

OORDEEL VAN DE LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE
VOOR HET ALGEMEEN BIJZONDER ONDERWIJS
INZAKE KLACHT 12-03

De Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs (verder: de commissie) heeft op 22 februari 2012 een klacht ontvangen van de heer A. en mevrouw B. (hierna te noemen: klagers), ouders van C., leerling van klas 5 van D.

De klacht, geregistreerd onder nummer 12-03, is gericht tegen mevrouw E., leerkracht van de zoon van klagers sinds november 2008, hierna te noemen: aangeklaagde.

Procedure

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

Aangeklaagde is in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren en heeft bij brief van 3 april 2012 van die gelegenheid gebruik gemaakt.

Klagers en aangeklaagde zijn daarnaast in de gelegenheid gesteld hun standpunten nader toe te lichten op een op 20 april 2012 te Utrecht gehouden besloten hoorzitting.

Klagers waren aanwezig, vergezeld van de heer F., opa van C.

Aangeklaagde was aanwezig, vergezeld van haar gemachtigde mr. G., en de heer H., interim-directeur van D.

Op 28 juni 2012 heeft de commissie per e-mail nog nadere vragen aan de interim-directeur gesteld.

De interim-directeur heeft deze vragen bij e-mail van 5 juli 2012 beantwoord.

Klagers en aangeklaagde zijn op 5 juli 2012 in de gelegenheid gesteld op voornoemde reactie te reageren.

Op 16 juli 2012 heeft de commissie de reactie van aangeklaagde ontvangen. Van de zijde van klagers is niet gereageerd.

Ontvankelijkheid

D. (hierna: de school) was ten tijde van de voorgevallen feiten en de indiening van de klacht aangesloten bij de commissie. De zoon van de klagers is leerling van de school. De klacht wordt daarom ontvankelijk verklaard.

Feiten

De commissie gaat op grond van de schriftelijke stukken en het verhandelde ter zitting uit van de volgende, in verband met de klacht relevante, vaststaande en niet, althans onvoldoende, weersproken feiten.

Aangeklaagde, aanvankelijk werkzaam als planoloog en later als onderwijsassistent in het speciaal onderwijs, heeft in 2008 de PABO afgerond. Zij heeft in november 2008 klas 2 overgenomen en is sindsdien de leerkracht van de zoon van klagers.

Aangeklaagde is sedert medio januari 2012 ziek en er is nog geen duidelijkheid wanneer zij weer aan het werk kan.

De directeur is sinds mei 2011 als interim-directeur aan de school verbonden.

Voorafgaand aan het indienen van de klacht zijn er vijf gesprekken gevoerd, waarbij de navolgende personen in wisselende samenstelling aanwezig waren: klagers, de directeur van de school, de schoolarts, aangeklaagde en de ib-er. Zo heeft op 24 november 2012 een gesprek plaatsgevonden tussen klagers en aangeklaagde. Het laatste gesprek tussen klagers en de directeur van de school was op 16 december 2012. Op de laatste dag van de kerstvakantie hebben klagers een e-mail naar de directeur gestuurd waarin zij hebben aangegeven dat ze ontevreden zijn over de stand van zaken en dat ze er vanuit gaan dat de directeur passende maatregelen neemt die ervoor zorgen dat de leerkracht voorlopig niet meer voor de klas staat.

Korte inhoud van de klacht.

De klacht bestaat uit de volgende onderdelen.

1. Aangeklaagde communiceert slecht naar de leerlingen en de ouders en heeft een non-verbale, negatieve houding jegens hen.

Klagers hebben ter toelichting van dit klachtonderdeel een aantal voorbeelden gegeven.

