



Klachtnummer 2017/154/192/199/203

Sprake van ernstige personeelsproblemen en vervolgens ordeproblemen, gezagsproblemen en stress binnen de klas hetgeen weer invloed heeft gehad op hoge ziektepercentage van leerkrachten. Groep draait niet lekker. Commissie kan zich niet aan indruk onttrekken dat bij leiding van school op dit punt het gevoel van urgentie in onvoldoende mate aanwezig is. Commissie begrijpt dat school CITO-resultaten niet zonder context en toelichting op papier wil verstrekken maar is wel van oordeel dat openheid van zaken gegeven dient te worden. Dat geldt in het bijzonder nu er zorgen zijn aan de kant van de ouders. De school had een ouderavond kunnen organiseren en daarbij aan de hand van de trendanalyse uitleg geven inzake de leerresultaten. De commissie is van oordeel dat dit alsnog dient te gebeuren en doet in dit kader een aanbeveling. Commissie bewust van feit dat bij vaststellen van formatie soms moeilijke keuzes en afwegingen gemaakt moeten worden. Belang van groep klagers telt daarbij maar ook belang van andere groepen. Afweging van belangen. School in redelijkheid tot gemaakte keuzes kunnen komen. Ernstige zorgen bij klagers op punt van communicatie. Daarnaast lijkt er sprake te zijn van verschil in perceptie. Volgens klagers frustrerend dat eigenlijk langs elkaar heen wordt gecommuniceerd vanwege verschil in perceptie. Volgens aangeklaagden gaat het eigenlijk allemaal wel goed op school met groep terwijl dat bepaald niet het geval is. Commissie kan klagers volgen op punt van communicatie en is van oordeel dat communicatie ernstig en langdurig tekort is geschoten. Klagers kunnen daarover ook niet in gesprek raken met schoolleiding.

De Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs (verder: de commissie) heeft op 14 juli, 13, 15 en 19 september 2017 per e-mail klachten ontvangen van de heer A., mevrouw B., de heer C., mevrouw D., mevrouw E. en mevrouw F. (hierna te noemen: klagers). Klagers zijn ouders van G. (11 jaar), H. (10 jaar), I. (10, bijna 11 jaar) en J. (11 jaar), leerlingen van de K. school te Amsterdam (hierna: de school). De klachten, geregistreerd onder nummers 2017/154, 2017/192, 2017/199 en 2017/203, zijn gericht tegen de heer L., uitvoerend bestuurder Stichting M. en Stichting N. en mevrouw O., voormalig directeur van de school, hierna te noemen: aangeklaagden.

1. Procedure

De commissie die de klacht heeft behandeld, bestond uit mr. C. Sjenitzer, voorzitter, mevrouw E.H.I. Gordijn-Oud, lid, de heer W.G.G.M. van Holsteijn, lid, bijgestaan door mevrouw mr. D.H.C. Dane-Peeters als secretaris.

De commissie heeft op 14 juli 2017 per e-mail klacht 2017/154, op 13 september 2017 per e-mail klacht 2017/192, op 15 september 2017 per e-mail klacht 2017/199 en op 19 september 2017 per

e-mail klacht 2017/203 ontvangen. Op 15, 25 en 28 september 2017 heeft de commissie aanvullende stukken ontvangen.

Aangeklaagden zijn in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren. De commissie heeft op 14 november 2017 per e-mail en op 15 november 2017 per post een verweerschrift ontvangen.

Klagers en aangeklaagden zijn daarnaast in de gelegenheid gesteld hun standpunten nader toe te lichten op 24 november 2017 te Utrecht tijdens een besloten hoorzitting.

Aanwezig waren klagers en aangeklaagden, vergezeld van de heer mr. P., advocaat.

2. Korte inhoud van de klacht

Klagers verwijzen naar hun brief van 10 juli 2017 gericht aan de aangeklaagde uitvoerend bestuurder. Klagers stellen in het algemeen dat er reeds jaren lang sprake is van een onrustige en onveilige situatie voor de kinderen in de klas (huidige klas 4) door gebrek aan continuïteit en goed functionerende leerkrachten waardoor de kinderen beschadigd raken. De zorgen zijn met de directie gedeeld maar keer op keer niet adequaat opgepakt. De situatie escaleert en er is een zorg omtrent mogelijke leerachterstanden. Er is een gebrek aan een proactieve houding en een totaal gebrek aan communicatie. Daarmee wordt geen blijk gegeven van urgentiebesef en voelen ouders zich niet gehoord.

