



GESCHILLEN
COMMISSIES
BIJZONDER
ONDERWIJS

LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE KATHOLIEK ONDERWIJS

Klacht met betrekking tot communicatie met de school. Klaagster is van mening dat doordat zij niet rechtstreeks met de leerkracht kan communiceren, maar dit via de IB-er moet doen er miscommunicatie ontstaat. Klaagster heeft behoefte aan het vastleggen van de gemaakte afspraken over de afstemming en terugkoppeling van de begeleiding van haar zoon L.

De Commissie is van oordeel dat klaagster niet van school kan eisen dat alle communicatie in schriftelijke vorm plaatsvindt. Belangrijke afspraken met betrekking tot de inhoud en de procedure van de begeleiding van L dienen wel schriftelijk vastgelegd te worden.

Met betrekking tot de oorzaken van de miscommunicatie maken partijen elkaar over en weer verwijten. Aannemelijk is dat zij beide onvoldoende hebben bijgedragen aan herstel van de betrekkingen. Bij gebrek aan voldoende aanknopingspunten kan de Commissie niet vaststellen dat de school in dit opzicht meer te verwijten valt dan klaagster. De klacht is op dit onderdeel ongegrond.

Het tweede klachtonderdeel betreft de TSO. De school stelt zich op het standpunt dat de klachten met De Boomgaard afgehandeld moeten worden. De Commissie is van oordeel dat de school klachten over de TSO moet afhandelen, aangezien zij de opdrachtgever is.

Klachtnummer 2017/031

Advies aan:

Het bestuur van de Stichting X (verder: het bevoegd gezag), inzake de klacht van mevrouw K, (verder: klaagster), moeder van L, tegen de RK Brede School S te P (verder: de school).

I. Verloop van de klachtenprocedure

Klaagster heeft op 3 februari 2017 een klacht ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs (verder te noemen: de Commissie).

De Commissie heeft de klacht aangehouden daar, na tussenkomst van de Commissie, een bemiddelingspoging op school is opgestart.

Eind maart 2017 is dit traject echter gestrand en heeft de Commissie de school alsnog verzocht een verweerschrift in te dienen.

Op 21 april 2017 heeft de Commissie het verweerschrift ontvangen.

Op 15 mei 2017 heeft de Commissie een hoorzitting gehouden in Den Haag, waarbij klaagster in persoon is verschenen. Namens de school zijn de heer A1 (directeur) en de heer A2 (intern begeleider) verschenen, namens het bevoegd gezag de heer A3.

Tijdens deze zitting is er wederom besloten dat partijen door middel van bemiddeling proberen de klacht af te handelen. Partijen hebben begin juli 2017 de Commissie laten weten dat de

bemiddeling niet gelukt is, omdat zij het niet eens werden over de voorwaarden waaronder de bemiddeling zou plaatsvinden. De Commissie heeft op 25 september 2017 een nieuwe hoorzitting gehouden te Amsterdam.

II. Standpunt van klaagster

Klaagster heeft oorspronkelijk een klacht met 10 klachtonderdelen ingediend. Tijdens de zitting op 25 september 2017 heeft de Commissie vastgesteld dat de kern van de klacht erop ziet dat de communicatie tussen haar en de school rondom haar zoon L niet goed verloopt. Klaagster is van mening dat er door mondelinge communicatie teveel ruis ontstaat. Zij heeft daarom de school verzocht alle communicatie schriftelijk te laten verlopen. Zo kan zij de afspraken beter communiceren met de therapeuten van L en met zijn vader.

Klaagster mag nu niet rechtstreeks met de leerkracht communiceren, dit dient altijd via de intern begeleider te gaan. Volgens klaagster ontstaan misverstanden als zij niet direct met de leerkracht kan communiceren over de begeleiding die L krijgt.

Het lukt klaagster niet om met de school goede afspraken te maken over de zorg die ingezet moet worden voor L. Een plan van aanpak ontbreekt en daardoor is zijn niveau moeilijk te toetsen. Er is wel bereidheid vanuit de intern begeleider, maar er is weinig of een slechte terugkoppeling naar klaagster. Zij heeft geen zicht op, en krijgt geen informatie over de interventies die door de school gedaan worden, en blijft verstoken van technische informatie.

Met de begeleiding van L gaat het nu, door de aanpak van zijn nieuwe leerkracht, beter. Er vindt betere afstemming plaats, maar klaagster heeft alsnog behoefte aan het vastleggen van de afspraken. Deze afspraken dienen volgens klaagster gemaakt te worden over de afstemming van de begeleiding die L krijgt, hoe de terugkoppeling daarvan plaatsvindt en op welk moment er geëvalueerd wordt.

Het tweede klachtonderdeel betreft de tussenschoolse opvang (TSO). Klaagster is kritisch over het feit dat de school het contract met de TSO handhaaft, terwijl verschillende vrijwilligers op het plein staan met onvoldoende kwaliteit om groepen kinderen met zorgleerlingen te begeleiden, waardoor een onveilige situatie ontstaat. Dit resulteert in meidenvrij dat het klimaat in de klas beïnvloedt, waar L dan vervolgens weer last van heeft.

Tevens geeft klaagster aan dat vrijwilligers voor de TSO ingezet worden die niet in het bezit zijn van de procedureel voorgeschreven Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).

Klaagster is van mening dat de school verantwoordelijk is voor de TSO. De school organiseert de TSO en is verantwoordelijk voor de veiligheid.

Klaagster vindt het vervelend dat zij als lastige ouder te boek staat. Andere ouders hebben vaak dezelfde zorgen, maar melden het niet bij de school maar aan haar.

