

Klachtnummer 2018/160

Klacht is binnen een redelijke termijn nadat klagers met school waren "uitgepraat" aan de commissie voorgelegd. Klacht is in zijn geheel ontvankelijk. Is aan de zorgplicht voldaan? Hoewel het goed denkbaar is dat de autigroep in eerste instantie als aangewezen voorkwam voor een zwaar gehandicapt kind als de leerling, kan dit niet tot de gegrondheid van dit klachtonderdeel leiden, nu plaatsing in de groep een eigen bevoegdheid van de school betreft en de school hier ook de juiste expertise voor heeft. Heeft de school adequaat gehandeld, toen bleek dat de leerling in toenemende mate last kreeg van paniekaanvallen? Alles overziende kan niet vastgesteld worden dat de school toerekenbaar nalatig is geweest in de zorgplicht. De commissie onderschrijft met betrekking tot voorval inzake verstrekking van medicijnen het uitgangspunt van de school dat ouders niet tijdens de les de klas binnen mogen, omdat dit te verstoring werkt. De school mocht er niet op vertrouwen dat de klacht was opgelost, zonder dit met klagers kort te sluiten. Afgezien van het feit dat het dossier geen handelingsplan bevat, is onvoldoende gebleken dat school de behandelafspraken niet zou zijn nagekomen. Nu klagers al in september 2017 na contact met de vertrouwenspersoon om een gesprek met het bestuur hebben verzocht en pas in april 2018 een gesprek hebben gehad, is mede gelet op de ernst van de situatie, de redelijke termijn zeer ver overschreden. Het is niet vreemd dat klagers hierdoor de indruk hebben gekregen dat zij niet serieus werden genomen. Dat er sprake was van onvoorziene omstandigheden doet daar niet aan af. Het bestuur had naar alternatieven dienen te zoeken om hier een oplossing voor te vinden. De bestuurder heeft een verslag van het gesprek gemaakt, een excuusbrief opgesteld en nog intervisie aangeboden. Klagers zijn het niet eens met het verslag en de brief en herkennen er zich niet in, maar zijn ook niet gekomen met een aanvulling daarop. Weliswaar heeft school nagelaten het verslag door klagers te laten ondertekenen en/of hen daar om te vragen, maar klagers hebben telefonisch aangegeven geen contact met school meer te willen. De school heeft zich erg afwachtend opgesteld met betrekking tot de leerplichtonthefing. School heeft gesteld dat ze hierover geen informatie hebben ontvangen. Zolang een leerling ingeschreven staat en ziek is gemeld, is de school echter verantwoordelijk voor het aanbieden van onderwijs. De school is op dit punt nalatig geweest door niet te onderzoeken hoe zij onder deze omstandigheden aan haar zorgplicht inhoud diende te geven en had een betere regie dienen te voeren. Met de communicatie is veel misgelopen in die zin, dat partijen ondanks bereidwilligheid beiderzijds, elkaar niet altijd goed hebben verstaan en begrepen. Zij zal dan ook adviseren dat de school zich vanuit haar professionaliteit bewust moet zijn van verschil in communicatiestijlen van personen met een andere culturele achtergrond.

Advies aan:

Aan het bestuur van Stichting A. (hierna: bevoegd gezag) inzake de klacht van B. en C. (hierna: klagers).

Klagers zijn de ouders van D. (acht jaar) leerling van Basisschool E. (hierna: de school).

I. Verloop van de klachtenprocedure

De Landelijke Klachtencommissie voor het Algemeen Bijzonder Onderwijs (hierna: de commissie) heeft op 16 juli 2018 de klacht van klager per post ontvangen.

De klacht is gericht tegen F., directeur van de school, (hierna: directeur), G., (hierna: klassenassistent) en een orthopedagoog van de school, H., (hierna: orthopedagoog).

Het verweerschrift van de school heeft de commissie van mr. I. (hierna: gemachtigde van de school) op 13 september 2018 per post ontvangen.

Op 16 november 2018 heeft de commissie een hoorzitting gehouden te Utrecht. Klagers zijn in persoon verschenen vergezeld van J., vertrouwenspersoon van klagers (hierna: vertrouwd persoon) en mr. K. (hierna: gemachtigde van klagers). Verweerders waren in persoon aanwezig vergezeld door L., leerkracht van de school (hierna: leerkracht) evenals M., ad interim bestuurder van het bevoegde gezag (hierna: bestuurder a.i.) en N., P&O adviseur van het bevoegde gezag (hierna: P&O adviseur) bijgestaan door de gemachtigde van de school.