In de eerste week van het schooljaar 2011-2012 is het buurmeisje van de leerling overleden. De leerling was hierdoor erg overstuur en zag er tegenop om vol goede moed het nieuwe schooljaar te starten. Toen klagers aangeklaagde hierover aanspraken, werd hun direct meegedeeld dat zij niet aan spontane oudergesprekken deed. Aangeklaagde kwam ongeïnteresseerd over en kapte het gesprek na twee minuten af. De toezegging een kaarsje in de klas te branden is niet gestand gedaan en aangeklaagde heeft hierover ook niet teruggekoppeld. Toen het veel later alsnog zou gebeuren, hoefde het niet meer van de vader omdat het al zo lang geleden was.

Aangeklaagde heeft niets gedaan met de mededeling van klagers dat een leerling van klas 5 hen via de mobiele telefoon heeft bedreigd met de dood. Hun zoon wordt nog steeds gepest door

deze leerling. Onlangs bleek dat de schoolarts niets wist van het incident. De schoolarts was verbaasd dat de school er niets mee had gedaan. Hij gaf aan dat een leerkracht niet alles kan zien, maar als een leerling aangeeft dat hij gepest wordt, moet er worden gehandeld.

Toen een leerling bezig was met een inhaaltoets heeft aangeklaagde hardop tegen een andere leerling gezegd dat er voor elk woord dat zij die leerling hoorde zeggen, bij de leerling die de toets maakte een punt af zou gaan. Dat zet een leerling onderdruk en dat beïnvloedt het resultaat.

Aangeklaagde schreeuwt vaak tegen de leerlingen, hetgeen buiten is te horen. Ook scheldt ze de klas uit en stookt de leerlingen in de klas tegen elkaar op. Zo heeft ze gezegd: 'Als we dit jaar niet op kamp gaan, mogen jullie C. daarvoor bedanken'. Aangeklaagde dreigt ook met sancties die ze niet waar kan maken.

Ondanks het gesprek aan het begin van het schooljaar werd de zoon van klagers aanvankelijk ingedeeld bij de leerling die hem met de dood bedreigd heeft. Klagers en hun zoon ervaren dat als pesten. Aangeklaagde verlaat regelmatig de klas en geeft dan de regie (ook bepalen van straf) aan deze leerling. De zoon van klagers is daar de dupe van. Die leerling staat bovenaan het 'voortrekkerslijstje' van aangeklaagde.

Aangeklaagde heeft tegen de zoon van klagers gezegd: 'Als je ouders niet tevreden zijn over mij, ga je toch lekker naar een andere school'.

Tijdens het kerstontbijt heeft aangeklaagde gezegd: 'Jullie zijn een kutklas'. Dit was buiten te horen.

Er is aldus sprake van agressief, onprofessioneel gedrag. De zoon van klagers is ziek geworden van de situatie in de klas en voelde zich niet veilig. Klagers hebben niet het gevoel gehad dat aangeklaagde hun zorgen deelde. Klagers zijn van mening dat aangeklaagde uit klas 5 moet worden gehaald om voor de leerlingen een veilige en vertrouwde omgeving te creëren.

2. De kwaliteit van het onderwijs door aangeklaagde is zeer slecht

Er zijn de afgelopen jaren veel aantoonbare incidenten geweest met aangeklaagde waardoor het vertrouwen in haar zwaar onder druk is komen te staan. In klas 3 was er een leegloop. Er is toen ook een ouderberaad met een andere leerkracht geweest om verdere leegloop te voorkomen.

Vanaf het begin van dit schooljaar is het functioneren van de leerkracht steeds slechter geworden en de kwaliteit van het lesgeven niet meer gewaarborgd. De ontwikkeling van de leerkracht stagneert en lijkt zich ondanks coaching van haar begeleiders niet te verbeteren.

Veel ouders zijn ontevreden.

Klagers hebben het leerlingdossier van hun zoon ingezien, maar niets over een aparte leerlijn of de doodsb bedreiging aangetroffen.

