

**LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE VOOR HET ALGEMEEN BIJZONDER
ONDERWIJS**

ADVIES 2016-006 en 049

22 juli 2016

Wat betreft procedureel verweer: klager heeft op grond van in wet vastgelegde regeling klachtrecht bevoegdheid met voorbijgaan binnen school georganiseerde regeling klachten zich rechtstreeks tot commissie te wenden. Wanneer klager de binnen school bestaande klachtenregeling overslaat, leidt dat er derhalve niet toe dat commissie klacht niet in behandeling moet nemen. Commissie heeft dit als zodanig reeds meermalen geoordeeld waaronder ook in oordeel klacht 15-14. Commissie gaat bij klachtomschrijving uit van de gestelde onrechtmatigheid dan wel onrechtvaardigheid. Commissie merkt op dat CITO zo is georganiseerd dat school daar geen invloed op heeft en ook niet kan hebben. Dat is klagers niet eerder duidelijk geworden. Tijdens hoorzitting hebben aangeklaagden het een en ander nog eens duidelijk uitgelegd. Tijdens hoorzitting is bovendien gebleken dat CITO de uitslagen over alle voorafgaande jaren met terugwerkende kracht heeft aangepast aan de nieuwe normen. Uit verzonden informatieve brief van school over aanpassing van Cito LVS toetsen kon worden afgeleid dat alleen laatste CITO gegevens zouden worden aangepast. Die informatie bleek niet juist te zijn. Toen het school duidelijk was geworden dat alle CITO uitslagen met terugwerkende kracht zouden worden aangepast, had de school ouders dat direct dienen te melden. Dat speelt te meer omdat verschillen tussen oude en nieuwe uitslagen konden oplopen tot wel twee niveaus. In communicatie hierover is school te kort geschoten. Niet gebleken dat sprake is geweest van enig handelen of nalaten dat als onrechtvaardig dan wel onrechtmatig handelen zou zijn te kwalificeren. Hetzelfde geldt wat betreft door klagers gestelde dat tevens sprake zou zijn van discriminatie. Vaststaat immers dat een school geen invloed kan uitoefenen op de CITO uitslagen. De gang van zaken heeft er toe geleid dat de klagers naar aanleiding van het gebeuren rondom de CITO scores het vertrouwen zijn kwijt geraakt in de school. De school heeft dat niet onderkend en opgevangen. Het heeft geleid tot het van school nemen van de leerlingen. Manier waarop school met vragen van klagers is omgegaan, heeft wantrouwen van

klagers gevoed. School heeft ouders wel informatie gezonden (schriftelijk en in gesprekken), maar is onvoldoende nagegaan of informatie ouders had bereikt en of ouders deze hadden begrepen. Beter geweest wanneer dat - desnoods summier - wel was gebeurd. Nu is wantrouwen ouders in school blijven groeien, terwijl dat niet nodig was geweest. Gesprekken dienen zo te worden voorbereid dat eenduidige boodschappen worden gegeven en ook bij informele contacten met ouders moeten duo-leerkrachten er zorg voor dragen dat zij zich steeds eenduidig uitlaten. Evenmin is juist uit gesprek met ouders weg te lopen; zelfs niet wanneer andere collega met dringend probleem zit.

**ORDEEL VAN DE LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE
VOOR HET ALGEMEEN BIJZONDER ONDERWIJS
INZAKE KLACHT 2016/006 en 2016/049**

De Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs (verder: de commissie) heeft op 8 januari 2016 per post een tweetal klachten ontvangen van mevrouw A. en de heer B. (hierna te noemen: klagers). Klagers zijn ouders van C. en D. (respectievelijk 9 en 12 jaar), ex-leerlingen van basisschool E. te Dordrecht (hierna: de school). De klachten, geregistreerd onder nummers 2016-006 en 2016-049, zijn gericht tegen mevrouw F., directeur, mevrouw G., intern begeleider, mevrouw H. en mevrouw I., beide leerkrachten van de school; hierna te noemen: aangeklaagden.