1. Er is sprake van orde- en gezagsproblemen en leerlingen worden onnodig lang blootgesteld aan langdurige stress.
2. Klagers hebben zorgen over de leerresultaten en willen inzage daarin.
3. De schoolleiding heeft structureel de urgentie van de problemen ontkend.
4. De school maakt niet de juiste keuzes in het kader van de formatie.
5. De school schiet tekort qua communicatie.

Ad 1. In het schooljaar 2016/2017 is het niet gelukt rust in de klas te creëren. De (on)rust in de klas heeft te maken met het gedrag van de leerkracht. De leerlingen kregen gedurende langere tijd de hele dag te maken met (te) veel prikkels van verschillende aard.

Ad 2. Zodra klagers hun zorgen uiten, krijgen zij een antwoord dat gebaseerd is op interpretatie. De interpretatie is echter niet onderbouwd met feiten. Klagers willen een CITO-uitdraai en een trendanalyse van de afgelopen vier jaar. Klagers willen tevens de gegevens van de tussentijdse toetsen. Klagers willen inzicht hoe wat op welk moment is verlopen en wat de huidige situatie is.

Ad 3. Het is al 3 jaar duidelijk dat deze klas ernstige continuïteitsproblemen kent. Dit op een periode van 15 maanden na. De schoolleiding heeft de diverse problemen steeds op individueel niveau aangepakt waardoor er niet goed is gekeken naar de groepsdynamiek. De school heeft geen beroep gedaan op de mogelijkheden binnen passend onderwijs. Er wordt niet of beperkt gereageerd en gecommuniceerd naar de ouders hetgeen de situatie erger maakt.

Ad 4. Er wordt geen beschikbare ervaren leerkracht voor deze klas ingezet. Er is een gemis aan moed en daadkracht gemaakte keuzes te herzien. De meest ervaren leerkrachten worden bij klassen ingedeeld die onderhavige problemen niet hebben. De formatie voor het schooljaar 2017/2018 is te vroeg vastgesteld en gecommuniceerd. Een nieuwe leerkracht die nog moet worden ingewerkt zou voor deze klas niet goed zijn. De opengestelde vacature is bovendien niet goed vindbaar en weinig inspirerend qua formulering.

Ad 5. Zelden wordt gereageerd op e-mails van ouders. Pas na regelmatig aandringen wordt gecommuniceerd en worden ouders geïnformeerd. De communicatie ten aanzien van de formatie is onhandig en voorbarig. Er wordt niet gecommuniceerd inzake een verbetertraject voor de klas. De

leerlingen is beloofd dat er leerkrachten in de klas zouden komen kennismaken en dat zij inspraak zouden hebben als er meer geschikte kandidaten zijn. Zij hebben daar tevergeefs op gewacht zonder dat zij over de stand van zaken zijn ingelicht.

Klagers melden dat de aangeklaagde uitvoerend bestuurder bij brief van 17 juli 2017 als volgt heeft gereageerd op hun brief van 10 juli 2017.

Ad 1. In het schooljaar 2016/2017 stonden 2 leerkrachten voor de klas. Een zeer ervaren leerkracht die geen ordeproblemen kende en een beginnende leerkracht die nog een leerproces doorliep en intensief gecoacht werd. Deze laatste leerkracht had niet altijd voldoende overzicht. De lessen tussen de leerkrachten waren goed afgestemd en van hoge kwaliteit qua werkvormen en inhoud. De klas was sociaal gezond.

Ad 2. De toetsresultaten zijn van meer factoren afhankelijk dan het functioneren van de leerkracht. De directie heeft bij vragen van ouders naar CITO-overzichten per klas steeds uitgewerkte CITO-resultaten overhandigd en vervolgens op een ouderavond of per brief aangegeven waar de klas op elk vakgebied staat. Daarbij is zo nodig een plan van aanpak gecommuniceerd of uitleg gegeven wanneer de scores te laag waren. Als er alleen grafiekjes worden uitgedeeld, is de context niet duidelijk en wellicht ontbreekt de nodige nuance. In het lesaanbod is de klas niets tekort gekomen en op leergebied heeft een normale ontwikkeling plaatsgevonden in de afgelopen jaren. Waar de resultaten zwakker zijn, zijn acties ondernomen met voldoende resultaat.