Verweer

Algemeen

Uit een onderzoek dat met instemming van de ouders in 2010 is uitgevoerd, bleek dat de leerling een IQ van 79 had en dyslexie. Klagers waren het niet eens met de uitkomst van dat onderzoek. Volgens klagers is hun zoon cognitief zeer begaafd, maar komt het er door faalangst niet uit. Van een door klagers aangekondigde second opinion heeft de school niets meer gehoord.

Aangeklaagde heeft veel tijd gestoken in een aparte leerlijn voor de leerling. Hierover is voor het laatst in het voorjaar 2011 contact geweest met de moeder in bijzijn van de toenmalige ib-er. In haar reactie van 16 juli 2012 heeft aangeklaagde verklaard dat zij in dat gesprek de moeder heeft verteld dat de leerling in ieder geval tijdens de oefeningen taal en rekenen in een ander boekje zou moeten gaan werken dan de andere kinderen. Hij zou dan meer succeservaringen op kunnen doen, omdat andere boekjes beter aansloten op zijn niveau.

Afspraak was op dat moment, aangezien de meeste kinderen een uitzonderingspositie niet prettig vinden, dat zowel klagers als aangeklaagde aan de bel zouden trekken als ze zouden merken dat de leerling moeite zou krijgen met de situatie. Er werd dus bij sommige vakken op eigen niveau gewerkt, maar van een volledige aparte leerlijn was geen sprake. Aangeklaagde weet niet waarom de gemaakte afspraken niet in het leerlingendossier zijn opgenomen.

Vanaf september 2011 heeft ze geprobeerd rekening te houden met zijn gevoeligheid en het feit dat hij ouder is en dus met andere dingen bezig. Hij kreeg steeds meer ruimte en vrijheid, te meer omdat het leren lastiger ging. Dit laatste en de vrijbrief van thuis hebben er waarschijnlijk voor gezorgd dat de situatie uit de hand liep.

De directeur heeft vastgesteld dat de spanning tussen klagers en aangeklaagde dit schooljaar groter werd. In zijn reactie van 5 juli 2012 heeft de directeur verklaard dat in het schooljaar 2010-2011 diverse handelingsplannen zijn gemaakt en dat deze wel de lijn vormden. Er was nog geen sprake van een aparte leerlijn. Voorts heeft hij verklaard dat aangeklaagde en de ib-er in het schooljaar 2011-2012 wilden komen tot een aparte leerlijn; zij wilden een afspraak maken met de ouders om tot concrete afspraken te komen. Dit lukte echter niet en mede hierdoor ontstond het communicatieprobleem.

Het was zijn bedoeling om in een volgende stap de communicatie weer op gang te krijgen. Klagers besloten echter zich tot de commissie te wenden.

De directeur heeft erkend dat, mede gelet op wisselingen in de leiding van de school in de afgelopen jaren, de school de leerkracht niet optimaal heeft begeleid. Er zijn weliswaar nog leerpunten voor de leerkracht, maar de directeur heeft alle vertrouwen in haar. De leerkracht heeft ervoor gekozen niet meer terug te komen op de school. Het bevoegd gezag heeft drie scholen en er zijn nog gesprekken gaande met de leerkracht.

1. Aangeklaagde communiceert slecht naar de leerlingen en de ouders en heeft een non-verbale, negatieve houding jegens hen.

Aangeklaagde herkent zich niet in het door klagers geschetste beeld. Ze is een lieve juf, met oog en aandacht voor de leerlingen. In de klas werkt ze met humor, strengheid en liefde voor de leerlingen. Uiteraard verheft ze wel eens haar stem.

Ze herkent ook niet de uitspraak dat de kinderen geen vertrouwen meer hebben in haar.