II Het standpunt van klagers

Kort samengevat komt de klacht erop neer dat de periode van de afgelopen anderhalf jaar vreselijk is geweest voor D., dat hij door de gebeurtenissen op school is getraumatiseerd, dat school in deze voor klagers emotionele periode niet naar hen als ouders heeft geluisterd en klagers door school niet serieus zijn genomen. Klagers hebben ter ondersteuning van hun standpunt medische stukken overgelegd over de ernst van de problematiek van D.

De klacht bestaat uit de volgende klachtonderdelen:

1. Geen plaatsing in toegezegde autigroep.
Klagers waren enthousiast over de autigroep waar D. individueel zou worden begeleid met veel ontwikkelingsmogelijkheden voor hem. In overleg tussen de directeur en klagers werd besloten dat D. in de autigroep geplaatst zou worden. Nadat D. een paar weken op school zat, merkten klagers dat hij niet in de toegezegde autigroep, maar in een SO-groep, de E-groep, was geplaatst. Een groep zonder afgescheiden leerplekken, met meer speelgoed, meer kleuren en meer geluiden. Klagers vonden dit totaal geen geschikte groep voor D., omdat er te veel prikkels zijn.
2. Geen toegang tijdens les dan na dringend verzoek arts.
Nadat klagers op een dag drie keer tevergeefs hadden gebeld om noodzakelijke medicatie voor D. af te geven op school, is klager/vader naar school gegaan om het medicijn te brengen. Hij werd daar tegengehouden. School wilde niet dat klager in de klas van D. kwam. Uiteindelijk heeft klager de medicijnen overhandigd aan een medewerker van de administratie van de school.
D. kan tijdens zijn verblijf op school geen ontlasting produceren waardoor hij paniekaanvallen krijgt. Pas nadat de kinderarts vanwege deze ontlastingsproblematiek school schriftelijk heeft verzocht klagers een paar keer mee te laten lopen, werden zij toegelaten tot de groep van D.
3. Geen wijziging beleid/plaatsing na klacht bij directeur.
Na een paar weken op school kreeg D. ernstige paniekaanvallen. Klagers zagen dat er in de klas niet zorgvuldig en niet met de juiste aandacht met D. werd omgegaan. Er werd boos en gefrustreerd op hem gereageerd. Dit had zijn weerslag zowel op het gedrag en de ontwikkeling van D. als op klagers. In maart 2017 hebben klagers hun zorgen met de directeur besproken. Ondanks de belofte van de geschrokken directeur hier direct mee aan de slag te gaan, hebben klagers hierover nooit meer iets van de directeur gehoord.

4. Behandelafspraken niet nagekomen.
Bij het intakegesprek waren zeven personen van de school aanwezig. In dit gesprek is uitgebreid met klagers overlegd hoe gelet op de voorgeschiedenis om te gaan met het eten, het drinken en de ontlasting van D. Ondanks de zorgvuldig gemaakte notities ging er van alles mis in de omgang met D. zoals bij het stukje brood/slokje drinken, het niet mogen poepen op school, het met de broek op de knieën meegetrokken worden naar de wc, het incident over de ring van moeder/armband van klassenassistent, de klassenassistent die zegt dat zij de baas in de klas is, tegenstrijdige instructies bij het handen wassen, lang moeten blijven zitten in de kring en mee moeten naar de zaal met carnaval.
5. Lange wachttijd tot gesprek met voorzitter van de Raad van Bestuur (RvB).
Klagers kwamen er met de directeur niet uit. Op advies van de vertrouwenspersoon hebben klagers in september 2017 een gesprek met het bestuur aangevraagd om hun klachten/zorgen te bespreken. Door ziekte van de bestuurder heeft het tot 16 april 2018 geduurd voordat klagers een gesprek met de bestuurder a.i. hadden. Dit gesprek is voor klagers niet naar wens verlopen, omdat er niet naar hun verhaal werd geluisterd en er alleen oplossingen werden aangedragen.
6. Onvoldoende verslag en excuusbrief van voorzitter van RvB.
Het verslag van dit gesprek klopt niet en in de na het gesprek toegezonden excuusbrief staat niet dat de school grove fouten heeft gemaakt.
7. D. niet meer naar school geweest sinds 21 februari 2017.
Vanaf de kerstvakantie 2016 is D. niet of nauwelijks meer naar school gegaan, omdat het steeds slechter met hem ging in de SO-groep waar hij was geplaatst.

