

**ORDEEL VAN DE LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE**  
**VOOR HET ALGEMEEN BIJZONDER ONDERWIJS**  
**INZAKE KLACHT 09-15**

De Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs (verder: de commissie) heeft bij brief van 22 april 2009 een klacht ontvangen van een groep ouders van leerlingen en oud-leerlingen van de R. De heer B en mevrouw W (hierna verder te noemen: klagers), ouders van J, S en J, leerlingen van de R hebben als medeondertekenaars en onderdeel van deze groep ouders bovendien aanvullend bij brief van 19 april 2009 een individuele klacht ingediend. De klacht, geregistreerd onder nummer 09-15, is gericht tegen mevrouw E in haar kwaliteit van directeur van de R (hierna te noemen: aangeklaagde).

**Korte inhoud van de klacht**

*Algemene klacht*

De groep ouders heeft gezamenlijk een aantal algemene klachtpunten naar voren gebracht. De klacht bevat de volgende onderdelen:

1. Ouders maken zich zorgen omtrent de kwaliteit van het onderwijs.
2. Sociaal klimaat: Kinderen voelen zich niet veilig op school. De regels worden onvoldoende gehandhaafd en er wordt weinig tot geen actie ondernomen indien sprake is van pesten.
3. Communicatie: ouders vinden dat onvoldoende wordt gecommuniceerd naar ouders, leerlingen en tussen personeelsleden onderling. Er worden geen verslagen gemaakt van gesprekken met ouders. De communicatie over schoolvorderingen is onvoldoende. Ouders wordt geen inzage verstrekt in het leerlingdossier. Voor zover handelingsplannen worden opgesteld, worden deze niet besproken met ouders.

*Individuele klacht van klagers*

De klacht bevat de volgende onderdelen:

1. Gebrek aan leerstructuur: het ontbreekt aan duidelijke leerplannen die worden besproken, uitgevoerd en waar nodig bijgesteld. De ouders krijgen geen afspraken of rapportages op schrift van de school. Afspraken worden bovendien regelmatig niet nagekomen door leerkrachten.
2. Gebrek aan duidelijke schoolregels: Naar de indruk van klagers ontbreekt het op school aan duidelijke schoolregels. Soms wordt er heel streng opgetreden, dan weer niet of nauwelijks.
3. Gebrek aan kwaliteitsverbetering: Er zijn volgens klagers vele zaken te noemen die voor verbetering vatbaar zijn. De afgesproken verbeteringen worden niet nagekomen. Alleen wanneer de ouders zelf hele concrete afspraken verlangen, lijkt er iets in gang gezet te worden.

### **Procedure**

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

Aangeklaagde is in de gelegenheid gesteld om zich schriftelijk te verweren en heeft bij brief van 18 juni 2009 van die gelegenheid gebruikgemaakt.

Klagers en aangeklaagde zijn daarnaast in de gelegenheid gesteld om hun standpunten nader toe te lichten op een op 3 juli 2009 te Utrecht gehouden besloten hoorzitting. Aan de zijde van klagers was aanwezig de heer B. Aan de zijde van de aangeklaagde was aanwezig mevrouw E, vergezeld van mevrouw G (Intern Begeleider). Als belangstellenden waren voorts met toestemming van de commissie aanwezig het team van leerkrachten mevrouw B, mevrouw H, mevrouw V, mevrouw S, mevrouw T, de heer P, mevrouw B en de bestuursleden de heer J, de heer K en mevrouw P. De bestuursleden J en K hebben de commissie inlichtingen verstrekt.

### **Ontvankelijkheid**

De R was ten tijde van de voorgevallen feiten en de indiening van de klachten aangesloten bij de klachtencommissie. Nu de commissie voor het overige niet van bezwaren is gebleken, wordt de klacht ontvankelijk verklaard.

## Oordeel van de commissie

### *Oordeel van de commissie ten aanzien van de algemene klacht*

#### *Kwaliteit van onderwijs*

In het inspectierapport van 12 juli 2006 worden door de onderwijsinspectie veel verbeterpunten genoemd. Naar aanleiding van het inspectierapport heeft de school de volgende acties ondernomen. In samenwerking met de onderwijsbegeleidingsdienst in Alkmaar heeft de school “Werken met Kwaliteitskaarten” (WMK) ingevoerd. Er is een gedragsprotocol opgesteld. In fasen wordt het CITO leerlingvolgsysteem vernieuwd. Daarnaast is het taakspel ingevoerd. Het team krijgt bovendien veel scholing, welke in teamverband wordt gevolgd.