Aangeklaagde heeft in het schooljaar 2010-2011 de afspraak met moeder gemaakt dat ze contact met elkaar zouden opnemen als ze het gevoel hadden dat de leerling ongelukkig was. Tijdens het gesprek aan het begin van dit schooljaar heeft aangeklaagde aangegeven beperkt tijd te hebben, omdat zij na 10 minuten weg moest in verband met een andere verplichting. Klagers hebben geen gebruik gemaakt van de uitnodiging een afspraak te maken voor een nadere bijeenkomst. Aangeklaagde heeft de emotie van de leerling bij het overlijden van het buurmeisje in de klas wel serieus genomen. Gelet op aanwezige problematiek rond ziekte en dood die bij andere leerlingen in de klas speelde en de emotie die het branden van een kaarsje kon oproepen, heeft zij besloten op dat moment niet met de hele klas iets te doen. Zij heeft dat niet onmiddellijk naar klagers teruggekoppeld. Op een later moment is de leerling alsnog in de gelegenheid gesteld een kaars mee te nemen om in de klas neer te zetten, maar toen hoefde het niet meer van de vader.

Aangeklaagde heeft actie ondernomen na de melding over de doodsb bedreiging. Zij heeft de twee leerlingen zo ver mogelijk uit elkaar gezet, gesproken met ouders van de betreffende leerling, het incident ingebracht in de pedagogische vergadering, gevraagd aan collega's om mee te kijken. Er is echter op school geen pestgedrag geconstateerd. De toenmalige interim-directrice en ib-er waren van mening dat de school niets hoefde te doen aangezien het voorval zich buiten schooltijd afspeelde en er in de klas niets merkbaar was. Aangeklaagde heeft zich daarbij neergelegd en er heeft geen gesprek tussen de school en de ouders van beide leerlingen plaatsgevonden zoals klagers wensten.

Aangeklaagde heeft in de klas wel met het pestprotocol van de school gewerkt, ook in de verhoudingen tussen de beide leerlingen. Zij heeft dit niet expliciet met de ouders gecommuniceerd.

In de situatie van de inhaaltoets was sprake van een uitzonderlijke toets-situatie en vanwege de privacy van de betrokken leerlingen kan de leerkracht daar niets over zeggen.

Vanaf dit schooljaar ontstonden bij het lopen naar de gymles en bij de verkeerslessen regelmatig onveilige situaties door de leerling, zoals het elkaar van de fiets duwen.

Aangeklaagde heeft tegen de directeur en ib-er gezegd dat ze niet meer de openbare weg op zou gaan met deze klas omdat ze door het gedrag van de zoon van klagers de veiligheid van de leerlingen niet meer kon garanderen.

Toen klagers aangeklaagde aanspraken over haar opmerking ‘Als we dit jaar niet op kamp gaan mogen jullie C. daarvoor bedanken’, heeft ze die niet meer gemaakt.

Naar aanleiding van het verwijt dat aangeklaagde met sancties dreigt die ze niet waar kan maken, heeft aangeklaagde aangevoerd dat de leerkracht de veiligheid van de leerlingen moet waarborgen en dus de orde handhaven. Woorden zijn het enige middel om de orde te handhaven.

De verdeellijst (indeling van de klassen als er een leerkracht ziek is) is uiteindelijk de verantwoordelijkheid van de schoolleiding. De betrokken leerlingen hadden in de klas weer vriendschap gesloten. Nadat klagers aangeklaagde hadden gevraagd C. ergens anders in te delen heeft ze dat gedaan.

Aangeklaagde weerspreekt dat ze de regie uit handen geeft. Als ze de klas uit is, wordt aan verschillende kinderen bij toerbeurt gevraagd op te schrijven of het goed gaat. Het voortrekkerslijstje is een grapje met de klas, de meeste leerlingen begrijpen dat. Iedereen komt een keer bovenaan te staan.

De zoon van klagers maakt sinds september 2011 duidelijk dat hij niet naar aangeklaagde hoeft te luisteren van zijn ouders. Aangeklaagde laat zich niet chanteren door een leerling op straffe dat zijn vader anders boos op haar wordt.

