

**LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE VOOR HET ALGEMEEN BIJZONDER  
ONDERWIJS**

**ADVIES 2015-14**

**29 september 2015**

De commissie constateert dat vanaf het moment dat er geen indicatiestelling meer was, zich problemen begonnen voor te doen. Er kwam een andere vorm van begeleiden. De school heeft hier gedaan wat zij kon en moest doen. De commissie is echter van oordeel dat een en ander rondom de gevolgde stappen niet op voldoende duidelijke manier naar de ouders is gecommuniceerd. Daardoor zijn bij de ouders onjuiste ideeën ontstaan over wat de school wel en niet doet en wel en niet kan doen. Hierdoor hebben de klagers het vertrouwen in de school verloren en voelen zij zich gediscrimineerd. De manier waarop de school de pedagogische rapporten hanteert, kan gemakkelijk tot verwarring aanleiding geven. Het is in elk geval niet voldoende duidelijk geworden voor de klagers. De verwarring wordt mede veroorzaakt doordat het rapport voor de leerlinge en het rapport voor de ouders qua inrichting (vrijwel) gelijk zijn. De bedoeling van het systeem van de twee soorten rapporten (de leerling stimuleren en de ouders zo volledig mogelijk informeren) is de klagers niet voldoende duidelijk geworden. Van een professionele organisatie als de school mag worden verwacht dat zij daarop toeziet. Niet is voldoende nagegaan of de boodschap van de school bij de ouders van de leerlinge (klagers) juist is overgekomen. Samengevat is de commissie van oordeel dat door aangeklaagden ieder vanuit hun eigen taak en verantwoordelijkheid adequaat is gehandeld, dat van enig onbehoorlijk handelen, niet is gebleken. De commissie constateert wel een tekort schieten waar het de communicatie met klagers betreft. Tevens een tekortschieten qua communicatie en uitvoering van het plan van aanpak met betrekking tot de problemen rondom de overblijfmoeder.

**ORDEEL VAN DE LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE  
VOOR HET ALGEMEEN BIJZONDER ONDERWIJS  
INZAKE KLACHT 15-14**

De Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs (verder: de commissie) heeft op 10 april 2015 per post een klacht ontvangen van mevrouw A. en de heer B. (hierna te noemen: klagers). Klagers zijn ouders van C. (8 jaar), leerlinge van basisschool D. te Dordrecht (hierna: de school). De klacht, geregistreerd onder nummer 15-14, is gericht tegen de heer E., bestuurder, mevrouw F., intern begeleider en mevrouw G., leerkracht van de school; hierna te noemen: aangeklaagden.

### **Procedure**

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

De commissie heeft op 8 mei 2015 het door klagers ingevulde vragenformulier ontvangen. Op verzoek van de commissie hebben klagers per e-mail van 22 mei 2015 nadere stukken ingediend.

Aangeklaagden zijn in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren. Op 15 juni 2015 heeft de commissie een verweerschrift ontvangen.

Klagers en aangeklaagden zijn daarnaast in de gelegenheid gesteld hun standpunten nader toe te lichten op een op 30 juni 2015 te Den Haag gehouden besloten hoorzitting.

Klagers waren daarbij aanwezig. De aangeklaagden waren eveneens aanwezig, vergezeld van mevrouw H., directeur van de school.

## **Ontvankelijkheid**

De school was ten tijde van de voorgevallen feiten en de indiening van de klacht aangesloten bij de commissie. De dochter van klagers was op voornoemde momenten leerlinge van de school. De klacht is ontvankelijk.

## **Korte inhoud van de klacht**

- 1. Misbruik van functie;**
- 2. Fraude/valsheid in geschrifte;**
- 3. Discriminatie.**

**Ad 1, 2, en 3.** De leerlinge is op school gekomen met een rugzak. De leerlinge had taal-spraak problemen. Alles liep goed tot een jaar voor de beëindiging van de indicatie. De aangeklaagden gaven in september 2014 aan dat het niet goed ging met de leerlinge en dat een herindicatie nodig was. Begin en eind oktober 2014 werd dat nogmaals vanuit school aangegeven. De leerlinge zou tevens agressief zijn.

