlagen ontvangen.

Aangeklaagde is in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren. De commissie heeft op 19 april 2017 per mail een verweerschrift ontvangen. Daarbij heeft aangeklaagde bericht dat zij zich laat vertegenwoordigen door de heer F., voorzitter Stichting G. en mevrouw H., locatieleider van de school.

Klagers en aangeklaagde zijn daarnaast in de gelegenheid gesteld hun standpunten nader toe te lichten op 19 mei 2016 te Utrecht tijdens een besloten hoorzitting.

Aanwezig waren klagers, vergezeld van mevrouw mr. I. (gemachtigde), de heer F., mevrouw H. en mevrouw E.

## **2. Korte inhoud van de klacht**

Klagers stellen eerst op 19 mei 2016, tijdens het voorlopig advies gesprek, te hebben vernomen dat de leerlinge de Cito-toets van januari 2016 (M7) slecht had gemaakt. Dat gold met name voor Spelling V, Begrijpend lezen IV en Rekenen-Wiskunde III. Daar de aangeklaagde deze uitkomst niet eerder aan klagers had medegedeeld, heeft de leerlinge in de tussenliggende periode geen adequate begeleiding vanuit school gekregen. Van een individueel handelingsplan was ten onrechte geen sprake. Volgens het Zorgplan had dit er wel moeten zijn. Bij nader inzien heeft de aangeklaagde toegegeven dat zij de uitkomst van de Cito-toets eerder met klagers had moeten delen. Terwijl aangeklaagde tijdens het gesprek met klagers op 1 juni 2016 had aangegeven dat er niet op individueel niveau werd gewerkt maar alleen in groepsverband, hebben klagers in de jaren 2014 en 2015 daar wel mee te maken gehad. Daar de school was tekortgeschoten, hebben klagers de leerlinge zelf twee weken intensief moeten begeleiden waardoor de leerlinge voor de eindtoets goed heeft gescoord. Na protest van klagers heeft de school alsnog een handelingsplan opgesteld. De leerlinge diende met een koptelefoon op achter een scherm te zitten met werken aan spelling en begrijpend lezen. Deze maatregel is gebruikelijk bij ADHD en ADD waarvoor de leerlinge echter niet is gediagnosticeerd. De leerlinge heeft slechts twee keer kort met de intern begeleider gewerkt, maar dat was te weinig en eigenlijk al te laat. De leerlinge zou ook buiten de klas worden begeleid door een stagiaire hetgeen niet van de grond is gekomen. Toen er geen andere mogelijkheden waren, hebben klagers aangeboden zelf de individuele begeleiding te verzorgen. Dit aanbod werd echter afgeslagen. Het beeld dat in dit kader van klagers is geschetst, doet geen recht aan de waarheid. Klagers zijn altijd bereid geweest het gesprek aan te gaan over de begeleiding maar die kans is hen nimmer geboden. Klaagster zou ook niet hebben willen voldoen aan de door mevrouw H. gestelde voorwaarden aan de begeleiding, hetgeen niet klopt. Klagers zijn niet gelijkwaardig behandeld omdat andere ouders wel de kans hebben gekregen hun kinderen extra ondersteuning te bieden. Uiteindelijk heeft mevrouw H. geweigerd met klagers verder in gesprek te gaan. Voorts willen klagers aangeven dat klagers vaak niet akkoord zijn gegaan met de gespreksverslagen die zijn opgesteld, dan wel dat een groot deel van de gespreksverslagen die zijn opgesteld niet aan hen zijn voorgelegd en niet de juiste situatieschets weergeven.

Uit een gesprek met de intern begeleider, mevrouw J. op 8 juni 2016 is gebleken dat ook zij niet wist waarom het zo gelopen was. Volgens haar maakt de school nooit individuele handelingsplannen en hoeft zij dit ook niet te doen.

Mevrouw H. weigerde een gesprek met klagers. Zij heeft in een mailwisseling aangegeven niet te willen ingaan op het voorstel van begeleiding door klagers.

