

OORDEEL VAN DE LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE
VOOR HET ALGEMEEN BIJZONDER ONDERWIJS
INZAKE KLACHT 12-04

De Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs (verder: de commissie) heeft op 4 april 2012 een klacht, gedateerd 31 maart 2012, ontvangen van mevrouw A., hierna te noemen: klaagster, moeder van B. en C., leerlingen van klas 3 havo respectievelijk brugklas mavo-havo van D.

De klacht, geregistreerd onder nummer 12-04, is gericht tegen de heer E., afdelingsleider brugklassen, en de heer F., coördinator 2 en 3 havo van D, hierna te noemen: aangeklaagden.

Procedure

De commissie die de klacht heeft behandeld, bestond uit mr. C. Sjenitzer, voorzitter; drs. A.J.M. van den Maagdenberg, lid en mr. W.G.G.M. van Holsteijn, lid.

Aangeklaagden zijn in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren en hebben bij brief van 4 mei, respectievelijk 25 april 2012 van die gelegenheid gebruik gemaakt.

Op 14 en 15 mei 2012 heeft klaagster nog nadere stukken ingediend.

Klaagster en aangeklaagden zijn daarnaast in de gelegenheid gesteld hun standpunten nader toe te lichten op een op 16 mei 2012 te Utrecht gehouden besloten hoorzitting.

Aangeklaagden waren daarbij aanwezig. Klaagster heeft de commissie vooraf meegedeeld wegens haar gezondheid en om financiële redenen niet te zullen verschijnen.

Ontvankelijkheid

D. was ten tijde van de voorgevallen feiten en de indiening van de klacht aangesloten bij de commissie. De zoon en dochter van klaagster waren leerlingen 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.

Klaagster is op 8 maart 2012 met haar kinderen verhuisd.

De kinderen van klaagster bezoeken vanaf 9 maart 2012 D. (hierna: de school) niet meer en zijn thuis. Vanaf 28 februari 2012 is er contact geweest tussen klaagster en een school in de nieuwe woonplaats (hierna: de nieuwe school).

Op 9 maart 2012 heeft klaagster met de afdelingsleider eerste klassen van deze school een gesprek gehad over de mogelijkheid van plaatsing van de leerlingen op die school. Vervolgens heeft er telefonisch contact plaatsgevonden tussen de huidige en de nieuwe school. De nieuwe school heeft op basis van informatie van de huidige school en na overleg met de leerplichtambtenaar die beide scholen in zijn werkgebied heeft, besloten de leerlingen niet in te schrijven. Klaagster is op 14 maart 2012 hierover geïnformeerd. Klaagster heeft hiertegen bezwaar aangetekend. Daarop heeft de nieuwe school het besluit ingetrokken en heeft op 30 maart 2012 een gesprek plaatsgevonden waarbij klaagster met haar onderwijsconsulent, de leerplichtambtenaar, en van de nieuwe school de afdelingsleider onderbouw havo/vwo, de afdelingsleider bovenbouw havo en de conrector aanwezig waren. Uitkomst van dat gesprek was dat plaatsing per direct voor de nieuwe school niet mogelijk was en dat de leerlingen het schooljaar op de huidige school moesten afmaken. Plaatsing per augustus 2012 zou onder voorwaarden mogelijk zijn.

De zorgcoördinator van de huidige school heeft in overleg met het Zorg Adviesteam (ZAT) van die school en ondersteund door de afdeling Leerplicht van de gemeente Leidschendam-Voorburg een AMK-melding gedaan. De redenen hiervoor waren het vertrek van de leerlingen zonder overleg, zonder dat er een nieuwe school was geregeld, het thuis houden van de kinderen en het niet bekend maken van de verblijfplaats van de kinderen alsmede de volgens de school onbehoorlijke, onwerkbare manier van communiceren door klaagster.

Korte inhoud van de klacht

1. De afdelingsleider brugklassen neemt de problemen van de dochter van klaagster met de nieuwe lesmethode Frans niet serieus.

Klaagster heeft op 26 september 2011 per e-mail geklaagd over de methode Frans. Zij is niet op de informatieavond hierover aanwezig geweest onder meer vanwege een crematie. Haar dochter ervaart de methode als kleuterachtig en niet passend bij haar ontwikkeling. Op 9 februari 2012 heeft klaagster opnieuw geklaagd over de methode. Ten tijde van de inschrijving bij de school stond er geen informatie over deze methode op de website van de school. De afdelingsleider brugklassen heeft tegen de dochter van klaagster gezegd dat ze maar een andere school moet zoeken als het haar niet bevalt of dat ze niet naar de Franse lessen moet gaan.

2. De afdelingsleider brugklassen en de coördinator 2 en 3 havo weigeren onderwijskundige informatie en gegevens te verstrekken aan klaagster.