Uit het eindgesprek met de logopediste van de leerlinge begin november 2014 bleek dat het juist goed ging met de leerlinge. De logopedie kon worden beëindigd.

Medio december 2014 vond een gesprek met de aangeklaagde leerkracht en intern begeleider plaats waarbij de klaagster wederom werd duidelijk gemaakt dat het helemaal niet goed ging met de leerlinge. De uitslag van de logopediste leek helemaal niet bekend te zijn. De leerlinge zou naar groep 3 moeten worden terug gezet. Klaagster vond dit en de inhoud van het rapport gelet op de andersluidende berichten vanuit de logopediste onbegrijpelijk. Het rapport dat de volgende dag mee naar huis werd gegeven, was inhoudelijk gewijzigd. De leerlinge zou extra lessen krijgen op school omdat de klagers niet akkoord gingen met terugplaatsing naar groep 3.

In de tweede week van januari 2015 heeft de klaagster telefonisch contact opgenomen met de aangeklaagde bestuurder. De school moest stoppen de leerlinge emotioneel te beschadigen en onzeker te maken. Ook vertrouwde de klaagster de intern begeleidster niet meer. De

aangeklaagde bestuurder stelde voor een gesprek te plannen met alle betrokkenen maar heeft hieraan geen uitvoering gegeven. Dit is niet correct.

In een gesprek op 19 maart 2015 gaven de aangeklaagde leerkracht en intern begeleider aan de hand van de CITO toets wederom aan dat het niet goed ging met de leerlinge. Zij zou plus minus 6/7 maanden achterstand hebben. De uitslagen van de IQ test waren toen nog niet bekend.

Op 26 maart 2015 gaf de aangeklaagde leerkracht tijdens een gesprek aan de uitslag van de IQ test af te wachten teneinde te kunnen bepalen of de leerlinge over kon gaan naar groep 5. Dit terwijl het rapport inmiddels een stukje beter was. Dit afwachten zorgde weer voor een stukje onzekerheid.

Op 30 maart 2015 hebben klagers de uitslag van de IQ test van de orthopedagoog ontvangen. De leerlinge zou verbaal evenveel als andere kinderen moeten kunnen. De score van de verbale IQ test was normaal. De leerlinge zou zich echter niet veilig voelen en haar zelfvertrouwen zou zijn beschadigd. De klagers wijten dit aan de opstelling van de school.

Op 31 maart 2015 zou de niet aangeklaagde leerkracht tegen de leerlinge hebben gezegd dat zij niet naar groep 5 zou gaan als ze zich zou gedragen zoals op die dag. Dat terwijl op dat moment nog helemaal niet duidelijk was of de leerlinge naar groep 5 zou gaan. Klager heeft de niet aangeklaagde leerkracht hierop aangesproken.

Heeft de school juist gehandeld door niet eerder de extra lessen in te zetten?

De school heeft het rapport aangepast; mag dit wel?

De school heeft de situatie van de leerlinge erger willen doen laten lijken teneinde een verlenging van de indicatie te kunnen krijgen. Mag dit?

Er heeft nooit een gesprek met alle betrokkenen plaats gevonden. De aangeklaagde bestuurder heeft niets met de door klagers geuite zorgen gedaan.

De aangeklaagde intern begeleider heeft de meeste gesprekken gevoerd, verslagen gemaakt maar die verslagen niet aan klagers doen toekomen. Waarom zoveel gesprekken met haar? Waarom geen inzage in de verslagen gehad? De aangeklaagde intern begeleider heeft niet correct en niet professioneel gehandeld.

De school heeft de klagers en de leerlinge emotionele en financiële schade toegebracht.

De school heeft onderscheid gemaakt tussen de leerlinge en andere leerlingen en daarmee is mogelijk sprake van discriminatie.

De aangeklaagde leerkracht en intern begeleider zijn nalatig geweest en hebben misbruik van hun functie gemaakt.