Ad 3. De schoolleiding ziet zich geconfronteerd met een nijpend lerarentekort. Dat maakt dat niet altijd de ideale leerkracht voor de klas komt te staan. De selectieprocedure is zeer zorgvuldig. De ingezette coaching bij de beginnende leerkracht van schooljaar 2016/2017 heeft wel degelijk effect gehad. Voor inzet vanuit passend onderwijs is nog niet gekozen aangezien de expertise binnen de school aanwezig is. De uitvoerend bestuurder kan niet goed beoordelen of de directie beperkt of niet reageert.

Ad 4. Het is niet aan de ouders om keuzes in het kader van de formatie te maken. De diverse belangen worden door de directie zorgvuldig afgewogen. Dit is niet altijd zichtbaar voor ouders. Er is een nieuwe leerkracht gevonden die het vertrouwen geniet van de directie.

Ad 5. Op het moment van schrijven kan niet goed worden beoordeeld dat de communicatie onvoldoende is. Het proces in het schooljaar 2017/2018 zal goed worden gevolgd.

Uit de ontvangen correspondentie tussen ouders en de nieuwe schoolleiding blijkt de commissie dat de nieuwe leerkracht (inmiddels) klas 5 niet verder zal begeleiden. Verder heeft de commissie een verslag ontvangen van een gesprek tussen ouders en de nieuwe directeur waaruit de stand van zaken op 8 september 2017 blijkt.

De situatie blijft zorgelijk. Ouders hebben wel vertrouwen in de nieuwe directeur.

Klagers hebben op 28 september 2017 de klachtpunten vanuit de meest recente situatie nader toegelicht. Klagers hebben daarbij benadrukt dat de uitbreiding van het aantal Vrije scholen en de aandacht en consequenties die dat proces gevegd heeft, ten nadele is gekomen van de situatie voor klas 5. Er is geen passend onderwijs voor kinderen die dat nodig hebben.

Kinderen moeten ondersteund worden in het verwelkomen van een nieuwe leerkracht.

Het vertrouwen van de leerlingen is wederom geschonden. Nieuwe leerkrachten dienen externe professionele hulp te krijgen. Dat is vorig schooljaar en ook aan het begin van dit schooljaar niet gebeurd. De nieuwe leerkracht is na drie dagen ontslagen. Een CITO-overzicht is nog steeds niet ontvangen. Inmiddels verlaat een noemenswaardig aantal leerlingen de school.

Tot slot benoemen klagers het doel van de klacht:

1. Het wanbeleid moet per direct stoppen en de gevolgen hiervan moeten hersteld worden.
2. Het bestuur en de directie zijn verantwoordelijk voor en moeten aangesproken worden op het beleid en de keuzes die eerder gemaakt zijn.
3. Het bestuur en de directie moeten consequenties aanvaarden van eerder gemaakte keuzes.
4. Er moet controle komen op het bestuur en de directie op voorgenomen beleid door een derde partij. Wie controleert het bestuur?
5. Zorgen voor de uitvoering en de inzet van passend onderwijs door gekwalificeerd personeel voor kinderen die daar recht op hebben.

Inzake klacht 2017/199 heeft klagster het een en ander nog nader toegelicht en toegespitst op haar eigen ervaringen met aangeklaagden. Ook voor wat betreft haar zoon. Klagster omschrijft tot slot wat de oplossingen zouden kunnen zijn.

Op een eerder moment (7 juni 2017) hebben klagers de aangeklaagde voormalig directeur een brief gestuurd. Bij brief van 5 juli 2017 heeft de voormalig directeur hierop geantwoord.

3. Verweer

Door aangeklaagden wordt het volgende aangevoerd.