Procedure

De commissie die de klacht heeft behandeld, bestond uit mr. C. Sjenitzer, voorzitter, mevrouw E.I.H. Gordijn-Oud, lid en de heer mr. J.H.A. Teulings, lid.

De commissie heeft op 8 maart 2016 de door klagers ingevulde vragenformulieren inclusief bijlagen ontvangen.

Aangeklaagden zijn in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren. Op 6 en 7 april 2016 heeft de commissie de verweerschriften ontvangen. In de verweerschriften is een beroep gedaan op de kennelijk niet-ontvankelijkheid van de klachten. Per emailbericht van 10 juni 2016 is aan partijen toegezonden het besluit van de Voorzitter de klachten niet vereenvoudigd af te doen.

Klagers en aangeklaagden zijn vervolgens in de gelegenheid gesteld hun standpunten nader toe te lichten op een op 17 juni 2016 te Utrecht gehouden besloten hoorzitting.

Klagers waren daarbij aanwezig. Mevrouw H. was met bericht afwezig. De overige aangeklaagden waren aanwezig.

Korte inhoud van de klacht

Met betrekking tot C. hebben klagers het volgende aangevoerd:

De aangeklaagden hebben onrechtmatig gehandeld.

De situatie na indiening en afhandeling van de eerder door klagers ingediende klacht (15-14) werd niet beter maar juist slechter.

De leerlinge was door alles onzeker geworden en haar zelfvertrouwen was aangetast. De leerlinge kreeg vervolgens hulp van een pedagoog. De school probeerde nog steeds een indicatie voor de leerlinge te krijgen. De CITO LVS uitslagen die klagers mee kregen voor de pedagoog klopten niet. De gegevens kwamen niet overeen met die van de CITO rapport uitslagen. Klagers hadden dit aangegeven bij de school maar kregen geen medewerking en ook geen uitleg.

Nadat de school niet had gereageerd op een bericht van klagers inzake de al dan niet aanwezigheid van deelnemers aan het geplande gesprek op 4 juni 2015, heeft op die datum het gesprek, in aanwezigheid van de vertrouwenspersoon van klagers, plaatsgevonden. Tijdens het gesprek hadden klagers verzocht om inzage in en afschriften van de gegevens van de afgelegde toetsen. De school had aan dit verzoek geen gehoor gegeven. Het zou veel werk zijn en het gaat om vertrouwelijke informatie. De school meldde dat de leerlinge zou blijven zitten. De leerlinge had ondertussen echter al veel vooruitgang geboekt. De school had daar geen begrip voor. Klaagster mocht niet op afstand meekijken bij de afname van de toetsen.

Dit verzoek werd van de hand gewezen. De klagers dienden bij afwezigheid van vertrouwen een andere school te zoeken. De intern begeleider stelde voor de leerlinge over te laten gaan naar groep 5. De leerkracht wilde dit echter niet vanwege de uitkomst van de leestoets. De volgende toets zou digitaal worden afgenomen zoals door de logopediste geadviseerd. Na het gesprek werd door de intern begeleider nogmaals het overgaan naar groep 5 geopperd. Klagers wilden daarmee instemmen en zelfs de klacht intrekken. De intern begeleider was vervolgens positief gestemd en men ging vreedzaam uit elkaar.

Na de eerstvolgende toetsen had klaagster pas in tweede instantie inzage gekregen in de toets resultaten en zag zij dat de leerlinge niveau M4 had behaald. De leerkracht gaf aan dat klaagster zich daar niets van aan moest trekken en dat ze de uitslag eigenlijk niet had mogen tonen. Een aantal dagen hierna vond de hoorzitting inzake klacht 15-14 plaats. Klagers gingen met een goed gevoel naar huis. Tijdens de hoorzitting gaf de intern begeleider aan dat de uitslagen van de laatste CITO toetsen goed waren. Opmerkelijk achtten klagers dat de intern begeleider voor het eerst niet aanwezig was bij het eerstvolgende gesprek, twee dagen na de hoorzitting, met de leerkracht en de directeur. De leerkracht gaf direct aan dat de leerlinge zou blijven zitten. De uitspraak van de intern begeleider bij de commissie zou een foutje zijn geweest. Er werden andere resultaten getoond. Het behaalde niveau voor lezen zou nu opeens ook niet meer voldoende zijn. Klagers gaven vervolgens aan hun kinderen naar een andere school te sturen.