Hetgeen sinds het begin van dit schooljaar in het dossier van de leerlinge is opgenomen maar niet klopt, zou vernietigd moeten worden.

Voorts wordt in de klacht een incident aan de orde gesteld dat zich in de eerste week van de maand november 2014 heeft voorgedaan. Naar aanleiding van onenigheid tussen de leerlinge en een één jaar oudere klasgenoot van haar is de leerlinge aangesproken door de moeder van die klasgenoot op een wijze die door de leerlinge als bedreigend is ervaren. De betrokken moeder is bovendien een zogeheten “overblijfmoeder” van de school. Klager, vader van de leerlinge, heeft de volgende dag het gebeurde onder de aandacht van de school gebracht. De school heeft aangegeven dat zij met de ouders van beide kinderen zelf in gesprek zou gaan, maar daar is nooit wat van gekomen. Klagers hebben de betrokken moeder nooit gezien. Bij navraag gaven de leerkracht en de intern begeleider van de school aan dat de overblijfmoeder zich had verontschuldigd en haar excuus had aangeboden. Daarmee zou de zaak afgedaan zijn. Dit achten klagers onvoldoende reactie en heeft bij hen een onbevredigend gevoel achtergelaten. Klagers blijven op dit punt met een aantal vragen zitten rondom de vraag of de school de kwestie wel op de juiste manier heeft opgepakt.

## **Verweer**

Door de aangeklaagden wordt naar aanleiding van deze klacht het volgende aangevoerd.

Procedureel merkt de bestuurder het volgende op:

Klagers hebben niet conform de klachtenprocedure zoals deze op school geldt, gehandeld.

Klaagster heeft geen contact gehad met de directeur. Bij afwezigheid van de directeur heeft

klaagster een keer telefonisch contact gehad met de aangeklaagde bestuurder. Klaagster heeft geen contact gehad met de vertrouwenspersoon.

Op 28 mei 2015 heeft de aangeklaagde bestuurder een verzoek gehad aanwezig te zijn bij een gesprek. De aangeklaagde bestuurder geeft aan dat hij niet de directeur is en stelt voor dat de directeur bij het gesprek aanwezig zal zijn. Klaagster was daarmee akkoord. Vervolgens bleek dat klagers reeds een klacht hadden ingediend. De school doet los van dit alles er alles aan om de leerlinge zo goed mogelijk te begeleiden en daarbij de klagers volledig te betrekken.

De beide andere aangeklaagden hebben inhoudelijk verweer gevoerd. In het verweer is onder meer het volgende aangevoerd:

“De leerlinge heeft in het kader van haar “rugzak” extra begeleiding gehad van een ambulante begeleider en vanuit school. Bij herindicatie kwam de leerlinge niet meer voor de rugzak in aanmerking.

De aangeklaagde leerkracht en intern begeleider hebben al snel in het schooljaar gezien dat de ontwikkeling van de leerlinge stagneert. Dit omdat het lezen zeer moeizaam gaat. Er is veel aandacht uitgegaan naar het beheersen van de taal-spraakstoornis. Nu wordt steeds meer helder dat de leerlinge problemen ondervindt in het lezen. Er is een vermoeden van dyslexie. Er wordt geadviseerd de leerlinge terug te plaatsen naar groep 3. Dit omdat de leerlinge zich de leerstof wel eigen kan maken maar er grote hiaten zijn ontstaan door de combinatie met een taal-/spraakstoornis. De klagers gingen daar niet mee akkoord. Vervolgens heeft de aangeklaagde intern begeleider voorgesteld opnieuw een arrangement aan te vragen bij het samenwerkingsverband. Dit teneinde de leerlinge meer extra ondersteuning te kunnen geven op het gebied van lezen en spellen en andere leer-en/of ontwikkelgebieden. De school heeft een prettige werkrelatie met het samenwerkingsverband. Aan de klagers is uitgelegd dat wanneer de school kan aantonen dat de leerlinge dyslexie heeft of een ernstige lees-/spellingsprobleem in combinatie met de stagnerende ontwikkeling er ondanks alle extra ondersteuning en haar verleden met een taal-spraakstoornis, de mogelijkheid bestaat dat een arrangement toegekend zal worden. En dat wanneer er dyslexie of een ernstig lees-/spellingsprobleem geconstateerd wordt, hieruit ook opnieuw een indicatie voor logopedie kan voortvloeien.