Klagers hebben op 5 januari 2017 een klacht ingediend bij de heer F. Hij gaf in zijn reactie aan dat er daadwerkelijk fouten zijn gemaakt in de wijze waarop de school richting klagers heeft gehandeld. Uitdrukkelijk is aangegeven dat door deze constatering de wijze van toetsing, het opstellen van handelingsplannen en de communicatie hieromtrent onder de loep is gelegd en is herijkt. Vanuit de school zou nog een exit gesprek kunnen worden gevoerd. Dat willen klagers niet meer. Klagers overwegen nog wel een gesprek met de heer F. In een later contact heeft de heer F. aangegeven dat hij van mening is dat de school voldoende stappen heeft gezet in de begeleiding van de leerlinge hetgeen raar is gelet op zijn eerdere reactie inzake de nalatigheid.

Klagers concluderen tot het volgende: De school heeft haar zorgplicht geschonden. De school is nalatig geweest in de juiste wijze van communicatie en bij het bieden van de juiste ondersteuning aan de leerlinge.

### **3. Verweer**

Door aangeklaagde wordt het volgende aangevoerd.

De leerkracht heeft de ouders na de Cito-afname in januari 2016 gemaïld met het bericht dat de resultaten Cito M7 bekend waren en dat ouders zich konden melden voor een afspraak indien ouders dit wenselijk vonden. De aangeklaagde handelde daarmee in de lijn met de regels en afspraken van de school dienaangaande. Klagers hebben hiervan geen gebruik gemaakt. Aangeklaagde heeft in mei 2016 aangegeven dat zij het betreurt dat klagers de uitslagen dan pas zagen maar er is nooit sprake geweest van het achterhouden van resultaten of dat er niet adequaat op de opbrengsten is geanticipeerd. Klagers hebben in de gewraakte periode nooit om de uitslagen gevraagd. Het geheel overziend, is de school van mening dat zij de opbrengstgegevens beter in een eerder stadium ongevraagd aan de ouders kunnen doen toekomen en is besloten dit voortaan zo te gaan organiseren.

De school heeft tijdig kennis genomen van de uitkomst van de M7 toetsen en er adequaat op geanticipeerd. Dit heeft mede geleid tot een stijging van de opbrengsten op de door klagers genoemde leerpunten. Daarbij wordt gewezen op de uitkomsten van de E7 Cito-toets: Spelling II, Rekenen/Wiskunde I en Begrijpend lezen II.

Aangeklaagden verwijzen voorts naar het Zorgplan. De leerlinge is in de gewraakte periode betrokken in een groepsplan. Bij spelling en begrijpend lezen in cluster 3 en bij rekenen in cluster 2. De interventies die gepleegd zijn, hebben tot een stijging van de opbrengsten geleid hetgeen met klagers is besproken.

De school heeft de interventies door de klagers gepleegd (extra begeleiding) niet geclaimd of anderszins willen stellen dat deze op het conto van de school geschreven kunnen worden. De afstemming over de interventie verliep moeizaam en klagers hebben hierin een eigen weg gekozen die er mede aan heeft bijgedragen dat de leerlinge een aanzienlijke inhaalslag heeft gemaakt.

De door de school gepleegde interventie was voor de school inderdaad ongebruikelijk maar niet verboden of ongepast. Ook zonder diagnose ADHD of ADD mogen kinderen die gevoelig zijn voor prikkels, gebruik maken van een rustige, afgeschermd plek en/of koptelefoons. De leerlinge vertoonde vluchtgedrag en was snel afgeleid hetgeen de reden was voor het bieden van deze

mogelijkheid. Uit de inhoud van het handelingsplan blijkt het hanteren van een scherm en een koptelefoon overigens een onderdeel te zijn van een groter geheel. Het plan is tot stand gekomen in overleg en afstemming met klagers. Doel was om in de inmiddels gespannen situatie zoals die bestond tussen de school en klagers het onderwijs aan en de begeleiding van de leerlinge zo optimaal mogelijk samen verder op te pakken.