In de eerste drie jaar van het bestaan van de huidige klas 5 hebben (noodgedwongen) wisselingen van leerkracht plaatsgevonden maar was de kwaliteit van de leerkrachten meer dan uitstekend. In klas 3 (2015/2016) is een 'Rots en water training' verzorgd om de groep sociaal sterker te maken. In klas 4 (2016/2017) is een nieuwe leerkracht aangenomen die gecoacht is zoals iedere startende docent. Halverwege het schooljaar is het begeleidingstraject geïntensiveerd. Enerzijds is ingezet op het versterken van de autoriteit en anderzijds is ingezet op de scholing tot 'Vrije schooldocent'. Vanwege de onvoldoende vorderingen op het gebied van autoriteit is in het laatste kwartaal van het schooljaar besloten het dienstverband niet te verlengen. Niet alle ouders waren echter ontevreden. In het laatste kwartaal waren de intern begeleider en de aangeklaagde voormalig directeur ofwel in de klas ter ondersteuning aanwezig ofwel in de buurt om de lessen zo goed mogelijk te laten verlopen. Leerlingen met extra ondersteuningsvragen hebben extra instructie en begeleiding gekregen op een aparte plaats in de school.

De leerresultaten zijn ondanks de vervelende omstandigheden beter geweest in schooljaar 2016/2017 dan daarvoor en liggen op het landelijk gemiddelde. Geen leerkracht is ziek geweest en het is zowel in bezetting als in leeraanbod een stabiel jaar geweest.

In het schooljaar 2016/2017 is er sprake van een klas die gezond kan functioneren als er een sterke autoriteit voor staat. Het is een verbaal sterke (en soms brutale) klas maar een sterke leerkracht met voldoende overwicht kan deze klas prima hanteren.

De aangeklaagden schetsen vervolgens de situatie voor het schooljaar 2017/2018. Naast de reeds bekende leerkracht diende een nieuwe leerkracht te worden gezocht. Het bleek niet mogelijk iemand van binnen de school in te zetten. Dit in verband met de aanstellingsomvang en de wensen/beperkingen van leerkrachten binnen het team. De door klagers gewenste leerkracht kon niet worden ingezet vanwege privé-omstandigheden. Bovendien was hij nodig voor een andere klas. De vacature voor 3 dagen is aanvankelijk ingevuld door een weinig ervaren leerkracht. De omstandigheden waren gunstig maar desondanks is binnen een week besloten met haar te stoppen. De situatie is nu stabiel. Naast de reeds bekende leerkracht is een goed functionerende leerkracht herplaatst binnen het team (2 dagen) en is ook een goed functionerende invaller voor 1 dag ingezet.

Het gaat goed in de groep. Deze situatie wordt in ieder geval gecontinueerd tot de zomervakantie van 2018.

Aangeklaagden hadden geen invloed op de overstap van een ervaren collega naar een andere school binnen het bestuur.

De schoolformatie is uiteindelijk een beslissing van de schooldirectie en is afhankelijk van diverse factoren. Van een onveilige en zelfs beschadigende situatie en leerachterstanden is geen sprake. Er is steeds sprake van een goede afstemming van de lessen tussen de verschillende leerkrachten. Op sociaal terrein staat de klas er goed voor. Deze klas vereist een ervaren leerkracht met voldoende autoriteit en daar wordt gericht naar gezocht. Het kan zijn dat inhoudelijk sterke leerkrachten toch ordeproblemen hebben. Steeds wanneer problemen worden geconstateerd, is adequaat gereageerd. Het is moeilijk ervaren leerkrachten te werven.

Aangeklaagden nemen klagers serieus maar zijn het niet op alle punten met hen eens.

Soms wordt een school geconfronteerd met wisselingen. Vaak ligt de oorzaak daarvan buiten de macht van de school. De school moet roeien met de riemen die zij heeft. Er zijn in casu steeds adequate beslissingen genomen; in het belang van de school en in het belang van de groep. Begeleiding, coaching, afscheid. Bij het vinden van een sterke vervanger speelt het klimaat op de arbeidsmarkt ook een rol hetgeen aangeklaagden niet kan worden aangerekend. De school beschikt over een gekwalificeerde coach. Aangeklaagden delen derhalve niet de mening van klagers dat een externe professional zou moeten worden ingezet.

Zorgen omtrent het leerproces worden uitdrukkelijk niet herkend en erkend door aangeklaagden. De klas heeft de afgelopen jaren een normale ontwikkeling doorgemaakt. Zorgen omtrent sociale veiligheid en beschadiging van leerlingen worden evenmin herkend. Onveiligheid en ontwrichting zijn zelden waargenomen tijdens de vele klassenbezoeken. Evenmin is sprake van 'slecht onderwijs'. Het blijkt niet uit de resultaten van de klas en evenmin uit het toezicht van de Inspectie. Evenmin is het juist dat de leerlingen geen passend onderwijs krijgen.