Tot op heden heeft klaagster geen enkele reactie van de coördinator 2 en 3 havo ontvangen hoe haar zoon het doet (deed) op school. De leerling is uit de klas gehaald om met derden, onder meer een gezinsvoogd, te spreken zonder toestemming, instemming of medeweten van klaagster.

Op 6 en 7 maart 2012 heeft klaagster per e-mail de afdelingsleider en de coördinator verzocht de dossiers met onderwijskundige gegevens van de leerlingen aan haar per post te doen toekomen. Zij hebben dat geweigerd.

3. De afdelingsleider brugklassen en de coördinator 2 en 3 havo hebben informatie aan een andere school verstrekt zonder klaagster te informeren welke informatie is verstrekt. Klaagster is hierdoor zeer beschadigd.

Uit de eerste reactie op 29 februari 2012 van de school waar klaagster haar kinderen wilde inschrijven, blijkt niet dat plaatsing in maart 2012 niet mogelijk zou zijn. Dat bericht kwam pas nadat de huidige school informatie had verstrekt. Van de nieuwe school heeft klaagster gehoord dat de huidige school de leerlingen niet laat gaan door alles wat er gaande is en gebeurd is. In een reactie op het verweerschrift heeft klaagster zich afgevraagd wat de afdelingsleider brugklassen wil bereiken met de daarin opgenomen smaad en laster.

Klaagster heeft aangevoerd dat uit het verslag van het gesprek op 30 maart 2012 met twee afdelingsleiders en de conrector van de eventuele nieuwe school en de leerplichtambtenaar blijkt dat het ging om een plaatsingsgesprek en het opvragen van gegevens en niet om een collegiaal gesprekje zoals de afdelingsleider brugklassen suggereert.

Klaagster heeft teneinde tot een oplossing te komen mediation en andere oplossingen aangedragen om de leerlingen naar school te krijgen of hun onderwijs te bieden.

Door alle gebeurtenissen is er inmiddels sprake van een absolute vertrouwensbreuk en kunnen de leerlingen niet terug naar de huidige school.

Verweer

Verweerders hebben – kort samengevat- het volgende aangevoerd.

1. Op een informatieavond hebben ouders/verzorgers een demonstratie gekregen van de nieuwe uit Canada afkomstige lesmethode Frans: Accelerative Integrated Method (AIM). Deze methode is dit schooljaar ingevoerd in de brugklas mavo/havo. Formeel betreft het een

beslissing van de schoolleiding op voorstel van de sectie Frans. Het is een revolutionaire, nieuwe aanpak voor de tweede taalverwerving. De verhaalcontext is de spil van talloze taalactiviteiten. Een andere belangrijke component is de gebarentaal. Er wordt alleen Frans gesproken in de les. De afdelingsleider brugklassen is van mening adequaat te hebben gereageerd op de e-mail van klaagster van 26 september 2011. De leerlingen hadden toen pas enkele lessen Frans gehad en uit de e-mail blijkt dat niet zozeer de leerling, maar vooral klaagster een probleem heeft met de methode. Het is niet duidelijk waarom het niet vooraf melden van het gebruik van deze methode in de brugklas voor problemen heeft gezorgd. Niet blijkt dat de schoolkeuze hier vanaf hing. De school heeft ervoor gekozen niet schriftelijk te reageren op de onbehoorlijke e-mail van klaagster van 9 februari 2012, maar het gesprek aan te gaan. Klaagster is uitgenodigd voor een gesprek op 15 februari 2012, maar zij is daar niet op ingegaan. De handtekeningenactie van 6 februari 2012 tegen de nieuwe lesmethode ('wij willen geen 3 biggetjes opvoeren bij Frans') was een actie van de kinderen van klaagster met medeweten of medewerking van klaagster. De dochter van klaagster heeft de brief zonder medeweten van haar medeleerlingen toegevoegd aan een lijst met namen. De afdelingsleider brugklassen heeft tegen de hele klas gezegd dat de leerlingen vrij zijn aan het einde van het schooljaar een andere school te zoeken als het hen niet bevalt. Hij heeft niet gezegd dat zij niet naar de lessen Frans zou moeten gaan.

2. De coördinator 2 en 3 havo weerspreekt dat hij weigert aan klaagster onderwijskundige informatie over haar zoon te verschaffen. Hij heeft alleen via de e-mail contact gehad met klaagster. De toon werd in de loop der tijd onvriendelijker. Klaagster krijgt dezelfde informatie als andere ouders. Het verzoek om een verslag van de ouderavond van 27 oktober 2011 waar klaagster niet aanwezig kon zijn, heeft de coördinator niet ingewilligd omdat het geen gebruik is van dergelijke avonden een verslag te maken en de bijeenkomst tot doel had om met ouders ervaringen over 'het omgaan met het schoolwerk' te delen. In tegenstelling tot wat klaagster beweert in een e-mail hebben er dit schooljaar geen gesprekken met haar zoon plaatsgevonden waarover zij niet is geïnformeerd. Het voorbeeld van klaagster dat haar zoon uit de klas is gehaald voor een gesprek met de voogd, vond plaats in het vorige schooljaar toen de leerling in klas 2 gymnasium zat.