De individuele begeleiding kwam inderdaad niet van de grond aangezien de daarvoor vrijgemaakte stagiaire onverwacht van school vertrok en mevrouw J. op dat moment niet aan de verwachting kon voldoen. Het is over en weer niet gelukt tot een soepel gesprek te komen over hoe verder te gaan met de individuele begeleiding hetgeen de school zich aanrekent. De school constateert ook dat het contact destijds op momenten grimmig verliep en onder hoge spanning plaatsvond. De school heeft hierin niet altijd adequaat gehandeld en zou bij klagers de indruk gewekt kunnen hebben niet open te staan voor gesprek. Dit had, voor zover de school kan overzien, niet te maken met geringe bereidwilligheid of onvoldoende kwaliteit ten aanzien van het onderwijs, als wel met de verlegenheid met de dringende vragen en oproepen die klagers deden. Het spijt de school dat er zodoende gaandeweg 'ruis' is ontstaan in de communicatie met klagers.

In de ogen van de school is illustratief in dit verband het gesprek tussen de school en klagers inzake de inzet van klaagster in het onderwijs op school. Klaagster had de school stellig de indruk gegeven bij haar begeleiding geen bemoeienis te willen van de aangeklaagde. Vanuit de school was afstemming echter een noodzakelijke voorwaarde. Door de gang van zaken is een gesprek met klagers niet meer gevolgd.

De school heeft de afspraken met klagers voor het nieuwe schooljaar (2016-2017) neergelegd in een plan. Klagers waren het niet met de voorgestelde weg (2x per week buiten de klas en in afstemming met aangeklaagde) eens en wilden nog een psychologe inschakelen. De afspraak met de psychologe heeft niet meer plaatsgevonden omdat de leerlinge naar een andere school ging.

Mevrouw H. koos er vervolgens gelet op de toon van communiceren door klagers voor per mail te reageren. Klagers accepteerden de antwoorden rondom het zorgbeleid niet. Een gesprek daarover achtte mevrouw H. een herhaling van zetten en zou niets nieuws opleveren.

De gespreksverslagen vormden telkens een punt van discussie. Ondanks de doorgevoerde aanpassingen, zijn de verslagen niet door klagers ondertekend. De aangeklaagde en klagers konden elkaar hierin niet vinden.

#### **4. Ontvankelijkheid**

De commissie verklaart klagers ontvankelijk in hun klacht aangezien zij kunnen worden aangemerkt als klagers in de zin van de klachtenregeling die voor de school geldt. De school is voor de behandeling van klachten aangesloten bij de commissie.

#### **5. Oordeel**

Op grond van het dossier en hetgeen aan de orde is geweest tijdens de hoorzitting en daarbij over en weer is verklaard, komt de commissie tot het volgende oordeel.

De commissie volgt in haar oordeel de indeling in punten zoals door de aangeklaagden gehanteerd.

1. De school heeft klagers niet tijdig op de hoogte gesteld van de slechte leerresultaten en slechte Cito-scores van de leerlinge van januari 2016;
2. a. Door de late kennisgeving van de uitkomsten van de Cito-toets van januari 2016 is er onvoldoende ingezet op adequate ondersteuning van de leerlinge; b. Naar aanleiding van de Cito-toets had aangeklaagde conform het zorgplan moeten inzetten op een individueel handelingsplan;
3. Individuele handelingsplannen zijn wel degelijk mogelijk;
4. De leerlinge diende ten onrechte met een koptelefoon en achter een scherm te werken;
5. De aangeboden hulp door een stagiaire is komen te vervallen en klagers hebben vervolgens niet de mogelijkheid gekregen de leerlinge zelf op school te begeleiden;
6. Een gesprek over het begeleiden van de leerlinge door klagers is geweigerd;
7. De opstelde gespreksverslagen geven grotendeels geen juist beeld en zijn grotendeels niet aan klagers voorgelegd. Klagers zijn vaak niet akkoord gegaan met de gespreksverslagen.

Ad 1. Weliswaar rust op de school de verplichting ouders op de hoogte te stellen van de Cito-uitslagen maar de commissie begrijpt, mede gelet op de voorgeschiedenis, niet waarom klagers zelf de uitkomsten kort na de afname van de toets niet hebben opgevraagd. De school heeft overigens inmiddels besloten de uitkomsten van de Cito-toets met ouders te delen. De commissie acht dit een juist besluit.