Aangeklaagde erkent dat ze de uitspraak over ‘de kutklas’ heeft gedaan. Na een leuke dag voor de kerstvakantie waren er twee leerlingen flink aan het klieren (onder meer door het gooien met klei) en vervolgens was er een incident met een bezem waardoor een leerling struikelde en achterover viel. Aangeklaagde schrok en deed de bewuste uitspraak. Ze realiseerde zich dat dat niet hoort en heeft gezegd: ‘Sorry jongens, ik schrok erg en we gaan lekker vakantie vieren’.

Aangeklaagde heeft de ouders van de klierende kinderen gebeld en zij begrepen het. De zoon van klagers was ziek en die dag niet op school.

2. De kwaliteit van het onderwijs door aangeklaagde is zeer slecht

Aangeklaagde weet niet waar die aantoonbare incidenten over gaan. Van de ouders die hun kinderen van school hebben gehaald (leegloop) heeft aangeklaagde nooit klachten gekregen. Toen zij via de klassenouders hoorde over zorgen van ouders vanwege de leegloop, heeft zij in overleg met de directie en collega's besloten een extra ouderavond te organiseren op 2 november 2009. De genoemde leerkracht heeft leegloop gehad aan het begin van klas 4 en heeft op die avond verteld over het domino-effect dat kan optreden. Zij heeft geprobeerd duidelijk te maken dat het per kind verschilt waar die op de goede plek is. Na de kerstvakantie is toen gestart met lessen 'oefenen met gedrag': verbetering sociale interactie leerlingen en werken aan zelfvertrouwen, nodig vanwege een brand in de school (schooljaar 2007/2008) en het vertrek van veel leerlingen uit de klas.

Op 28 september 2011 heeft aangeklaagde een e-mail aan klagers gestuurd vanwege de opmerking van hun zoon dat zij geen orde kon houden en dat het waar was omdat klagers het ook zeiden. Uitnodigingen voor een gesprek werden door klagers steeds afgezegd. Toen aangeklaagde de directeur had verzocht met klagers contact op te nemen voor een gesprek met de directeur en haar zelf, hoorde aangeklaagde 2 dagen later van de ib-er dat klagers een gesprek zouden hebben met de schoolarts. Ze had het gevoel dat ze er tussenuit is geduwd. Vervolgens heeft de hele procedure veel tijd gekost.

Aangeklaagde maakte zich zorgen over de leerling. De leerling verstoorde met een ander kind de orde in de klas (duwen, slaan, hard praten en roepen). Als aangeklaagde daar iets aan probeerde te doen reageerde hij dat hij niet hoefde te doen wat zij zei. Aangeklaagde heeft diverse malen aan de bel getrokken bij de directie en ib-er.

De directeur heeft op 19 maart 2012 tegen aangeklaagde gezegd dat er geen sprake was van een oplossing in de vorm van coaching-gesprekken. Hij had klagers voorgesteld een gezamenlijk gesprek te voeren.

Aangeklaagde heeft met sommige ouders vanaf het begin een moeilijke verstandhouding, maar dit zijn uitzonderingen. Veel ouders, ook uit andere klassen, de directie, de schoolarts en collega's hebben vertrouwen in haar.

Oordeel

Algemeen

De commissie stelt vast dat aangeklaagde sinds 2008 als leerkracht werkzaam is op de school en dat dit na het behalen van het diploma van de PABO haar eerste aanstelling als bevoegde leerkracht is. Eerder oefende zij een ander beroep uit in een geheel andere discipline.

De commissie is van oordeel, mede gelet op hetgeen de directeur ter zitting heeft verklaard en in aanmerking nemende dat het de eerste baan van aangeklaagde als leerkracht in het onderwijs is, dat de leerkracht in de afgelopen jaren vanuit de school onvoldoende begeleid.

De commissie zal hierover een aanbeveling doen.

1. Ten aanzien van het verwijt over de communicatie en de non-verbale, negatieve houding van aangeklaagde overweegt de commissie het volgende.