III Het standpunt van school

In de visie van school hebben school en bevoegd gezag veel gedaan om de klacht af te handelen. Zo zijn er diverse gesprekken geweest, afspraken gemaakt, excuses aangeboden en op 15 mei 2018 heeft er nog een intervisiegesprek plaats gevonden. School dacht de klacht daarmee naar tevredenheid te hebben afgehandeld.

- Ad ontvankelijkheid
Afgezien van de late reactie van het bestuur en de onvoldoende verslaglegging van het gesprek met de bestuurder a.i. en klagers van 16 april 2018 zien de klachtonderdelen van de klacht op gebeurtenissen van 23 maanden geleden. Hiermee is de termijn voor het indienen van een klacht binnen een jaar voor een groot deel van de klacht verstreken. Daarom stelt school zich op het standpunt dat de klacht (gedeeltelijk) niet ontvankelijk dan wel ongegrond is.
- Ad directeur
Niet alle leerlingen met autisme kunnen in de specifieke autigroep van de school geplaatst worden. Dat wordt per leerling bekeken. Klagers hadden wel de wens dat D. in de autigroep geplaatst zou worden, maar er was op dat moment geen plaats. De directeur heeft ook nooit een toezegging gedaan. D. was een jonge leerling, waardoor het voor hem voordeel zou kunnen opleveren in de E-groep, een kleine groep van zeven leerlingen en twee begeleiders met meer bewegingsvrijheid en auti aanpak. In deze groep is rust, structuur en voorspelbaarheid aanwezig zoals bij autisme van belang is, maar wordt ook ruimte geboden voor sociaal-emotionele ontwikkeling. Met klagers is besproken dat D. in de E-groep

geplaatst zou worden en in een eventueel later stadium alsnog in de autigroep, als daar een plek beschikbaar kwam. Dit staat ook in het door klagers ondertekende startverslag. In oktober 2016 kwam er een plek vrij in de autigroep. Toen hebben klagers besloten D. in zijn groep te laten, omdat hij het daar naar zijn zin had. Klagers hebben diverse malen aangegeven blij te zijn met de school. Tijdens het huisbezoek hebben klagers laten weten dat D. graag naar school gaat.

- Ad orthopedagoog
De orthopedagoog heeft aanvankelijk aangegeven dat het niet wenselijk is als ouders tijdens de lessen in de klas aanwezig zijn. Er ontstaat veel onrust bij de leerlingen als ouders in de klas komen. Vandaar dat klagers medicatie voor D. bij de administratie konden afgeven, waarna de orthopedagoog ervoor heeft gezorgd dat D. de medicatie kreeg. Ouders kunnen een verzoek indienen voor bezoek aan de klas en per situatie wordt beoordeeld of dit mogelijk is. Vanwege de ontlastingsproblematiek van D. zijn klagers op verzoek van de kinderarts eind februari 2017 toegelaten in de klas.
- Ad klassenassistent
De klassenassistent is geraakt door de beschuldigingen. Zij heeft steeds geprobeerd alles uit te leggen aan klagers, zodat de intentie en achtergrond duidelijk waren zoals de situatie rond de ontlasting van D., het eten (stukje brood/slokje water), de ring van moeder/armband van klassenassistent en juf is de baas.
- Ad bestuur
 1. Door ziekte van de bestuurder heeft het wachten op het gesprek met het bestuur lang geduurd. Het duurde helaas enige tijd voordat er een vervanger was.
 2. Het bestuur betwist dat er onvoldoende verslag van het gesprek met de bestuurder a.i. en klagers van 16 april 2018 zou zijn gelegd. In dit verslag is de kern vastgelegd van wat bij die gelegenheid besproken is. Klagers hebben nooit gereageerd op het hun toegestuurde verslag. Ook maken zij in hun klacht niet duidelijk op welke punten het verslag onjuist dan wel onvolledig zou zijn. In de brief na het gesprek betreurt de bestuurder a.i. wat er tijdens het verblijf van D. op school is misgegaan en zij heeft hiervoor haar oprechte excuses aangeboden.
- Ad D. niet meer naar school
Dat D. niet meer naar school is geweest sinds februari 2017 valt school niet aan te rekenen. Klagers hebben zelf besloten D. niet meer naar school te laten gaan. In overleg met klagers, de kinder- en jeugdpsychiatrie en de leerplichtambtenaar is besloten tot ontheffing van de leerplicht. De school is hier nooit over gecontacteerd of hiervan op de hoogte gesteld. Wel heeft school nog geïnformeerd naar de reden van afwezigheid van D., maar klagers hebben niet meer gereageerd. D. is door klagers ziek gemeld. Dit is de reden dat school leerplicht hierover niet heeft bericht.