Met klagers hebben verschillende gesprekken plaatsgevonden en er is schriftelijk binnen adequate termijnen gereageerd. Klagers hebben binnen het proces niet altijd even constructief gereageerd. Aangeklaagden erkennen dat de communicatie inzake de formatie op een te vroeg moment heeft plaatsgevonden. Dit is op advies van de medezeggenschapsraad gebeurd maar zal in de toekomst niet meer voorkomen.

Aangeklaagden hebben er voor gekozen de CITO-gegevens niet te verstrekken. Dit omdat deze gegevens zonder context slecht bruikbaar zijn. Ten tweede geldt dat deze gegevens eenvoudig herleidbaar zijn tot individuele leerlingen. Tijdens ouderavonden worden ouders voorgelicht over de stand van zaken van de klas per vakgebied. Per gebied wordt uitgelegd of de klas onder, op of boven het landelijk gemiddelde scoort. De gegevens van individuele leerlingen worden uiteraard in de zogenaamde 10-minuten-gesprekken met de betreffende ouders doorgenomen.

4. Ontvankelijkheid

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

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.

Ad 1 en 3. Het is de commissie duidelijk geworden dat er ernstige personeelsproblemen zijn geweest. Die hebben geleid tot ordeproblemen, gezagsproblemen en stress binnen de klas. Dat heeft op zijn beurt weer invloed heeft gehad op het hoge ziektepercentage van de leerkrachten. Het leidt ertoe dat de klas niet lekker draait. Gelet op de opstelling van de directie en de uitvoerend bestuurder zoals die tijdens de hoorzitting is gebleken, en de tekst van het verweerschrift kan de commissie zich niet aan de indruk onttrekken dat bij de leiding van de school op dit punt het gevoel van urgentie in onvoldoende mate aanwezig is. De commissie acht deze klachtonderdelen **gegrond**.

Ad 2. De commissie kan begrijpen dat de school de CITO-resultaten niet zonder context en toelichting op papier wil verstrekken maar is wel van oordeel dat openheid van zaken gegeven dient te worden. Dat geldt in het bijzonder nu er zorgen zijn aan de kant van de ouders. De school had een ouderavond kunnen organiseren en daarbij aan de hand van de trendanalyse uitleg geven inzake de leerresultaten. De commissie is van oordeel dat dit alsnog dient te gebeuren en zal in dit kader een aanbeveling doen. De commissie acht dit klachtpunt **gegrond**.

Ad 4. De commissie is zich bewust van het feit dat bij het vaststellen van de formatie soms moeilijke keuzes en afwegingen gemaakt moeten worden. Het belang van de klas waarin de kinderen van klagers zitten, telt daarbij maar ook het belang van andere klassen. Het betreft een afweging van belangen. De commissie is van oordeel dat de school in redelijkheid tot de gemaakte keuzes heeft kunnen komen en acht dit klachtpunt **ongegrond**.

Ad 5. De commissie constateert dat er ernstige zorgen zijn bij klagers op het punt van communicatie. Daarnaast lijkt er sprake te zijn van een verschil in perceptie zoals tijdens de hoorzitting door klagers naar voren is gebracht. Het is volgens klagers frustrerend dat er eigenlijk langs elkaar heen wordt gecommuniceerd vanwege het verschil in perceptie. Dit blijkt volgens klagers ook weer uit de inhoud van het verweerschrift. Klagers stellen dat het volgens aangeklaagden eigenlijk allemaal wel goed gaat op school met de klas van hun kinderen terwijl dat bepaald niet het geval is. De commissie kan klagers volgen op het punt van de communicatie en is van oordeel dat de communicatie ernstig en langdurig tekort is geschoten. De klagers kunnen daarover ook niet in gesprek raken met de schoolleiding. De commissie acht dit klachtonderdeel **gegrond**.

6. Aanbevelingen

De commissie beveelt het bevoegd gezag aan binnen een maand na het uitbrengen van dit advies een ouderavond te (laten) organiseren waarbij aan de hand van een trendanalyse informatie wordt gegeven over de leerresultaten van de huidige klas 5, de CITO-resultaten worden besproken en ouders vragen kunnen stellen.