Klagers herhaalden het een en ander nog eens in de vorm van een aantal vragen.

Klagers geven aan dat de leerlinge het op de nieuwe school erg goed doet en dat zij geen achterstand heeft in groep 5.

De school had pas in november 2015 het dossier opgestuurd naar de nieuwe school.

Hoe is het mogelijk dat de school niet in het belang van de leerlinge heeft gehandeld?

Met betrekking tot D. hebben klagers het volgende aangevoerd:

De aangeklaagden hebben onrechtvaardig gehandeld gedurende het schooljaar 2014/2015. De school is nalatig geweest en omdat klagers het niet eens waren met de

gang van zaken betreffende hun andere dochter hebben de aangeklaagden dat afgereageerd op D.

In het eerste schooljaar bij de leerkracht (2013/2014) waren de gesprekken alleen maar positief gestemd. De leerlinge zou zelfs naar havo/vwo kunnen. Het eerste rapport gesprek in het schooljaar 2014/2015 was eveneens positief. Tijdens het tweede gesprek dat jaar ging het om het voorlopig advies. De uitslagen van de CITO toetsen waren niet goed. Het advies luidde vmbo-basis. De stagiaire zou dat hebben aangekruist. De leerkracht gaf aan dat de leerlinge een hoger niveau kon behalen. De leerkracht gaf plotseling ook aan dat de leerlinge pestgedrag vertoonde. De leerlinge was over beide punten zeer verbaasd. Het rapport van een aantal dagen later was in orde. Er volgde nog een gesprek. Dit maal met beide leerkrachten. Eén van de aangeklaagde leerkrachten werd weggeroepen. De intern begeleider zou het voorlopig advies hebben ingevuld, volgens de andere leerkracht die nog wel aanwezig was. Het gemelde pestgedrag verbaasde de andere leerkracht. De aangeklaagde leerkracht gaf na terugkomst toe dat zij zich had vergist daar waar zij de stagiaire had genoemd. De aangeklaagde leerkracht gaf ook aan dat ze dat over het pestgedrag ook niet had moeten zeggen omdat het niet bewezen was. De andere leerkracht gaf aan dat klagers zich over het voorlopig advies nog niet druk hoefden te maken. De CITO was slechts een moment opname. De leerlinge deed het goed in de klas.

Tijdens het volgende gesprek over de andere dochter van klagers kwam het wegroepen uit het gesprek van de aangeklaagde leerkracht ter sprake. De antwoorden van de verschillende personen stemden niet overeen. Klagers gaven aan dat hetzelfde probleem van verkeerde resultaten zich bij beide dochters voordeed. De aangeklaagden waren vervolgens erg kortaf.

De leerlinge had nimmer problemen gehad op school. De CITO uitslagen waren goed. Klagers begrijpen niet waarom de leerlinge opeens een achterstand kreeg. Opmerkelijk was dat de CITO resultaten op de rapporten van de leerlinge niet overeen kwamen met de uitdraaien van het systeem, behalve van groep 7.

Klagers herhaalden het een en ander nog eens in de vorm van een aantal vragen.

Klagers voelden zich door een verslechterde situatie (zeker na het indienen van een klacht tegen de school inzake hun andere dochter) gedwongen een andere school voor de leerlinge te zoeken.

De school had pas in november 2015 het dossier opgestuurd naar de nieuwe school. Klagers zagen toen dat de school hun fout nog steeds niet had gecorrigeerd. De CITO uitslagen leken slechter dan ze waren.

De leerlinge was door dit alles onzeker geworden. Zij was psychisch onder druk gezet en niet gelijkwaardig behandeld.