IV Overwegingen van de commissie

De commissie overweegt over de ontvankelijkheid van de klacht en met name de klachtonderdelen (1) geen plaats in toegezegde autigroep, (2) geen toegang tijdens de les, (3) geen wijziging beleid/plaatsing en (4) niet nakomen behandelafspraken het volgende:

De commissie stelt vast dat door de lange behandeling van de klacht door de vertrouwenspersoon in september 2017 en de lange wachttijd tot het gesprek met de bestuurder in april 2018 de afhandeling van de interne klachten erg veel tijd in beslag heeft genomen en dat de klacht vervolgens binnen een redelijke termijn nadat klagers met school waren "uitgepraat" aan de commissie is voorgelegd. De commissie is dan ook van oordeel dat de klacht in zijn geheel ontvankelijk is.

Klachtonderdeel 1

De commissie ziet zich gesteld voor het beantwoorden van de vraag of de school aan de op haar rustende zorgplicht ten aanzien van D. heeft voldaan. Ter zitting is vastgesteld dat D. in augustus 2016 is aangemeld en geplaatst op de school en vanaf eind februari 2017, nadat klaagster in de klas aanwezig is geweest, de school niet meer heeft bezocht. In de tussenliggende periode is D. evenwel door ziekte en andere omstandigheden ook veelvuldig afwezig geweest.

Klagers stellen dat D. door de behandeling op school ernstig getraumatiseerd is geraakt en zij verwijten de school grove nalatigheid als gevolg waarvan D. schade heeft opgelopen. De commissie kan nu partijen achteraf van mening verschillen en deze afspraak niet is vastgelegd, niet vaststellen of er wel of geen toezegging is gedaan dat D. in de autigroep zou worden geplaatst. Wel blijkt uit het op 17 oktober 2017 ook door klager ondertekende Startverslag dat D. in de E-groep was geplaatst. De commissie merkt op dat uit de medische stukken blijkt dat de school reeds bij de plaatsing van D. op de hoogte was van zijn lichamelijke en mentale beperkingen. Hoewel het goed denkbaar is dat de autigroep in eerste instantie als aangewezen voorkwam voor een zwaar gehandicapt kind als D., kan dit niet tot de gegrondheid van dit klachtonderdeel leiden, nu plaatsing in de groep een eigen bevoegdheid van de school betreft en de school hier ook de juiste expertise voor heeft.

Vervolgens dient de vraag beantwoord te worden of de school adequaat heeft gehandeld, toen bleek dat D. in toenemende mate last kreeg van paniekaanvallen. Vaststaat dat D. aanvankelijk met plezier naar school ging en dat na de eerste paniekaanval klagers D. twee weken thuis hebben gehouden. De commissie is van oordeel dat er gelet op het veelvuldige verzuim onvoldoende tijd en ruimte is geweest om mogelijke interventies van de school effect te laten hebben. Tijdens het klassenbezoek van klaagster in februari 2017 is zij zo geschrokken van de aanpak van de school, dat zij alle vertrouwen in school kwijt was en D. onmiddellijk heeft thuisgehouden. Hierdoor is de school ook niet meer in de gelegenheid geweest tot een andere aanpak te komen. Alles overziende is de commissie van oordeel dat niet vastgesteld kan worden dat de school toerekenbaar nalatig is geweest in de zorgplicht. Dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

Klachtonderdeel 2

De commissie stelt met betrekking tot de aanwezigheid van ouders in de klas vast dat klagers uiteindelijk de medicatie hebben kunnen afgeven bij de administratie van de school en dat de orthopedagoog het medicijn aan D. heeft toegediend. De commissie begrijpt de zorg van klagers over dit voorval. De commissie onderschrijft echter het uitgangspunt van de school dat ouders niet tijdens de les de klas binnen mogen, omdat dit te verstorend werkt. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Klachtonderdeel 3

De commissie constateert uit wat over en weer is verklaard dat de directeur met klagers hun klacht op 14 maart 2017 heeft besproken, maar dat klagers over de opvolging nooit iets hebben vernomen. Gebleken is dat de klacht wel intern is besproken, maar dat de directeur heeft nagelaten klagers over

het resultaat hiervan te informeren. De commissie stelt vast dat school veronderstelde dat de klacht na het gesprek naar tevredenheid was afgehandeld. De commissie is van oordeel dat school er niet op mocht vertrouwen dat de klacht was opgelost, zonder dit met klagers kort te sluiten. Dit klachtonderdeel is gegrond.

