

Klachtafhandeling door bestuurder. Klacht gegrond.

Klagers voelen zich niet serieus genomen door de bestuurder. Klagers vinden dat er onvoldoende is ingegaan op de klacht, de nadruk is gelegd op verwachtingsmanagement terwijl de tekortkomingen van de school onderbelicht zijn gebleven. De Commissie is van oordeel dat de afhandeling van de klacht door het bevoegd gezag tekort is geschoten op de onderdelen hoor en wederhoor en het onderzoek naar de feiten. De bestuurder heeft zich bij de beantwoording van de klachtbrief van klagers te veel laten leiden door zijn inschatting dat de een-na-laatste alinea van het schrijven het kernpunt verwoordde. Een nader contact/gesprek met klagers had naar het oordeel van de Commissie dit misverstand kunnen voorkomen. De Commissie acht het, gelet op het vorenstaande, goed voorstelbaar dat klagers zich door het antwoord van de bestuurder niet gehoord voelden.

Klachtnummer 2019/065

Advies aan

de *, gevestigd te * (hierna: het bevoegd gezag),

inzake

de klacht van * en *, ouders van * (hierna: klagers),

I Verloop van de klachtenprocedure

Bij brief van 14 juni 2018 hebben klagers bij het bevoegd gezag een klacht ingediend over de * te * (hierna: de school).

Bij brief van 25 juni 2018 heeft *, lid van de Raad van Bestuur (hierna: de bestuurder), na overleg met de school de klacht afgehandeld.

Bij brief van 19 maart 2019 hebben klagers hun klacht tegen de school bij de Landelijke Klachtencommissie Christelijk Onderwijs (hierna: de Commissie) ingediend.

Op 8 juli 2019 heeft de Commissie een hoorzitting gehouden te *. Klaagster is in persoon verschenen, vergezeld van een vriendin. Namens de school en het bevoegd gezag is de bestuurder verschenen. Partijen zijn in elkaars aanwezigheid gehoord.

II Standpunt van klagers

Uit hetgeen schriftelijk en ter zitting naar voren is gebracht, leidt de Commissie – kort en zakelijk weergegeven – de volgende klacht af.

Sinds 2015 ligt er een test waaruit blijkt dat * hoogbegaafd is. Hoewel de school hiermee bekend was, hebben de leerkrachten dit niet onderkend. De school heeft een ander beeld. In de afgelopen jaren hebben klagers

vele discussies met de school gehad over de manier waarop het lesaanbod voor * opgepakt kon worden door onder andere de leerstof meer compact te maken en te verrijken. Klagers voelen zich niet serieus genomen door de school.

Klagers stellen dat de school hun dochter onvoldoende heeft begeleid. Zo heeft de school de onderwijsbehoefte van * niet in kaart gebracht door middel van didactisch onderzoek en was er geen ontwikkelingsperspectief (OPP) opgesteld. Ook heeft de school externe deskundigen de toegang geweigerd voor een gesprek. Ondanks diverse verzoeken van de ouders heeft de school ten onrechte het lesaanbod niet compacter gemaakt en verrijkt voor *.

Hoewel de school haar excuses heeft aangeboden voor haar slechte verwachtingsmanagement, stellen klagers dat de school hen ten onrechte heeft bestempeld als veeleisende ouders. De school gaat voorbij aan de zaken die mis zijn gegaan. Klagers stellen dat de school een zorgplicht heeft om binnen de kaders van passend onderwijs een alternatief aan te bieden. Klagers zijn niet tevreden over de afhandeling van hun klacht door de school.

III Standpunt van het bevoegd gezag

De bestuurder heeft aangegeven dat hij inhoudelijk niet is ingegaan op de punten uit de klachtbrief van 14 juni 2018. Hij heeft geprobeerd om het soepel op te lossen. Er is alleen ingegaan op de een-na-laatste alinea van de brief van klagers. Ter zitting is aangegeven dat dit wellicht een inschattingsfout is geweest. Er zijn wel excuses aangeboden, omdat de school "blijkbaar niet in staat is geweest om visie en handelen voldoende voor het voetlicht te krijgen".

Binnen het montessoriconcept kan ver worden gegaan in de afstemming op de individuele leer- en ontwikkelbehoefte van leerlingen. Er zijn echter ook beperkingen in het handelen van een leerkracht of een specifieke klassensituatie.