Verweer

Door de aangeklaagden wordt naar aanleiding van deze klacht het volgende aangevoerd.

Ten aanzien van C.:

Wederom was de door de school in haar schoolgids aangegeven route in geval van klachten door klagers niet gevolgd. De door klagers aangetekende brief was door de school eerst laat ontvangen vanwege een incorrect adres. Bovendien bleek de klacht inmiddels al bij de commissie te zijn ingediend.

Klagers hadden vorig schooljaar dezelfde klacht reeds bij de commissie ingediend. De aangeklaagden en klagers hadden elkaar voor, tijdens en na de hoorzitting gesproken. Naar aanleiding van het oordeel van de commissie had de bestuurder klagers uitgenodigd. Klagers hadden hierop niet gereageerd. De school had haar uiterste best gedaan een en ander uit te leggen aan klagers.

De commissie gaat niet over het straffen van de school en het tegemoet komen aan genoegdoening bij klagers.

De leerlingen zitten sinds dit schooljaar weer op hun oude school.

De klagers verzoeken de commissie de klacht niet-ontvankelijk te verklaren.

Inhoudelijk geven aangeklaagden nog het volgende aan.

De CITO heeft de normering aangescherpt. Voor kinderen die een grensgeval zijn, kan het resultaat een niveau lager uitvallen indien naar de letternormering wordt gekeken. De vaardigheidsscore blijft hetzelfde maar geeft een ander resultaat. Deze aanpassing is centraal verwerkt in het leerling administratiesysteem. De school heeft daar geen invloed op of bemoeienis mee. Dit betekent dat er op de rapporten van voor de verscherping een ander resultaat (lees: letteraanduiding) bij de dan geldende CITO-toets kan staan dan nu in het leerlingvolgsysteem staat wanneer de school de ontwikkelingslijn van een kind oproept. Hierover zijn alle ouders geïnformeerd in juni 2014 via het interne communicatieplatform. De aangeklaagden geven vervolgens de informatieve tekst weer.

Ten aanzien van D. is het volgende aanvullend aangevoerd:

In een gesprek over de andere dochter van klagers hebben klagers weliswaar iets aangestipt maar het gesprek ging toen niet over deze leerlinge en zou ook niet met de juiste personen zijn geweest.

Vorig schooljaar hebben klagers een soortgelijke klacht ingediend met betrekking tot hun andere dochter. Ook in casu worden de aangeklaagden beschuldigd van het vervalsen van de CITO-resultaten. Klagers zoeken geen advies het geschil op te lossen.

Inhoudelijk geven aangeklaagden nog het volgende aan.

Wat betreft het pesten geven de aangeklaagden kort aan dat klachten waren binnen gekomen van tenminste een leerling en een ouder. De school neemt dit serieus en bespreekt het met desbetreffende ouders en leerlingen. Het gaat om het oplossen van een vervelende situatie. Vaak zien de aangeklaagden dat een 'pester' zich niet bewust is van zijn pestgedrag maar past deze zijn gedrag wel aan wanneer de 'pester' weet wat de ander als pesten ervaart. Het gaat om zorg voor het welzijn van alle leerlingen en deze primaire taak neemt de school zeer serieus. De school heeft gehandeld volgens het pestprotocol.

Ontvankelijkheid

De Voorzitter heeft bij e-mail van 10 juni 2016 besloten de klacht niet vereenvoudigd te behandelen en heeft daartoe het volgende overwogen:

Gelet op de datum waarop de klachten ter kennis van de commissie zijn gekomen, is de Voorzitter van oordeel dat op de onderhavige klachten de procedureregels van toepassing zijn als vermeld in het Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO van de Stichting Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs. Dit reglement is in werking getreden per 1 januari 2016. Op grond van artikel 12 van dit reglement heeft de Voorzitter de bevoegdheid het onderzoek naar de klacht te sluiten indien voortzetting van het onderzoek niet nodig is omdat naar zijn oordeel de commissie kennelijk onbevoegd is, de klacht kennelijk niet-ontvankelijk is, de klacht kennelijk ongegrond of de klacht kennelijk gegrond is.

