



De communicatie met klaagster over de schoolresultaten van haar dochter is beneden de maat gebleven. De Commissie verklaart de klacht deels gegrond.

Klachtnummer: 2016/116

Naar aanleiding van de klacht van mevrouw K. (hierna: klaagster), wonende te P, moeder van minderjarige L., ten tijde van het indienen van de klacht leerlinge van de katholieke basisschool S te P (hierna: de school), die door de Stichting x in stand wordt gehouden,

tegen: mevrouw A1, als leerkracht verbonden aan school, en
mevrouw A2, directeur van de school, verweerders,

heeft de Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs (de Commissie) het volgende advies uitgebracht aan de stichting x:

1. Het verloop van de procedure

Voor de loop van het geding verwijst de Commissie naar de volgende stukken, waarvan de inhoud als hier ingevoegd is te beschouwen:

- De brief van klaagster van 11 mei 2016;
- Het door klaagster ingevulde vragenformulier van 24 mei 2016 met bijlage;
- De brief met bijlagen van 10 juni 2016 van mevrouw A2, verweerder;
- De ter zitting door klaagster verstrekte papieren;
- De brief van mevrouw A2 van 26 augustus 2016.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 6 juli 2016 te Utrecht. Op deze hoorzitting was klaagster aanwezig.

2. De klacht

2.1 Blijkens de inhoud van de overgelegde stukken en hetgeen ter zitting is verklaard, luidt de klacht als volgt:

De begeleiding van L en de communicatie met klaagster zijn beneden de maat gebleven.

2.2. Klaagster heeft het volgende aan haar klacht ten grondslag gelegd:

L zit sinds 2008 op de S school. Er is sinds zij in groep 4 zat, veel fout gegaan. De citolijnen gingen omlaag, met name voor zover het ging om vakken die met rekenen te maken hebben. Volgens de leerkracht was het niet nodig om L extra ondersteuning te geven, zoals klaagster voorstelde. Klaagster moest zelf maar thuis oefenen met L. Dat had echter niet het gewenste resultaat.

Toen L in groep 6 kwam, ging het snel bergafwaarts. Op haar eerste rapport stonden zeven onvoldoendes. Klaagster was, voordat zij het rapport te zien kreeg, niet op de hoogte gesteld van de gang van zaken.

De leerkracht verklaarde desgevraagd dat de overgang van groep 5 naar groep 6 voor veel kinderen moeilijk was. Op de vraag van klaagster of L geen extra hulp moest krijgen, werd gezegd dat dat niet nodig was.

In groep 7 heeft L na lang aandringen extra hulp gekregen buiten schooltijd. Zij heeft ook ondersteuning gekregen van een onderwijsassistent. Dat heeft weinig resultaat gehad. De hulp stelde trouwens ook weinig voor.

In groep 8 ging het nog slechter met de leerresultaten van L. In het 10-minutengesprek van februari 2016 heeft klaagster daarop gewezen. Klaagster had dat voordien vaker onder de aandacht gebracht. Zij heeft aangedrongen op meer extra ondersteuning. De leerkracht vond dat niet nodig.

Na dat gesprek heeft klaagster niets meer van de leerkracht gehoord. De e-mailberichten van klaagster belandden in de spam box.

L is veelvuldig te laat gekomen op school. Daarvan heeft de school klaagster ten onrechte niet op de hoogte gesteld. De leerkracht had daarover contact moeten opnemen.

Het advies voor de vervolgopleiding is wel met L zelf besproken, maar niet met klaagster. L heeft een vmbo-basis/kader-advies gekregen en daarmee niet een advies om naar het lwoo te gaan. Dergelijke keuzes dienen met de ouders besproken te worden.

Dat was niet het enige waarin de communicatie met klaagster fout liep. De leerkracht bleef ook in gebreke met het wekelijks aan klaagster mededelen hoe het ging met L. Dat zij dat zou doen, was wel afgesproken.

L kwam een keer thuis met de mededeling dat er luizeneitjes bij haar waren geconstateerd. Klaagster vindt het een vreemde gang van zaken dat een kind daarover geen brief meekrijgt. Klaagster heeft dat aan de leerkracht gezegd. Zij kreeg als reactie dat brieven die met leerlingen worden meegeven, vaak zoekraken.