De commissie is van oordeel dat er naar aanleiding van het inspectierapport wel acties zijn ondernomen, maar in een te langzaam tempo. Er is geen plan van aanpak opgesteld en evenmin een tijdpad voor het invoeren van verbeteringen. De school heeft hiermee de sympathie van ouders verloren, omdat niet inzichtelijk was welke verbeteringen er werden getroffen. In algemene zin stelt de commissie vast dat de school reactief optreedt. Niet alleen ten aanzien van de algemene verbeteringen, maar ook in de contacten met individuele ouders over de problemen van hun kinderen worden wel verbeteringen aangebracht, maar in een langzaam tempo. De commissie stelt vast dat er binnen de school over het algemeen pas actie wordt ondernomen wanneer het echt moet. Verbeteringen worden aangebracht op het moment dat er veel wordt geklaagd. Het klachtonderdeel wordt derhalve **gegrond** verklaard.

#### *Sociaal klimaat en pesten*

De commissie is van oordeel dat de school daar niet adequaat op heeft gereageerd. Wanneer ouders met directie, intern begeleider en/of leerkracht in gesprek gingen omtrent pesten, werden er afspraken gemaakt om de situatie te verbeteren. Ouders hebben echter vastgesteld dat de gemaakte afspraken vervolgens niet, althans niet voldoende werden nagekomen. Hier bestond wellicht een reden voor, maar dit werd aan de ouders pas kenbaar gemaakt op het moment dat zij informeerden waarom de gemaakte afspraken niet werden uitgevoerd. Er mag van een professionele schoolorganisatie worden verwacht dat zij ouders op eigen initiatief

informeert over de voortgang van de aanpak van problemen ten aanzien van hun kinderen. Uit de verschillende klachtbrieven en ter zitting is naar voren gekomen dat kinderen zich niet veilig voelden op school. Sinds vorig jaar is er een gedragsprotocol opgesteld. De invoering daarvan is echter nooit structureel aangepakt. Er vindt een verschillende aanpak plaats door de individuele leerkrachten. Uit de klachtbrieven blijkt dat regels binnen de school niet worden gehandhaafd. Voor invoering van het gedragsprotocol waren er geen regels binnen de school. Ook na invoering van het gedragsprotocol wordt door ouders echter geklaagd over het gebrek aan handhaving van regels. De commissie stelt op grond daarvan vast dat het gedragsprotocol kennelijk nog niet voldoende is ingevoerd.

Ten aanzien van de aanpak van de pestproblematiek wenst de commissie specifieke aandacht te besteden aan de klacht van mevrouw L. De commissie is van oordeel dat er onvoldoende actie is ondernomen toen mevrouw L aangaf dat ze haar kinderen van school wilde halen vanwege de pestproblematiek. Er is door de school wel actie ondernomen naar aanleiding van het pesten, maar te weinig en te laat.

Het klachtonderdeel wordt **gegrond** verklaard.

### *Communicatie*

Met betrekking tot het klachtonderdeel communicatie zijn door ouders diverse punten naar voren gebracht. Op basis van de stukken en hetgeen ter zitting is besproken heeft de commissie het volgende geconstateerd.

Er is geen verslaglegging van de gesprekken die met ouders worden gevoerd. Ter zitting heeft de school naar voren gebracht dat dit wel wordt verbeterd. Tot voor kort werd er geen verslag gemaakt van de oudergesprekken over vorderingen van de leerlingen, noch van andere mededelingen van of gesprekken met ouders. Het effect is dat andere leerkrachten niet op de hoogte zijn van de afspraken die een leerkracht, bijvoorbeeld een duo-partner, met de ouders heeft gemaakt. De schoolgids geeft aan dat er een verslag van het gesprek over de vorderingen van de leerling wordt opgenomen in het leerlingdossier. De school heeft erkend dat dit niet steeds het geval is geweest.

Een belangrijk punt dat door ouders naar voren is gebracht, is de communicatie over schoolvorderingen. Onderdeel van de filosofie van de school is dat leerlingen niet moeten worden beoordeeld, dit betekent dat geen rapporten worden verstrekt. Tweemaal per jaar vindt er een gesprek plaats met ouders, waarbij de leerkracht een verslag voorleest over de vorderingen van de leerling in de afgelopen periode. Ouders krijgen van dit verslag geen afschrift mee naar huis. Sinds een jaar moeten zij het verslag tijdens het gesprek wel

ondertekenen. De school heeft ter zitting erkent dat deze opstelling niet meer van deze tijd is en dat zij daaraan gaat werken. Er heeft al gesprek met de Medezeggenschapsraad plaatsgevonden. De commissie is van oordeel dat ook op deze punten in een te laag tempo actie wordt ondernomen. De commissie stelt bovendien vast dat er door slechts twee tot driemaal per jaar een gesprek met ouders te voeren, te weinig rapportage plaatsvindt aan ouders over de vorderingen van hun kinderen. Ouders kiezen voor de school en weten dat de school geen rapporten geeft. Dit betekent echter niet dat ouders geen afschrift zouden moeten krijgen van het verslag omtrent de vorderingen of inzage zouden moeten hebben in een andersoortige rapportage over de ontwikkelingen van hun kinderen. Dit geldt te meer als het gaat om stukken die ouders moeten ondertekenen.