Doel van deze bevoegdheid is in klachtprocedures waar, naar het oordeel van de Voorzitter, de uitkomst van de klachtprocedure zo zeer kenbaar is dat een mondelinge behandeling niet nodig is, enerzijds snel een oordeel ter kennis van alle betrokkenen te brengen en anderzijds in dergelijke gevallen betrokkenen niet te belasten met het houden van een hoorzitting die niet meer zal kunnen bijdragen aan het oordeel van de commissie.

Met betrekking tot de klacht met kenmerk 2016/049 ingediend door klagers in hun kwaliteit van ouders van D. betreft de klacht - kort samengevat - de behandeling die hun dochter D. heeft ondervonden. Ook al zijn er parallellen te onderkennen met de klacht welke deze klagers op 10 april 2015 hebben ingediend in hun kwaliteit als ouders van C., welke klacht door de commissie in behandeling is genomen onder kenmerk 15-14 en welke heeft geleid tot een oordeel op 29 september 2015, nu deze klacht expliciet betrekking heeft op de behandeling van hun dochter D., kan niet geoordeeld worden dat in dit geval sprake is van een kennelijk niet-ontvankelijke klacht.

Met betrekking tot de klacht met kenmerk 2016/006 ingediend door klagers in hun kwaliteit van ouders van C. betreft deze naast onderdelen waarvan mogelijk geoordeeld zal worden dat deze een herhaling zijn van de klachtonderdelen die door klagers al in de vorige klacht 15-14 aan de orde zijn gesteld, ook nieuwe aspecten. Dit leidt tot de vaststelling dat aangeklaagden geen belang hebben bij een gedeeltelijke kennelijk niet-ontvankelijk verklaring van de klacht door de Voorzitter. Beoordeling door de Voorzitter of en zo ja in hoeverre in casu sprake is van een niet-ontvankelijkheid kan derhalve vooralsnog achterwege blijven.

Het vorenstaande laat onverlet dat de commissie na de hoorzitting tot de conclusie kan komen dat klagers met betrekking tot een of meerdere klachtonderdelen niet-ontvankelijk dienen te worden verklaard.

Indien geoordeeld zou worden dat met betrekking tot de onderhavige klachtprocedures niet het Reglement Landelijke Klachtencommissies GCBO van de Stichting Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs van toepassing is maar de Regeling Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs ingesteld door de VBS, geldt dat het oordeel van de Voorzitter met toepassing van die Regeling en van artikel 13 van die Regeling niet anders zou zijn geweest.

De commissie bekrachtigt na beraadslaging het besluit van de Voorzitter. De commissie is van oordeel dat op deze klachten van toepassing is het per 1 januari 2016 in werking getreden Reglement Klachtencommissies GCBO. Klagers kunnen worden aangemerkt als klagers in de zin van de klachtenregeling die voor de school geldt en waarin aansluiting is gezocht bij de commissie. De commissie verklaart klagers ontvankelijk in hun klachten.

Oordeel

Op grond van het dossier (klachten, verweerschriften en overgelegde stukken) en hetgeen aan de orde is geweest tijdens de hoorzitting komt de commissie tot het volgende oordeel.

Wat betreft het procedureel verweer merkt de commissie nog(maals) op dat een klager op grond van de in de wet vastgelegde regeling van het klachtrecht de bevoegdheid heeft om met voorbijgaan van een binnen de school georganiseerde regeling van klachten zich rechtstreeks tot de commissie te wenden. Wanneer een klager de binnen de school bestaande klachtenregeling overslaat, leidt dat er derhalve niet toe dat de commissie de klacht niet in behandeling moet nemen. De commissie heeft dit als zodanig reeds meermalen geoordeeld waaronder ook in haar oordeel inzake klacht 15-14.

De commissie gaat bij de klachtomschrijving uit van de gestelde onrechtmatigheid dan wel onrechtvaardigheid.