Op wat kinderen op school eten en drinken, is te weinig controle. L is soms thuisgekomen met twee nog volle drinkbekers. L heeft ook veelvuldig fruit dat zij van huis had meegekregen, niet opgegeten.

Over de overblijfsvergoeding is geen volledige informatie verstrekt. Klaagster heeft nooit van de school gehoord dat de overblijfsvergoeding een vrijwillige is. Ingeval van niet- of niet-tijdige betaling kreeg klaagster zelfs een herinnering.

Klaagster ontvangt gaarne datgene wat zij wel heeft betaald, als onverschuldigd terug.

Toen L een Cito-toets moest inhalen, is de leerkracht het lokaal uitgelopen.

Dat was overigens niet de eerste keer dat een leerkracht tijdens de Cito-toets het lokaal uitliep.

3. Het standpunt van verweerders

Van de kant van verweerders is het volgende aangevoerd:

Communicatie

Er is in de beleving van de school lange tijd goed samengewerkt tussen de school en klaagster. De leerkracht die L de laatste drie schooljaren heeft gehad, mevrouw A1, heeft zich blijkens de overgelegde e-mailwisseling bovengemiddeld ingespannen om met klaagster te communiceren.

Zowel het zich welbevinden van L als de schoolresultaten zijn regelmatig onderwerp van gesprek geweest. Bijzondere punten van aandacht waren bedoeld om L in staat te stellen contacten te leggen met andere kinderen en om haar om te doen gaan met haar boosheid.

Er is veel gedaan om L te ondersteunen, samen te werken en af te stemmen. Dat is in de belevingswereld van mevrouw A1 altijd gebeurd in goed overleg met klaagster.

In het 10-minutengesprek van februari 2016 bespeurde mevrouw A1 een omslag in de houding van klaagster. Zij liet zich boos en negatief uit over de school. Zij gaf aan helemaal klaar te zijn met de school en geen gesprek meer te willen.

De leerkracht heeft daarmee rekening gehouden en heeft de communicatie beperkt tot wat zij met andere ouders aan gebruikelijk contact heeft.

Later zijn de e-mailberichten die in de spambox waren geraakt, alsnog beantwoord.

Vanwege een incident op school op 24 mei 2016, waarbij L betrokken was, heeft mevrouw A2 diezelfde dag telefonisch contact opgenomen met klaagster. Klaagster gaf toen te kennen geen behoefte te hebben aan een gesprek.

Schoolresultaten

Over de door L behaalde resultaten is regelmatig overleg geweest met klaagster. De zorg om L leverde genoeg reden op om contact met klaagster te onderhouden. Dat is ook gebeurd.

De onvoldoendes op het rapport van L hadden vooral te maken met het gegeven dat in toetsen de vorderingen worden gemeten in vergelijking met die van leeftijdsgenoten. L boekte weliswaar voortgang, maar minder dan gemiddeld.

De resultaten voor rekenen en taal hangen in de klas, zodat de leerlingen en hun ouders kunnen bijhouden hoe het leren verloopt.

De rapporten worden niet voorafgaand aan de uitreiking daarvan met de ouders besproken.

Te laat komen

Er zijn periodes geweest dat L op de valreep de school binnenkwam. Zij heeft echter nog nooit op de gang hoeven te wachten wegens te laat komen.

De leerkracht heeft in voorkomende gevallen L op haar te laat komen aangesproken.

Aangezien L op school kwam, als de deur nog niet dicht was, heeft de leerkracht geen noodzaak gezien met klaagster contact op te nemen vanwege te laat komen.

Overleg over schooladvies

Toen L in groep 7 zat, is er al in een gesprek met haar en met klaagster overleg geweest over het te geven schooladvies. L gaf toen aan niet naar het lwoo te willen.

De leerkracht heeft toen aangegeven vertrouwen te hebben in de vmbo-basisopleiding voor L. Daarmee was voor de leerkracht de koers bepaald.

