

Klachtnummer 2019/059

Het staat klagers te allen tijde vrij een klacht bij de Commissie in te dienen. Klacht is ontvankelijk. De leerling was sedert januari 2018 niet meer in staat naar deze school te gaan. Gelet op de situatie dat de leerling per 1 februari 2019 op een andere school zou worden ingeschreven, had op zijn minst vóór die datum een gesprek moeten plaatsvinden. Verweerders hebben het punt van het ontbreken van een compleet en op de persoon van de leerling toegesneden onderwijsdossier erkend. Het door verweerders omschreven beleid is niet toegepast. Geen sprake van signalering, analyse, specifieke aanpak dan wel anderszins op de leerling toegesneden begeleiding. Dit ondanks de vele signalen die daartoe noopten. Niet gebleken dat de leerling in het zorgteam is besproken. Verweerders hebben niet weersproken dat zij nooit met klagers hebben gekeken in het leerlingvolgsysteem naar de gegevens en resultaten van de leerling, noch deze gegevens hebben gedeeld met klagers, op de CITO scores na. Met klagers is evenmin gesproken over een aanpassing van het onderwijsaanbod, dan wel nader onderzoek. Van een handelingsplan is nimmer aantoonbaar sprake geweest. Met de diagnose ASS heeft verweerder evenmin iets gedaan. Niet gebleken van enige planmatige aanpak. Het feit dat de leerling door klagers ziek was gemeld en deze ziekmelding gedurende langere tijd voortduurde, is door de school ten onrechte niet gemeld bij de leerplichtambtenaar. Vaststaat dat er een toenemende zorgbehoefte voor de leerling was ontstaan. Verweerder heeft geen voorzieningen getroffen daarin te voorzien. Bovendien heeft verweerder zich niet ingespannen voor een nieuwe passende onderwijssetting. Voor de school gold onverminderd de verplichting zorg te dragen voor (passend) onderwijs. School/verweerders is/zijn daarin ernstig tekort geschoten. Tijdens de hoorzitting zijn van de zijde van verweerders terecht excuses gemaakt aan klagers. Klacht gegrond.

Advies aan:

het bestuur van A. (hierna: bevoegd gezag), inzake de klacht van mevrouw B. en de heer C. (klagers), ouders van D. (thans 9 jaar), tegen E.

I. Verloop van de klachtenprocedure

Klagers hebben op 19 maart 2019 een klacht ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs (verder: de Commissie). De klacht is gericht tegen de heer F. (directeur) en de heer G. (voorzitter van het bestuur).

Op 16 april 2019 hebben de directeur en de voorzitter van het bestuur schriftelijk gereageerd op de klacht.

De klacht is door de Commissie behandeld op de hoorzitting van 4 juni 2019 te Zwolle. Klagers zijn in persoon verschenen. Namens het bevoegd gezag en de school zijn de voorzitter van het bestuur en de directeur verschenen, alsmede de heer H., secretaris van het bestuur.

II. Standpunt van klagers

Het eerste klachtonderdeel is gericht tegen het bestuur van de school:

Klagers hebben zich met het verzoek tot uitschrijving van hun zoon D. en klachten over de handelwijze van de school tot het bestuur gewend, aangezien de directeur niet reageerde of niet bereikbaar bleek. Klagers hebben het bestuur verzocht tot een redelijke oplossing te komen, voordat E. op 1 februari 2019 zou worden uitgeschreven. Ondanks een rappel hebben klagers geen reactie ontvangen van het bestuur. Uiteindelijk heeft een gesprek plaatsgevonden in aanwezigheid van de voorzitter van het bestuur op 1 februari 2019. Klagers hebben hier geen definitief verslag met een standpunt van het bevoegd gezag van ontvangen. Tijdens telefonisch overleg met de voorzitter van het bestuur op 19 februari 2019 heeft hij aangegeven dat hij niet had onderkend dat het een officiële klacht betrof. Klagers zijn ontstemd over deze gang van zaken en wenden zich tot de Commissie vanwege de handelwijze van het bestuur rondom het afhandelen van de klacht.

Het tweede klachtonderdeel is gericht tegen de directeur van de school en betreft het volgende:

- I. Ontbreken van een onderwijsdossier en geen verslagen, alleen wat CITO scores;
- II. Het niet signaleren van een leerprobleem, ondanks gesprekken met ouders en psycholoog;
- III. Het niet adequaat gebruiken van het Leerling Volg Systeem (LVS). Het wordt niet door leerkrachten en teamleider gebruikt om te signaleren en wordt niet met ouders gedeeld;
- IV. Geen planmatige aanpak;
- V. Het niet in praktijk brengen van beleid genoemd in de Schoolgids te weten:
 - a. uitermate goede zorgstructuur;
 - b. onderwijs op maat;
 - c. het inschakelen van het Zorgteam en dus geen Remedial Teaching (RT), didactisch onderzoek etc;
 - d. het melden van zieke leerling bij de leerplichtambtenaar.
- VI. De afwezigheid van enige persoonlijke betrokkenheid van de school en de afdeling Z bij E.