De commissie begrijpt de afwegingen waarvoor aangeklaagde zich gesteld voelde ten aanzien van klassikale aandacht in verband met het overlijden van het buurmeisje van de leerling, maar stelt vast dat zij haar besluit om op dat moment af te zien van het branden van een kaarsje in de klas niet heeft teruggekoppeld naar klagers en ook niet op korte termijn anderszins gezocht heeft naar een modus om tegemoet te komen aan de begrijpelijke vraag van klagers.

De commissie is van oordeel dat aangeklaagde aannemelijk heeft gemaakt dat zij naar aanleiding van de melding over de doodsb bedreiging actie heeft ondernomen, zoals aangegeven in het verweerschrift. De toenmalige interim-directrice en ib-er hebben haar echter -naar het oordeel van de commissie ten onrechte- gezegd dat hier geen taak voor de school ligt omdat het incident buiten schooltijd plaatsvond en in de klas niets merkbaar was. Mede in aanmerking nemende dat aangeklaagde een beginnende leerkracht was, valt haar niet te verwijten dat zij het standpunt van de toenmalige directrice heeft gevolgd. Ten overvloede merkt de commissie op dat het feit dat een incident zich buiten schooltijd voordoet niet zonder meer met zich brengt dat de school hier niets mee hoeft te doen.

Ook heeft aangeklaagde waarnodig het pestprotocol in de klas gehanteerd. Over voornoemde zaken heeft zij echter klagers niet rechtstreeks geïnformeerd.

Ten aanzien van de uitspraak 'kutklas' van aangeklaagde overweegt de commissie dat zij heeft erkend dit gezegd te hebben, maar direct haar excuses aan de leerlingen heeft aangeboden en telefonisch contact met de ouders van de klierende kinderen heeft gezocht. De commissie acht dit een adequate reactie.

De commissie stelt vast dat aangeklaagde met de directeur en de ib-er heeft besproken dat zij bij de verkeersles niet meer met de klas de openbare weg op zou gaan, omdat zij de veiligheid van de leerlingen niet kon garanderen vanwege onder meer het gedrag van de zoon van klagers. De commissie heeft vastgesteld dat de directie dit besluit ondersteunde.

De commissie stelt vast dat de verdeellijst de verantwoordelijkheid van de directeur is, zodat dit punt verder geen bespreking behoeft. Klagers hebben voorts voorbeelden vermeld die niet hun

zoon betreffen. Deze behoeven evenmin bespreking aangezien klagers daar geen rechtens belang bij hebben.

Tenslotte stelt de commissie vast dat aangeklaagde vanaf het begin van dit schooljaar zorgen had over de houding van de leerling en heeft geprobeerd met klagers in gesprek te komen. De commissie stelt voorts vast dat, toen dat niet lukte, het door haar gewenste gesprek met klagers en de directeur om redenen die haar niet zijn aan te rekenen, niet heeft plaatsgevonden.

2. Ten aanzien van de klacht dat de kwaliteit van het onderwijs door aangeklaagde zeer slecht is, overweegt de commissie dat in de stukken en ter zitting onvoldoende concrete punten naar voren zijn gekomen op grond waarvan de commissie tot de conclusie kan komen dat dit klachtonderdeel in zijn algemeenheid gegrond verklaard zou kunnen worden.

Het is de commissie gebleken dat aangeklaagde zorgen had over het leerproces van de leerling. Op initiatief van de school en met instemming van klagers is in 2010 een onderzoek gedaan. Uit de stukken blijkt dat klagers het niet eens waren met de uitkomst hiervan, maar de school heeft geen kennis gekregen van een eventuele second opinion met een andere uitkomst. Aangeklaagde heeft verklaard dat ten aanzien van de leerling deels met een aparte leerlijn, niet zijnde een handelingsplan, wordt gewerkt. Dit is bevestigd door de directeur. Aangeklaagde heeft bovendien meegedeeld dat zij dit heeft besproken met moeder. De ib-er was hierbij aanwezig. Klagers hebben dit niet betwist.