Aan L is na het contact dat de school had gehad met de middelbare school, slechts gemeld wat al vaststond. Dat hoefde volgens de leerkracht niet aan klaagster alsnog bevestigd te worden.

Toezicht op eten en drinken

Kinderen in de bovenbouw zijn in principe zelf verantwoordelijk voor hun eten en drinken. Dat brengt met zich mee dat de leerkracht of medewerker niet bij iedere leerling controle uitoefent.

Wel worden ten aanzien van individuele leerlingen afspraken gemaakt met ouders.

Op verzoek van klaagster is er in periodes van enkele weken op toegezien dat L haar eigen eten niet met anderen zou ruilen, zij geen eten van anderen uit de tas zou halen en dat ze alles zou opeten. Na die periodes ging het een tijd goed.

Toezicht tijdens Cito-toetsen

Soms moet de leerkracht op de gang zijn. In het algemeen is de leerkracht gewoon in de klas. Dat is dagelijkse praktijk. Op school gaat men ervan uit dat kinderen vertrouwd moeten worden en dat iedereen zijn eigen toets maakt.

Luizen en neten

Als er bij meerdere kinderen luizen of neten worden ontdekt, wordt er aan alle leerlingen een brief meegegeven, waarin van het probleem melding wordt gemaakt. Dat is lange tijd praktijk geweest voor de gehele school.

De ervaring heeft echter geleerd dat dat bij kinderen uit de bovenbouw niet altijd werkt.

Daarom is afgesproken dat, als zij luizen of neten hebben, zichzelf dat thuis melden. Een brief wordt niet meer verstrekt

Indien nodig neemt de school zelf contact op met de ouders.

Overblijfvergoeding

Dit onderdeel van de klacht betreft het wel of niet verschuldigd zijn van een geldbedrag. Dat is niet ter beoordeling van de klachtencommissie. Verweerders zijn van mening dat de overblijfbijdrage niet vrijwillig behoort te zijn. Er zijn klaagster herinneringen gezonden.

In het schooljaar 2012/2013 heeft klaagster voor het laatst de overblijfvergoeding betaald.

4. De beoordeling door de Commissie

4.1 De ontvankelijkheid van klaagster

De Commissie verklaart klaagster ontvankelijk in haar klacht. Zij kan worden aangemerkt als klager in de zin van de klachtenregeling die voor de school geldt en waarin aansluiting is gezocht bij de Commissie.

4.2. De gang van zaken

Blijkens de vele e-mailberichten die verweerders hebben ingebracht, is er over L een intensief contact geweest tussen klaagster en mevrouw A1. L heeft op de school extra ondersteuning gehad.

Mevrouw A1 heeft zich in het 10-minutengesprek van februari 2016 overvallen gevoeld door de mededeling van klaagster dat zij geen vertrouwen meer had in de school.

Voor mevrouw A1 was dat reden om het contact met klaagster te beperken tot wat in contacten met andere ouders gebruikelijk is.

Klaagster neemt het mevrouw A2 kwalijk dat die pas weer contact is gaan opnemen, toen L in mei 2016 bij een incident betrokken was geweest. Het is mevrouw A2 niet gelukt het vertrouwen van klaagster te herwinnen.

4.3. De gegrondheid van de klacht

De Commissie beoordeelt de klacht aan de hand van de volgende indeling:

- a. De begeleiding die de school L heeft geboden,
- b. De communicatie met klaagster,
- c. Het toezicht tijdens de Cito-toetsen.

Ad a: Uit het dossier is naar voren gekomen dat L bijzondere begeleiding nodig heeft, zowel voor wat betreft haar omgang met de omgeving als wat het leren aangaat.

De school heeft aangegeven dat zij die zorg ook heeft geboden.

Uit wat er aan documentatie is overgelegd, is niet gebleken dat de school ten opzichte van L op wezenlijke punten verwijtbaar tekort is geschoten.

Naar het oordeel van de Commissie is er dan ook onvoldoende reden om het minder goed scoren van L toe te schrijven aan onvoldoende begeleiding van de school.

De Commissie verklaart dit onderdeel van de klacht ongegrond.