Klagers hebben bovenstaande tekortkomingen nader toegelicht aan de hand van een tijdlijn waarin de relevante gebeurtenissen worden weergegeven.

III. Standpunt van de school

De onderliggende klacht is dat de school geen passende zorg heeft kunnen bieden aan E. De school ziet op het verzorgen van primair onderwijs en verleent geen multidisciplinaire zorg. De school heeft naar beste kunnen geprobeerd mee te bewegen met de eisen en wensen van klagers. De verschuiving in het zorgspectrum blijkt beter opgepakt te kunnen worden bij het speciaal onderwijs waar E. nu op zit; de school is hier blij om.

Klachtonderdeel 1:

Het verzoek om een gesprek is op de laatste dag voor de kerstvakantie ontvangen. Met klagers is een gesprek gepland op 1 februari 2019.

Klagers melden daags voor het geplande gesprek dat bij een voor hen onwelkome uitkomst, zij een klacht indienen bij de Onderwijsinspectie en de Commissie. Dus de klachtafhandeling zou niet eerst door het bestuur plaatsvinden, maar afhankelijk van de uitkomst van het gesprek bij de Commissie.

Klagers waren het niet eens met het op 5 februari 2019 toegezonden verslag van het gesprek van 1 februari 2019 en hebben het bestuur laten weten de klacht door te zetten. In het telefonisch onderhoud op 19 februari 2019 zijn de volgende afspraken gemaakt.

- Het bestuur geeft een schriftelijke reactie op het bericht van 23 januari 2019 van klagers inzake het willen voorleggen van een klacht;
- Het bestuur geeft de contactinformatie van de klachtencommissie door;
- Het bestuur zou bij de directie navraag doen naar de timing van het gebaar naar E.;
- Het bestuur zou een procedure voorstel aan klagers voorleggen, voor de behandeling van de klacht.

Op 23 februari 2019 laten klagers weten reeds vervolgstappen gezet te hebben.

Al met al hebben klagers binnen twee maanden na de eerste brief van 21 december zich al tot de Commissie gewend, zonder dat overleg tussen klagers, directie en bevoegd gezag afgerond heeft kunnen zijn. Klagers zijn dan ook niet-ontvankelijk in hun klacht, nu de interne procedure niet volledig is doorlopen, aldus de school.

Klachtonderdeel 2:

Ad I. De onderwijsdossiers worden opgeslagen in Parnassys. Het dossier van E. is deels digitaal, deels handmatig bijgehouden. In 2018-2019 is afgesproken dat alles op dezelfde wijze digitaal opgeslagen wordt. De Intern Begeleider (IB-er) van de Z-afdeling houdt zicht op het nakomen van die afspraken.

Ad II. Jaarlijks vindt scholing plaats voor wat betreft het herkennen en oppakken van bepaalde leerproblemen. Voor leerkrachten van Z is in 2018 veel aandacht besteed aan de specifieke problematiek van leerlingen die hoogbegaafd zijn. Het zorgteam spreekt jaarlijks drie keer met de leerkracht alle leerlingen door.

Ad III. Alle gegevens worden in het LVS bijgehouden. Naar aanleiding van gesprekken met ouders en onderling met IB en leerkracht kan het onderwijsaanbod aangepast worden. Dit staat ook in het schoolondersteuningsprofiel.

Ad IV. Er is sprake van een planmatige aanpak voor wat betreft zorgleerlingen. De basisstructuur bij AT is onderdeel van de hele zorgstructuur van de school.

Ad V. Vanuit Z is altijd een IB-er en Remedial Teacher (RT-er) aanwezig bij de bijeenkomsten van het zorgteam. Als de formatie het toestaat, worden in de groep extra leerlingen opgenomen die voor RT-hulp in aanmerking komen. Er kan niet onbeperkt RT-tijd worden ingezet.

Onderwijs op Maat is voor Z leerlingen structureel ingezet. Binnen het aanbod met Deep Level Learning kan tegemoet gekomen worden aan de onderwijsvraag van de leerlingen. In de Z groepen is geen individuele aanpak mogelijk, maar wel zoveel mogelijk een aanbod dat passend is.

De melding van E. bij de leerplichtambtenaar in verband met zijn langdurige afwezigheid is te laat geweest. De school had E. eerder moeten melden bij de afdeling leerplicht. Dit is nu in de afspraken aangescherpt.

Ad VI. De directeur is niet nadrukkelijk betrokken geweest bij, maar wel op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen rondom E. Alle onderwijskundige zaken liggen vanaf 2016 bij de teamleider. Dit wil niet zeggen dat de directeur zich niet verantwoordelijk voelt voor de gang van zaken. Er is lering getrokken uit de wijze van communiceren en hoe dat in de toekomst gedaan moet worden. Dit is ook benoemd in het gesprek met klagers.

IV. Overwegingen van de Commissie

In het verweer is een beroep gedaan op de niet-ontvankelijkheid van klagers in hun klacht. De Commissie stelt zich op het standpunt dat wat er ook zij van de wenselijkheid eerst een interne klachtenprocedure te volgen, het klagers te allen tijde vrij staat een klacht bij de Commissie in te dienen. De Commissie is dan ook van oordeel dat klagers **ontvankelijk** zijn in hun klacht.