De bestuurder stelt dat de school wellicht eerder aan klagers had moeten aangeven dat zij niet aan de verwachtingen omtrent de begeleiding van *, met de mogelijkheden van de school binnen de kaders van passend onderwijs kon voldoen.

Er is nu een speciale voorziening voor de meest hoogbegaafde kinderen voor twee dagen per week buiten de school. Dit bestond nog niet toen * nog op school zat. De school is hierin in ontwikkeling en is bezig met de verbetering van de kwaliteit van het onderwijs, waarin ook meer rekening wordt gehouden met hoogbegaafdheid. Er zijn inmiddels budgetten voor vrijgemaakt.

IV. Overwegingen van de Commissie

Zoals in de aanloop naar de zitting al aan partijen is bericht zal de Commissie zich beperken tot de afhandeling van de klacht door het bevoegd gezag in de brief van 25 juni 2018. Dit gelet op het tijdsverloop tussen deze klachtbehandeling en het indienen van de klacht bij de Commissie op 12 maart 2019. Het laatste formele contact met de school dateert van 2 februari 2018. Er zijn geen bijzondere omstandigheden gebleken die aanleiding zouden kunnen geven om af te wijken van de stelregel dat alleen klachten in behandeling worden genomen die betrekking hebben op gedragingen die zich binnen één jaar voor het indienen van de klacht hebben afgespeeld.

De Commissie stelt vast dat klagers zich niet serieus genomen voelen en dat zij vinden dat de bestuurder onvoldoende is ingegaan op hun klacht. Met name vinden zij dat de nadruk is gelegd op het verwachtingsmanagement, terwijl de tekortkomingen van de school onderbelicht zijn gebleven.

De Commissie is van oordeel dat de afhandeling van de klacht door het bevoegd gezag tekort is geschoten op de onderdelen hoor en wederhoor en het onderzoek naar de feiten.

De bestuurder heeft zich bij de beantwoording van de brief van klagers te veel laten leiden door zijn inschatting dat de een-na-laatste alinea het kernpunt van de klacht verwoordde. Een nader contact/gesprek met klagers had naar het oordeel van de Commissie dit misverstand kunnen voorkomen. Daarbij is hij voorbijgegaan aan 5,5 pagina observaties en tekortkomingen. In de brief van 25 juni 2018 is dit afgedaan met de opmerking dat slechts op de hoofdlijnen van de klacht is ingegaan, omdat er anders snel een welles-nietes

discussie zou ontstaan. Het onderzoek naar de door klagers gestelde feiten behelst naar het oordeel van de Commissie echter meer dan het melden dat er een welles-nietes discussie dreigt te ontstaan. De Commissie kan zich niet aan de indruk onttrekken dat de school zich verkeken heeft op het begeleiden van *. De school heeft zich onvoldoende afgevraagd of de bij * geconstateerde gedragsproblemen signalen van hoogbegaafdheid konden zijn. Ook is er niet tijdig een OPP opgesteld. Het is van belang dat een school sensitief is voor leerlingen met hoogbegaafdheidskenmerken. Deze tekortkomingen hadden in het onderzoek van het bevoegd gezag aan de orde moeten komen.

De Commissie stelt vast dat de school naar aanleiding van de problemen met * nu meer voorzieningen voor hoogbegaafde kinderen heeft en het bevoegd gezag hier meer aandacht aan besteedt. Tegelijkertijd doet dat niet af aan de problemen die klagers hebben ervaren toen * nog op de school was. Het is daarom goed voorstelbaar dat klagers zich door het antwoord van 25 juni 2018 niet gehoord voelden.

Op grond van het bovenstaande is de Commissie van oordeel dat de klacht gegrond is.

V Het oordeel van de Commissie

De Commissie verklaart de klacht gegrond.

VI Advies

De Commissie ziet aanleiding tot het volgende advies aan het bevoegd gezag.

Ter zitting is gebleken dat de school inmiddels middelen inzet voor meer aandacht en ontwikkeling van de kwaliteit van het onderwijs voor hoogbegaafde leerlingen. Hierbij is een goede signaleringswijze van groot belang, zodat hoogbegaafdheid tijdig herkend kan worden. Het verdient aanbeveling om de plannen in beleid vast te leggen.

Aldus gegeven op 8 juli 2019 door mr. E.I. Batelaan-Boomsma, voorzitter, alsmede drs. K. Habryka en drs. M. Hoogenkamp, leden in tegenwoordigheid van mr. B. Jongedijk-Eijsink als secretaris.