De commissie merkt op dat de CITO zo is georganiseerd dat de school daar geen invloed op heeft en ook niet kan hebben. Dat is klagers niet eerder duidelijk geworden. Tijdens de hoorzitting hebben aangeklaagden het een en ander nog eens duidelijk uitgelegd. Tijdens de hoorzitting is bovendien gebleken dat CITO de uitslagen over alle voorafgaande jaren met

terugwerkende kracht heeft aangepast aan de nieuwe normen. Uit de via het zogeheten communicatie platform Max Class verzonden informatieve brief van de school aan de ouders van juni 2014 over aanpassing van Cito LVS toetsen kon worden afgeleid dat alleen de laatste CITO gegevens zouden worden aangepast. Die informatie bleek niet juist te zijn. Toen het de school duidelijk was geworden dat alle CITO uitslagen met terugwerkende kracht zouden worden aangepast, had de school de ouders dat direct dienen te melden. Dat speelt te meer omdat de verschillen tussen de oude en de nieuwe uitslagen konden oplopen tot wel twee niveaus. In de communicatie hierover is de school te kort geschoten. In zoverre acht de commissie de klacht **gegrond**.

De commissie is echter niet gebleken dat sprake is geweest van enig handelen of nalaten dat als onrechtvaardig dan wel onrechtmatig handelen zou zijn te kwalificeren. Hetzelfde geldt wat betreft het door klagers gestelde dat tevens sprake zou zijn van discriminatie. Vaststaat immers dat een school geen invloed kan uitoefenen op de CITO uitslagen. De commissie oordeelt de klacht in zoverre **ongegrond**.

De commissie merkt in dit verband nog het volgende op. Klagers hebben gemeld dat het met de leerlingen op de nieuwe school goed gaat. De commissie heeft echter wel geconstateerd dat de CITO uitslagen van de leerlingen op de nieuwe school vooralsnog geen verbetering hebben laten zien.

De gang van zaken heeft er toe geleid dat de klagers naar aanleiding van het gebeuren rondom de CITO scores het vertrouwen zijn kwijt geraakt in de school. De school heeft dat niet onderkend en opgevangen. Het heeft geleid tot het van school nemen van de leerlingen. De manier waarop de school met de vragen van de klagers is omgegaan, heeft het wantrouwen van de klagers gevoed. De school heeft de ouders wel informatie gezonden (schriftelijk en in gesprekken), maar is onvoldoende nagegaan of deze informatie de ouders had bereikt en of de ouders deze hadden begrepen. Het was beter geweest wanneer dat - desnoods summier - wel was gebeurd. Nu is het wantrouwen van de ouders in de school blijven groeien, terwijl dat niet nodig was geweest.

De aangeklaagden hebben desgevraagd aangegeven dat de gesprekken met de ouders door de groepsleerkrachten waren voorbereid. Dit antwoord roept echter vragen op. De gesprekken

lijken in elk geval niet voldoende te zijn ingeschat en voorbereid. Er bestond verschil wat betreft inhoud en strekking tussen hetgeen de ene respectievelijk de andere leerkracht in mondelinge contact met de ouders zei, bijvoorbeeld over de vorderingen van de leerlingen. Gesprekken dienen zo te worden voorbereid dat eenduidige boodschappen worden gegeven en ook bij informele contacten met ouders moeten duo-leerkrachten er zorg voor dragen dat zij zich steeds eenduidig uitlaten. Evenmin is het juist uit een gesprek met ouders weg te lopen; zelfs niet wanneer een andere collega met een dringend probleem zit. Die laatste zal dan toch even moeten wachten. Wanneer een formeel gesprek met ouders wordt gevoerd door de beide groepsleerkrachten, gaat dat voor en kan het gesprek niet alsnog aan één van de twee worden overgelaten. In zoverre acht de commissie de klacht **gegrond**.

Den Haag, 22 juli 2016,

C. Sjenitzer,

Voorzitter

D.H.C. Dane-Peeters

Secretaris