Klagers hebben in reactie op het verweer tijdens de hoorzitting de gang van zaken inzake hun eerste klachtonderdeel nogmaals nauwkeurig geschetst.

Klagers hebben in reactie op het verweer met betrekking tot hun tweede klachtonderdeel tijdens de hoorzitting gesteld dat verweerders het beleid uitgebreid hebben beschreven maar dat het probleem is gelegen in het feit dat dat beleid niet op E. is toegepast. Klagers hebben met voorbeelden aangegeven dat verweerders E. de juiste zorg hebben onthouden, terwijl de school daar verantwoordelijk voor is.

De Commissie stelt vast dat E. na problemen op school vanaf 2017 sedert januari 2018 niet meer in staat was naar de school te gaan: hij is in paniek bij het zien van het schoolgebouw en uitgeput. Van april tot en met juni 2018 gaat hij naar een zorgboerderij. In oktober 2018 gaat hij vier dagdelen per week naar een andere school, waar hij uiteindelijk per 1 februari 2019 is ingeschreven.

Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel merkt de Commissie het volgende op. Het verwijt van klagers betreft de omstandigheid dat het bestuur niet adequaat heeft gereageerd op de verzoeken van klagers inzake de punten die bij het bestuur onder de aandacht zijn gebracht in de brief van 18 december 2018 en in daarop volgende brieven (zie hiervoor onder II. standpunt van klagers de punten I tot en met VI).

De Commissie is van oordeel dat verweerders in hun reactie in de fase voorafgaand aan de klachtenprocedure bij deze Commissie zowel schriftelijk als in de gesprekken met klagers onvoldoende concreet en op de situatie van E. toegespitst zijn ingegaan op de door klagers genoemde tekortkomingen. Gelet op de situatie dat E. per 1 februari 2019 op een andere school zou worden ingeschreven, had op zijn minst vóór die datum een gesprek moeten plaatsvinden. De Commissie is van oordeel dat verweerders in bovenstaande zin niet adequaat hebben gereageerd en acht dit klachtonderdeel **gegrond**.

Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel merkt de commissie het volgende op.

Ad I. Verweerders hebben het punt van het ontbreken van een compleet en op de persoon van E. toegesneden onderwijsdossier erkend.

Ad II, III, IV, V a tot en met c en VI. De commissie constateert dat het door verweerders omschreven beleid niet is toegepast op E. Zoals tijdens de hoorzitting door klagers is aangegeven, was er geen sprake van signalering, analyse, specifieke aanpak dan wel anderszins op E. toegesneden begeleiding. Dit ondanks de vele signalen die daartoe noopten, waaronder: van A score naar E score bij de CITO, de gesprekken met klagers, het gedrag van E., de diagnose ASS en zijn lange afwezigheid. Verweerders hebben dit niet weersproken. Bovendien is niet gebleken dat E. in het zorgteam is besproken. Verweerders hebben niet weersproken dat zij nooit met klagers hebben gekeken in het leerlingvolgsysteem naar de gegevens en resultaten van E., noch deze gegevens hebben gedeeld met klagers, op de CITO scores na. Met klagers is evenmin gesproken over een aanpassing van het onderwijsaanbod, dan wel nader onderzoek. Van een handelingsplan is nimmer aantoonbaar sprake geweest. Met de diagnose ASS heeft verweerder evenmin iets gedaan. Er is derhalve niet gebleken van enige planmatige aanpak ten aanzien van E.

Ad V d. Het feit dat E. door klagers ziek was gemeld en deze ziekmelding gedurende langere tijd voortduurde, is door de school ten onrechte niet gemeld bij de leerplichtambtenaar. Verweerder heeft dit punt erkend.

Vaststaat dat er een toenemende zorgbehoefte voor E. was ontstaan. Verweerder heeft geen voorzieningen getroffen daarin te voorzien. Bovendien heeft verweerder zich niet ingespannen voor een nieuwe passende onderwijssetting. E. heeft maandenlang (van januari tot oktober 2018) thuis gezeten. In deze periode – tot de inschrijving op de nieuwe school – gold onverminderd voor de school de verplichting zorg te dragen voor (passend) onderwijs voor E. De Commissie concludeert gelet op het bovenstaande dat de school/ verweerders daarin ernstig tekort is/zijn geschoten.

Tijdens de hoorzitting zijn van de zijde van verweerders excuses gemaakt aan klagers. De commissie acht deze excuses gelet op het hiervoor overwogene terecht.

De Commissie acht ook dit klachtonderdeel **gegrond**.

V. Het oordeel van de Commissie

De commissie acht beide klachtonderdelen **gegrond**.

Aldus gegeven op 4 juni 2019 door mr. C.M. van der Bas, voorzitter, E.I.H. Gordijn-Oud, lid, A.M. Janbroers, lid in tegenwoordigheid van mr. D.H.C. Dane-Peeters, secretaris.