Met betrekking tot het al dan niet uitgenodigd zijn voor een gesprek in februari 2016 constateert de commissie dat door de school wordt gesteld dat men de ouders wel heeft uitgenodigd maar dat de klagers aangeven een dergelijke uitnodiging niet te hebben ontvangen. De commissie kan op dit punt niet vaststellen wat er is gebeurd maar is van oordeel dat in zijn algemeenheid mag worden verwacht dat ouders, zeker indien er iets speelt dat van belang is, contact opnemen met de school en op zijn minst controleren of men iets heeft gemist. Anderzijds mag van de school als professionele organisatie worden verlangd dat men bij het uitblijven van een reactie van de ouders in een dergelijke situatie stappen onderneemt om als nog contact met de ouders te leggen. De school heeft naar de mening van de commissie wel passief gecommuniceerd maar niet actief. De commissie acht de klacht **in zoverre gegrond**.

Ad 2a en 2b. De commissie gaat er op grond van hetgeen tijdens de hoorzitting is besproken, van uit dat aangeklaagden wel intern overleg met onder andere de IB'er hebben gehad hoe nu verder te handelen. Naar aanleiding van de uitkomsten van de Cito-toets is intern afgestemd op welke wijze de zorgniveaus 2 en 3 zouden worden gecontinueerd. Voor de leerlinge en haar groepje is het programma aangescherpt. De commissie acht dit klachtonderdeel **ongegrond** maar maakt daarbij wel de opmerking dat in deze ten onrechte geen afstemming met klagers heeft plaatsgevonden.

Ad 3. De commissie constateert dat er individuele beschrijvingen zijn voor wat met iedere leerling specifiek moet gebeuren maar dat de uitvoering daarvan plaatsvindt in groepen. Het staat de school vrij deze keuze te maken. De commissie acht dit klachtonderdeel in zo verre **ongegrond**. Voor het overige betreft dit klachtonderdeel naar het oordeel van de commissie een definitie kwestie.

Ad 4. Het op de beschreven wijze werken met koptelefoon en/of scherm zijn mogelijkheden die aan de school overgelaten kunnen worden. Zij zijn niet gebonden aan diagnoses zoals ADD en ADHD. De commissie acht de inzet van dergelijke middelen een door de school te nemen beslissing onder meer mede afhankelijk van de wensen van de leerlinge. De commissie acht dit klachtonderdeel **ongegrond**.

Ad 5 en 6. De commissie constateert dat de individuele begeleiding door de stagiaire is komen weg te vallen door ziekte en vertrek van de school. De school was wegens personeelskrapte niet bij machte dit gat op te vullen behoudens dat de intern begeleider binnen haar mogelijkheden nog begeleiding heeft geboden. De school valt hier geen verwijt te maken. Klaagster heeft vervolgens aangeboden de leerlinge te begeleiden. Deze mogelijkheid is niet van de grond gekomen omdat een gesprek daarover niet tot stand is gekomen. Tijdens de hoorzitting heeft de aangeklaagde directeur aangegeven dat zij achteraf gezien het gesprek met klagers wel had dienen aan te gaan. De commissie acht dit klachtonderdeel **in zoverre gegrond**.

Ad 7. Wat betreft de gespreksverslagen ziet de commissie graag de volgende gang van zaken: vanuit de school wordt een verslag geschreven en aan ouders voorgelegd. Indien ouders het niet eens zijn met de inhoud van een verslag dienen zij schriftelijk aan te geven waarmee zij het niet eens zijn en hoe zij het wel willen. Het verslag dient in elk geval ook door de ouders voor "gezien" te worden getekend. Duidelijk moet zijn dat de ouders het hebben gezien en waar zij het al dan niet mee eens zijn. De gang van zaken rondom de gespreksverslagen verdient in dit geval weliswaar niet de schoonheidsprijs, maar de commissie oordeelt de tekortkomingen niet al te zwaar. De commissie acht dit klachtonderdeel daarom **ongegrond**. Tijdens de hoorzitting is gebleken dat de school op dit punt haar wijze van aanpak heeft aangepast en verbeterd.

Alles overziend is de commissie van oordeel dat niet is gebleken dat de school in het nakomen van de zorgplicht is tekortgeschoten. Op het gebied van de communicatie had het op een aantal punten beter gekund en gemoeten. De school heeft uit deze situatie lessen getrokken en haar maatregelen getroffen.