Klagers hebben aangevoerd dat over de aparte leerlijn niets is opgenomen in het leerlingdossier. De commissie stelt naar aanleiding van de nadere vragen aan de interim-directeur en de reactie van aangeklaagde hierop vast dat deze bewering van klagers juist is. Er was door communicatieproblemen weliswaar nog niet sprake van een volledige aparte leerlijn, maar vast staat wel dat de leerling bij een aantal vakken op zijn eigen niveau werkte. De commissie is van oordeel dat ook van extra verrichtingen bij een leerling, zoals in de onderhavige situatie, in beginsel melding gemaakt moet worden in het leerlingdossier en zal hier een aanbeveling over doen.

3. Alles overwegende en samenvattend concludeert de commissie dat door een niet altijd even adequate communicatie van aangeklaagde in de richting klagers over wat zij heeft gedaan, diverse gebeurtenissen een eigen leven zijn gaan leiden. Voorts concludeert de commissie dat aangeklaagde weliswaar een aantal tamelijk ongelukkige uitspraken heeft gedaan -waarvan zij overigens ook zelf heeft geconcludeerd dat zij die beter niet had kunnen doen-, maar dat niet

aannemelijk is gemaakt dat er op basis van bedoelde uitspraken sprake was van een structurele non-verbale, negatieve houding van aangeklaagde.

De commissie is daarentegen wel van oordeel dat aangeklaagde op een aantal punten beter had moeten communiceren met klagers. Vanwege dat laatste acht zij de klacht over de communicatie en de non-verbale negatieve houding **in zoverre gegrond** en voor het overige **ongegrond**.

De klacht over de slechte kwaliteit van het onderwijs acht de commissie **ongegrond**.

4. Ambtshalve stelt de commissie vast dat in de schoolgids staat vermeld dat de klachtenregeling kan worden ingezien bij de administratie. Zowel op de website als in de schoolgids ontbreken de contactgegevens van de landelijke klachtencommissie.

De commissie is van oordeel dat de klachtenregeling van de school en de contactgegevens van de klachtencommissie niet voldoende toegankelijk zijn gepubliceerd. Potentiële klagers moeten voornoemde informatie kunnen inzien zonder tussenkomst van derden, zonder daar expliciet naar te hoeven vragen en zonder dat bekend wordt dat iemand zich oriënteert. Anders wordt onnodig voor potentiële klagers een drempel opgeworpen een klacht in te dienen. Een school kan de gewenste toegankelijkheid verbeteren door in de schoolgids de contactgegevens van de klachtencommissie op te nemen en te verwijzen naar de integrale klachtenregeling, inclusief de contactgegevens, op de website. De commissie zal ter zake een aanbeveling doen.

Aanbevelingen

De commissie beveelt het bevoegd gezag van de school aan te bevorderen dat

- de begeleiding voor beginnende leerkrachten een herkenbare aandacht, plaats en ruimte krijgt in de interne organisatie;
- ook zorgvuldig melding wordt gemaakt in het leerlingdossier van eventuele structurele en/of extra verrichtingen door de leerling alsook van het eventueel hanteren van een aparte leerlijn bij een leerling en voorts ertoe wordt overgegaan duidelijk intern te communiceren wie waarvoor verantwoordelijk is;
- voorts in de schoolgids de naam en de contactgegevens van de landelijke klachtencommissie worden opgenomen alsmede een verwijzing dat de integrale klachtenregeling op de website van de school staat. Het belang dat hij of zij die de mogelijkheid overweegt tot indiening van een klacht bij de commissie, zonder tussenkomst van derden maar in vrijheid de beschikking kan krijgen over deze gegevens, wordt daarmee gewaarborgd.

Den Haag, 26 juli 2012

C. Sjenitzer,
Voorzitter

R.T. Steinvoort-de Groot
Secretaris