Ad b: Dit onderdeel bevat een aantal grieven die klaagster tegen verweerders aanvoert. Achtereenvolgens worden zij behandeld:

Overleg over schoolresultaten:

Verweerders hebben aangevoerd dat de resultaten van de leerlingen in de klas hangen. Klaagster had dus eerder van de resultaten van L kennis kunnen nemen dan toen zij het rapport kreeg.

Mogelijk had de school klaagster eerder kunnen wijzen op de achterblijvende resultaten van L, maar naar het oordeel van de Commissie gaat het te ver om de oorzaak van een mogelijke onwetendheid van klaagster uitsluitend bij de school te leggen.

Overleg over de vervolgopleiding:

Uit wat verweerders hebben verklaard, blijkt dat het toelaten van L tot de vmbo-basisopleiding al eerder aan de orde was geweest in het overleg met klaagster.

Het uitdrukkelijk mededelen aan klaagster van wat de uiteindelijke schoolkeuze was, zou de voorkeur hebben gehad, maar de Commissie acht het onvoldoende aannemelijk dat klaagster volkomen is verrast door het schooladvies.

Toezicht op eten en drinken:

Verweerders hebben aangegeven dat zij kinderen in de bovenbouw niet voortdurend kunnen controleren op wat zij eten en drinken.

Naar het oordeel van de Commissie is de Jenaplaneet in voldoende mate aan de wens van klaagster tegemoetgekomen door gedurende een aantal periodes van enkele weken L extra in de gaten te houden.

Te laat komen:

Voor wat betreft het niet aan klaagster melden van het veelvuldig te laat komen van L hebben verweerders geen bevredigende verklaring kunnen geven. Naar het oordeel van de Commissie dient een school de ouders in kennis te stellen van het herhaaldelijk verschijnen van een leerling op school na het tijdstip waarop die er had moeten zijn.

Luizen en neten:

Dat een brief over luizen en neten, die aan leerlingen voor hun ouders wordt meegegeven, zoek dreigt te raken is naar het oordeel van de Commissie onvoldoende reden om het uitsluitend aan de leerlingen zelf over te laten om de ouders van de problematiek op de hoogte te stellen.

Het is de verantwoordelijkheid van de school zelf om aan de ouders alle haars inziens belangrijke informatie te verstrekken. Onduidelijk blijft waarom de school geen gebruik heeft gemaakt van bijvoorbeeld een e-mailbericht aan de ouders.

Overblijfvergoeding:

Als een school de opvatting is toegedaan dat de vergoeding voor het overblijven geen vrijwillige dient te zijn, kan van haar niet worden verwacht dat zij ouders wijst op de onverschuldigheid van de betaling.

Dat de school klaagster herinneringen stuurt tot betaling van datgene waartoe zij volgens de school verplicht is, valt haar niet te verwijten.

Voor zover dit onderdeel van de klacht betrekking heeft op het niet- inlichten van klaagster over het veelvuldig te laat komen van L en op het niet-inlichten van de ouders over luizen en neten, verklaart de Commissie deze gegrond.

Voor het overige verklaart de Commissie dit onderdeel ongegrond.

Ad c: Verweerders hebben aangegeven dat het toezicht in de klas tijdens het afleggen van Cito-toetsen regel is en het verlaten van de klas uitzondering.

Voor de Commissie is bij gebrek aan eenduidigheid in wat klaagster en verweerders hebben verklaard niet vast komen te staan dat dit beleid van de school ernstig tekortschiet.

De Commissie verklaart dit onderdeel van de klacht ongegrond.

5. Aanbevelingen

De Commissie beveelt de stichting x aan dat de bij haar aangesloten scholen een beleid ontwikkelen aan de hand waarvan ouders beter kunnen worden ingelicht over mogelijk veelvuldig te laat komen door hun kinderen.

Aldus uitgebracht op 6 juli 2016 door de Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs,

mevrouw mr. M.W. van der Veen voorzitter,
mevrouw drs.mr. A. Kortmann- Huysmans lid,
de heer drs. P.H. Hupsch, lid

in tegenwoordigheid van de heer mr. H. Nentjes, adjunct-secretaris.