III. Standpunt van school

De bovenschools directeur heeft een voorzet gegeven in het voorstel dat in mei jl. gedaan is, en hoopt dat klaagster daarop wil reageren. De school moet uitgaan van haar eigen manier van werken en ouders kunnen ervoor kiezen om hier wel of niet mee in te stemmen.

De school heeft geen hulpvraag daar de IB-er en de therapeut van L op één lijn zitten. De zoon van klaagster is geen zorgleerling, zoals klaagster stelt, hij is wel een leerling met zorg. De school geeft aan dat de studieresultaten van L goed zijn en dat hij ook op welbevinden en sociaal gedrag

goed scoort. De hoeveelheid gevraagde informatie door klaagster overvraagt de school en is groter dan bij een leerling die wel een zorgleerling is. Het is voor de school niet acceptabel om voortdurend schriftelijk te moeten communiceren. Het bestuur moet de medewerkers hiertegen beschermen, de situatie moet werkbaar blijven. Hier speelt ook mee dat klaagster de school heeft laten weten dat zij de schriftelijke communicatie van de school ter weging voorlegt aan een advocaat. Dit maakt de school voorzichtig.

De intern begeleider houdt klaagster op de hoogte. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in het leerlingvolgsysteem. Het is niet de bedoeling dat nog een extra schriftelijk systeem van informatie opgezet wordt. Klaagster heeft geen status aparte. Er zijn twee intern begeleiders aanwezig op de school, waardoor een van de twee altijd kan terugkoppelen naar klaagster.

De directeur wil graag met klaagster praten over de begeleiding van L en niet steeds over andere zaken, zoals onder andere de inrichting van de TSO, het oversteekbeleid en de beleidsvoering. Daar is klaagster niet de aangewezen persoon voor. Zij dient dat aan de daartoe aangewezen organen (zoals de MR) en verantwoordelijke personen via de daartoe geëigende wegen in de school over te laten. De school vindt het optreden van klaagster over andere onderwerpen veelal te dwingend.

De organisatie van de TSO is in handen van de Boomgaard, Deze organisatie verzorgt ook de scholing van TSO-medewerkers. De samenwerking tussen de school S en de Boomgaard is constructief en verloopt naar tevredenheid.

Het kan zijn dat in het begin van het schooljaar nieuwe vrijwilligers ingezet zijn waarvan de VOG nog niet aanwezig was. Het aanvragen van deze verklaring kost enige tijd. Inmiddels zijn alle medewerkers in het bezit van een VOG.

Door het inzetten van een TSO-coördinator en het opzetten van een systeem voor incidentenregistratie is het aantal incidenten teruggelopen. Tevens is ervoor gekozen, om het overzicht op het plein te verbeteren, te werken in drie shifts in plaats van twee shifts. Naast de vrijwilligers zijn altijd gediplomeerde pedagogen op het plein aanwezig.

Klachten over de TSO dienen volgens de school afgewikkeld te worden met de Boomgaard zelf.

IV. Overwegingen van de Commissie

De Commissie is, gezien de inhoud van dit dossier en de interactie tussen partijen gedurende de procedure, niet optimistisch over de mogelijkheden om de onderlinge relatie tussen partijen te herstellen. Het is de Commissie duidelijk geworden dat gedurende de klachtprocedure de toch al slechte verhouding tussen klaagster en de school verder is verslechterd. Partijen kunnen elkaar niet meer vinden. Dit uit zich in juridische klachten, die bij de Commissie zijn neergelegd. De kern van deze zaak is echter de (mis)communicatie tussen partijen.

De Commissie is van oordeel dat beide partijen moeten werken aan de-escalatie van deze situatie. De Commissie adviseert mede in het belang van L dat - bij voorkeur schriftelijke - werkafspraken gemaakt worden met betrekking tot de communicatie rondom L. Verder adviseert de Commissie dat regelmatig overleg plaatsvindt tussen klaagster en de intern begeleider.

De Commissie is van oordeel dat klaagster niet van school kan eisen dat alle communicatie in schriftelijke vorm plaatsvindt. Belangrijke afspraken met betrekking tot de inhoud en de procedure van de begeleiding van L dienen wel schriftelijk vastgelegd te worden.

Met betrekking tot de oorzaken van de miscommunicatie maken partijen elkaar over en weer verwijten. Aannemelijk is dat zij beide onvoldoende hebben bijgedragen aan herstel van de betrekkingen. Bij gebrek aan voldoende aanknopingspunten kan de Commissie niet vaststellen

dat de school in dit opzicht meer te verwijten valt dan klaagster. De klacht is op dit onderdeel ongegrond.

Met betrekking tot het klachtonderdeel over de TSO merkt de Commissie het volgende op. De Commissie is van oordeel dat de school klachten over de TSO moet afhandelen, aangezien zij de opdrachtgever is. De Commissie stelt vast dat naar aanleiding van de incidenten door de school maatregelen genomen zijn. De school heeft hierin voldoende adequaat opgetreden en is niet tekort geschoten. Wel constateert de Commissie dat het lijkt alsof de maatregelen niet aan de ouders gecommuniceerd zijn. Wanneer dit inderdaad het geval is, kunnen deze alsnog opgenomen worden in de Nieuwsbrief van de school.

V. Het oordeel van de Commissie

De Commissie is van oordeel dat de klacht ongegrond is.

VI. Advies aan het bevoegd gezag

De Commissie adviseert het bevoegd gezag om met de school en klaagster werkafspraken te maken over de communicatie met betrekking tot L en erop toe te zien dat regelmatig overleg tussen klaagster en de intern begeleider kan plaatsvinden.

Aldus gegeven op 25 september 2017 door mw. mr. M.W. van der Veen, voorzitter, alsmede mw. drs. W. van der Linden-Stallinga en de heer drs. P.H. Hupsch, leden, in tegenwoordigheid van mr. A.C. Gröllers als secretaris.