Tot op heden werd ouders geen inzage verstrekt in het leerlingdossier en het leerlingvolgsysteem. Recent is een aantal klagers wel inzage daarin gegeven. Op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens heeft een ouder het recht op inzage in het dossier van een minderjarige leerling. Het is in strijd met de wet om ouders deze inzage te weigeren. Ter zitting is namens de school aangevoerd dat bepaalde stukken in het dossier zich niet lenen voor inzage aan ouders. Aangezien ouders recht hebben op inzage in het dossier, met uitzondering van persoonlijke aantekeningen, moeten de stukken in het dossier zodanig zijn opgesteld dat zij geschikt zijn voor inzage aan ouders. Van een professionele schoolorganisatie mag worden verwacht dat ten aanzien van zorgleerlingen een handelingsplan wordt opgesteld. Het handelingsplan moet in overleg met ouders worden opgesteld en door ouders worden ondertekend. Voor zover binnen de school handelingsplannen werden opgesteld, werden deze niet besproken met ouders en ouders hadden hier geen inzage in. Recent is hier verandering in gekomen en wordt het handelingsplan ondertekend door ouders (schoolgids p. 7).

Wanneer ouders bij de leerkracht komen met bepaalde problemen, dan worden er afspraken gemaakt om de situatie te verbeteren. Uit de diverse klachten komt naar voren dat hier echter onvoldoende gevolg aan wordt gegeven. Ouders moeten hier zelf op terugkomen en pas dan wordt weer actie ondernomen. In algemene zin heeft de commissie moeten vaststellen dat de school onvoldoende oppakt hetgeen door ouders wordt aangedragen en dat zij onvoldoende communiceert over hetgeen zij zelf naar buiten brengt, zoals het gedragsprotocol en de verbeteringen naar aanleiding van het inspectierapport.

Het klachtonderdeel met betrekking tot communicatie wordt **gegrond** verklaard.

*Oordeel van de commissie ten aanzien van de individuele klacht van klagers*

Met betrekking tot het klachtonderdeel gebrek aan leerstructuur verwijst de commissie naar haar oordeel ten aanzien van het algemene klachtpunt met betrekking tot de communicatie.

Het tweede klachtonderdeel heeft betrekking op het gebrek aan duidelijke schoolregels. Er waren tot augustus 2008 geen schoolregels. De school heeft in augustus 2008 een gedragsprotocol vastgesteld. In het gedragsprotocol zijn schoolregels opgenomen, maar het duurt blijkbaar enige tijd voordat de regels consequent worden toegepast. Er mag verondersteld worden dat ouders zich kunnen beroepen op de regels in het gedragsprotocol. De commissie gaat er vanuit dat het gedragsprotocol vanaf nu zal worden toegepast en dat voor leerlingen een veiliger schoolklimaat zal ontstaan.

Aangezien ten tijde van het indienen van de klacht het gedragsprotocol en de gedragsregels nog niet consequent werden toegepast, is dit klachtonderdeel **in zoverre gegrond**.

Het derde klachtonderdeel heeft betrekking op het gebrek aan kwaliteitsverbetering. De commissie verwijst naar haar oordeel ten aanzien van het algemene klachtpunt omtrent de kwaliteit van onderwijs.

### **Aanbevelingen**

1. De commissie beveelt de school aan om een scheiding aan te brengen tussen het gedragsprotocol en het pestprotocol. Op deze wijze is voor ouders duidelijker welke acties worden ondernomen bij pesten. Het is daarnaast van belang om het gedragsprotocol duidelijk bekend te maken aan ouders en leerlingen, bijvoorbeeld in de schoolgids. Indien er een wijziging wordt aangebracht in het gedragsprotocol moet dit ook duidelijk naar ouders worden gecommuniceerd.
2. De commissie beveelt voorts aan om de naam en het adres van de klachtencommissie te vermelden in schoolgids. De klachtenregeling van de school moet voor ouders en personeelsleden altijd beschikbaar zijn bijvoorbeeld via de website. Het volstaat niet om de klachtenregeling ter inzage te leggen bij de directeur. Dit werpt voor ouders een drempel op om een klacht in te dienen.

Den Haag, 21 oktober 2009

C. Sjenitzer

voorzitter

M.H. Boogers

(de secretaris is niet in de gelegenheid te tekenen)

ambtelijk secretaris