De afdelingsleider brugklassen weerspreekt dat hij bepaalde informatie over de dochter van klaagster niet heeft verstrekt. De eventuele bijlagen bij een onderwijskundig rapport dat wordt opgesteld bij een overgang naar een andere school, zijn in het bezit van klaagster of kunnen dat zijn. De school heeft tot op heden geen verzoek om een dergelijk rapport van een andere school

ontvangen. Van een dergelijk rapport nemen de ouders overigens altijd kennis. Het is de ouders bekend dat de leerlingen worden besproken in het ZAT. De gegevens hierover zitten niet in het leerlingdossier, maar in het zorgdossier. De afdelingsleider brugklassen heeft klaagster twee keer uitgenodigd voor een gesprek met de rector en hemzelf. Ook is klaagster gemeld dat zij de dossiers van de leerlingen op school kan inzien en ophalen. Klaagster heeft dit niet gedaan en ontloopt aldus een gesprek over de gewenste plotselinge overgang van de leerlingen naar een andere school en over haar onbehoorlijke manier van communiceren.

3. De afdelingsleider brugklassen is, naar aanleiding van een gesprek van klaagster op 9 maart 2012 met de brugklas-coördinator van de nieuwe school voor haar kinderen, op 11 maart 2012 geconsulteerd door deze functionaris (oriënterend gesprek in een voorstadium van een mogelijk formeel verzoek) omdat het niet de gewoonte was van deze school zo laat in het jaar leerlingen toe te laten en zij vraagtekens had bij de negatieve verhalen van klaagster over de huidige school. In dat gesprek heeft de afdelingsleider brugklassen gezegd dat de school niet op de hoogte was gesteld van de gewenste overstap of een verhuizing naar Z en dat de school en de leerplichtambtenaar tegen zo'n plotselinge overstap waren. Daarbij heeft hij niet verhuld dat het contact met klaagster bepaald onprettig was en de communicatie weinig constructief. Omdat de leerlingen geen onderwijs volgen als gevolg van het handelen van klaagster en gegeven de omstandigheid dat de diverse instanties niet bij machte (blijken te) zijn het feitelijke schoolgaan af te dwingen op de school waar de kinderen staan ingeschreven, heeft de voorzitter van het College van Bestuur in april 2012 een beroep gedaan op de rector van de nieuwe school de leerlingen alsnog toe te laten. Dit is afgewezen.

De coördinator 2 en 3 havo ontkent dat hij informatie over de zoon van klaagster aan een andere school heeft verschaft. Hem heeft nooit een verzoek bereikt van een functionaris van een andere school om informatie door te geven.

Oordeel

1. De afdelingsleider brugklassen neemt de problemen van de dochter van klaagster ter zake van de nieuwe, niet aangegeven, Franse lesmethode niet serieus.

De commissie stelt vast dat in het schooljaar 2011-2012 in de brugklas mavo-havo een nieuwe methode voor het vak Frans is ingevoerd. De commissie is van oordeel dat het aan de school is te kiezen voor de methode die voor een vak wordt gebruikt. De commissie stelt vast dat in de onderhavige situatie de formele beslissing is genomen door de schoolleiding op voorstel van de sectie Frans. De commissie sluit niet uit dat het kan voorkomen dat een bepaalde methode niet

aanslaat bij een leerling, maar is van oordeel dat het niet goed mogelijk is reeds na enkele weken in de brugklas -immers de eerste klacht van klaagster is gedateerd 26 september 2011- te constateren dat een methode goed of niet passend bij de ontwikkeling van een leerling zou zijn. In zijn algemeenheid is het gebruikelijk, en in de onderhavige situatie niet anders, de invoering van een nieuwe methode eerst aan het einde van een cursusjaar te evalueren. Het is de commissie niet gebleken dat de afdelingsleider brugklassen in zijn reactie de klacht van klaagster niet serieus heeft genomen. Ook in februari 2012 heeft betrokkene adequaat gereageerd op de e-mail van klaagster door haar uit te nodigen voor een gesprek, mede in aanmerking genomen de toon van de e-mail en de handtekeningactie van onder meer haar dochter. Aangeklaagde heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat de ouders van de leerlingen van de brugklas mavo-havo naar behoren zijn geïnformeerd over de nieuwe lesmethode Frans. De commissie acht dit klachtonderdeel **ongegrond**.