Klachtonderdeel 4

Afgezien van het feit dat het dossier geen handelingsplan bevat, is de commissie onvoldoende gebleken dat school de behandelafspraken niet zou zijn nagekomen. Weliswaar is bij het eten van het brood afgeweken van het protocol, maar dit berustte op een misverstand en school heeft hiervoor (schriftelijk) excuses aangeboden. De commissie stelt vast dat een aantal zaken zoals het creëren van een poephoek, een aparte kamer bij het zwembad en het föhnen na het zwemmen wel is nagekomen en dat het school niet valt te verwijten dat door de lange afwezigheid van D. de poephoek tijdelijk was opgedoekt. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Klachtonderdeel 5

Nu klagers al in september 2017 na contact met de vertrouwenspersoon om een gesprek met het bestuur hebben verzocht en pas in april 2018 een gesprek hebben gehad, is mede gelet op de ernst van de situatie, de redelijke termijn zeer ver overschreden. Het is niet vreemd dat klagers hierdoor de indruk hebben gekregen dat zij niet serieus werden genomen. Dat er sprake was van onvoorziene omstandigheden doet daar niet aan af. Het bestuur had naar alternatieven dienen te zoeken om hier een oplossing voor te vinden. Dit klachtonderdeel is gegrond.

Klachtonderdeel 6

De commissie stelt vast dat de bestuurder een verslag van het gesprek van 16 april 2018 heeft gemaakt, een excuusbrief heeft opgesteld en nog intervisie heeft aangeboden. De commissie constateert dat klagers het niet eens zijn met het verslag en de brief en zich er niet in herkennen, maar ook niet zijn gekomen met een aanvulling daarop. Weliswaar heeft school nagelaten het verslag door klagers te laten ondertekenen en/of hen daar om te vragen, maar klagers hebben telefonisch aangegeven geen contact met school meer te willen. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Klachtonderdeel 7

De commissie stelt vast dat klagers in overleg met de artsen er zelf voor gekozen hebben D. thuis te houden en dat zij zonder de school daarbij te betrekken zelf een tijdelijke ontheffing van de leerplicht hebben aangevraagd. Ter zitting is gebleken dat die verleende ontheffing per 18 juli 2018 is omgezet in een permanente ontheffing. Het komt de commissie voor dat de school zich erg afwachtend heeft opgesteld met betrekking tot de leerplichtontheffing. School heeft gesteld dat ze hierover geen informatie hebben ontvangen. Zolang een leerling ingeschreven staat en ziek is gemeld, is de school echter verantwoordelijk voor het aanbieden van onderwijs. De commissie is dan ook van oordeel dat de school op dit punt nalatig is geweest door niet te onderzoeken hoe zij onder deze omstandigheden aan haar zorgplicht inhoud diende te geven en een betere regie had dienen te voeren. Dit klachtonderdeel is gegrond.

De commissie overweegt tot slot dat zij zich niet aan de indruk kan onttrekken dat er met de communicatie in deze zaak veel is misgelopen in die zin, dat partijen ondanks bereidwilligheid beiderzijds, elkaar niet altijd goed hebben verstaan en begrepen. Zij zal dan ook adviseren dat de school zich vanuit haar professionaliteit bewust moet zijn van verschil in communicatiestijlen van personen met een andere culturele achtergrond.

V Oordeel over de gegrondheid van de klachten

De commissie verklaart:

de klachtonderdelen 3, 5 en 7 gegrond;
de klachtonderdelen 1, 2, 4 en 6 ongegrond.

VI Advies aan bevoegd gezag

De commissie adviseert het bevoegd gezag:

- De klachtenprocedure op de website van de school te plaatsen.
- Bij interne klachten aan klagers mee te delen wat daarmee is gedaan.
- Gesprekken met ouders waarin afspraken worden gemaakt schriftelijk vast te leggen en door ouders te laten ondertekenen.
- Aandacht te hebben voor interculturele communicatieverschillen.

Aldus gegeven op 16 november 2018 door mr. E.I. Batelaan-Boomsma, voorzitter, E.I.H. Gordijn-Oud en mr. W.G.G.M. van Holsteijn, leden, in tegenwoordigheid van mr. P. van Veen als secretaris.

mr. E.I. Batelaan-Boomsma
voorzitter

mr. P. van Veen
secretaris