2. De afdelingsleider brugklassen en de coördinator 2 en 3 havo weigeren onderwijskundige informatie en gegevens te verstrekken aan klaagster.

Ten aanzien van de handelwijze van de coördinator 2 en 3 havo is de commissie van oordeel dat hij zich terecht op het standpunt heeft gesteld dat er van algemene ouderavonden als die op 27 oktober 2011 geen verslagen gemaakt hoeven te worden voor ouders die niet aanwezig konden zijn. Gesprekken over de vraag hoe de individuele leerling het op school doet, kunnen plaatsvinden op tafeltjesavonden. Ook kan terzake een aparte afspraak worden gemaakt. Het is de commissie niet gebleken dat klaagster niet alle informatie ontvangt die ouders krijgen. De commissie stelt voorts vast dat de coördinator 2 en 3 havo heeft weersproken dat in het schooljaar 2011-2012 gesprekken met haar zoon hebben plaatsgevonden waarover zij niet is geïnformeerd. De leerling is weliswaar in het schooljaar 2010-2011, toen hij in de gymnasiumklas zat, voor een gesprek met een officieel aangestelde voogd uit de les gehaald, maar de aangeklaagde was hier niet bij betrokken.

Naar aanleiding van het verzoek van klaagster om van de school de onderwijskundige gegevens/leerlingdossiers te mogen ontvangen, stelt de commissie vast dat aangeklaagden ter zitting hebben erkend dat klaagster er recht op heeft deze documenten in te zien. De commissie acht het in de gegeven situatie begrijpelijk dat de school, in een poging met klaagster in gesprek te komen en gelet op de zorgen die de school had over de kinderen, heeft aangegeven dat de informatie ter inzage op school lag dan wel dat klaagster de documenten op school kon ophalen. Toen klaagster echter om haar moverende redenen aangaf niet naar school te willen of te kunnen komen, had de school een kopie van de documenten aan klaagster moeten toezenden.

Door de informatie niet te verstrekken hielden aangeklaagden bovendien de verdenking in stand dat er informatie was die niet aan klaagster bekend was. Daarbij had dan een dringende uitnodiging voor een gesprek met klaagster gevoegd kunnen worden omdat, ook naar het oordeel van de commissie, in de gegeven situatie communicatie enkel via de e-mail niet wenselijk was.

De commissie acht dit klachtonderdeel **gegrond** voor zover het betreft het niet versturen van de leerling/zorgdossiers aan klaagster en voor het overige **ongegrond**.

3. De afdelingsleider brugklassen en de coördinator 2 en 3 havo hebben informatie aan een andere school verstrekt zonder klaagster te informeren welke informatie is verstrekt. Klaagster is hierdoor zeer beschadigd.

De commissie stelt vast dat de nieuwe school, in het kader van de aannameprocedure na het gesprek op 9 maart 2012 met klaagster, telefonisch contact heeft opgenomen met de afdelingsleider brugklassen, mede vanwege de negatieve verhalen van klaagster over de huidige school. Het is de commissie niet gebleken dat de afdelingsleider brugklassen informatie heeft verstrekt die beschadigend zou zijn voor klaagster. De commissie acht het begrijpelijk dat de afdelingsleider brugklassen, vanuit de visie van de school op de situatie, het negatieve beeld dat door klaagster was geschetst, wilde nuanceren. De afdelingsleider brugklassen heeft verklaard dat de betreffende school geen verzoek heeft gedaan om in het kader van een schoolwissel het vereiste onderwijskundig rapport met bijlagen op te sturen. De commissie stelt voorts vast dat de coördinator 2 en 3 havo geen contact heeft gehad met de nieuwe school en dat de klacht hem dus niet kan betreffen.

De commissie acht dit klachtonderdeel **ongegrond**.

4. Ambtshalve

De commissie stelt ambtshalve vast dat in de schoolgids de naam en het postbusnummer van de klachtencommissie staan vermeld, maar dat het telefoonnummer ontbreekt. Op de website van het bevoegd gezag (Stichting X) is de regeling van de klachtencommissie te lezen. In de schoolgids ontbreekt echter de verwijzing naar deze website. De commissie is van oordeel dat niet geheel is voldaan aan de door haar gewenste toegankelijkheid van de regeling en de contactgegevens van de klachtencommissie en zal terzake een aanbeveling doen.

Aanbeveling

De commissie beveelt het bevoegd gezag van de school aan het telefoonnummer van de klachtencommissie ook in de schoolgids op te nemen alsmede een verwijzing dat de integrale regeling van de klachtencommissie staat te lezen op de website van het bevoegd gezag.

Den Haag, 26 juli 2012

C. Sjenitzer,

Voorzitter

R.T. Steinvoot-de Groot

Secretaris