Om de aanvraag voor een arrangement te kunnen onderbouwen, heeft de school de klagers geadviseerd en gevraagd een algemeen psychologisch onderzoek te laten doen. De klagers willen graag opnieuw het IQ weten en de school wil daarnaast graag een onderzoek naar dyslexie.

De leerlinge krijgt net als andere middenbouw-leerlingen die dit nodig hebben extra begeleiding van de remedial teacher.

De hulp van de aangeklaagde intern begeleider is ingeroepen omdat de problematiek van de leerlinge complex is. De aangeklaagde intern begeleider maakt zoals gebruikelijk aantekeningen van de gesprekken zodat zij onthoudt welke afspraken gemaakt worden en wie wat zal doen. Niet van elk gesprek wordt een verslag gemaakt.

Omdat de leerlinge grote hiaten heeft, blijven haar resultaten ver achter. De afspraak op school is in dergelijke gevallen de leerlingen een pedagogisch rapport mee te geven. De ouders krijgen de werkelijke resultaten te zien. Dit om de leerlingen niet onnodig te demotiveren en verdrietig te maken. De ouders ontvangen een begeleidende brief.

De uitslag van de IQ test is gemiddeld. Niet verbaal functioneert de leerlinge boven gemiddeld, verbaal maakt zij een beduidend zwakkere indruk. De leerlinge zal doubleren zodat zij de kans heeft haar lezen op peil te krijgen en haar hiaten in te lopen. Dit is reeds aan de klagers op 4 juni 2015 medegedeeld. De locatiedirecteur was tevens aanwezig bij dit laatste gesprek.

De school heeft de gebruikelijke stappen doorlopen bij een leerlinge waar er zorgen zijn over de ontwikkeling. Dit blijkt uit het bijgevoegde dossier van de leerlinge.

Met betrekking tot het incident in de eerste week van de maand november 2014 heeft de school een overzicht overgelegd van door de school naar aanleiding van het incident genomen maatregelen. De werkzaamheden van deze overblijfmoeder zijn zo ingedeeld dat zij surveilleerde op een andere plaats dan waar de leerlinge tijdens de pauze verbleef en er zijn nieuwe tafelindelingen in de klas gemaakt, zo dat de leerlinge en de zoon van de overblijfmoeder niet in elkaars nabijheid zitten. Er hebben diverse gesprekken plaatsgevonden met de overblijfmoeder. Verder is er een gesprek georganiseerd waarbij de leerlinge en de overblijfmoeder aanwezig waren. Bij die gelegenheid heeft de overblijfmoeder haar

uitdrukkelijke spijt uitgesproken tegen de leerlinge. Van dit laatste gesprek heeft de leerkracht schriftelijk verslag gedaan aan klaagster. Uit het verslag blijkt wel dat de leerlinge het drie à vier weken na het incident nog steeds moeilijk heeft met de overblijfmoeder. Ook blijkt dat de school de overblijfmoeder weer snel algemeen inzetbaar wil maken.

## **Oordeel**

Op grond van het dossier (klacht, verweerschrift en overgelegde stukken) en hetgeen aan de orde is geweest tijdens de hoorzitting komt de commissie tot het volgende oordeel.

Wat betreft het procedureel verweer merkt de commissie op dat een klager op grond van de in de wet vastgelegde regeling van het klachtrecht de bevoegdheid heeft om met voorbijgaan van een binnen de school georganiseerde regeling van klachten zich rechtstreeks tot de commissie te wenden. Wanneer een klager de binnen de school bestaande klachtenregeling overslaat, leidt dat er derhalve niet toe dat de commissie de klacht niet in behandeling moet nemen.

De commissie gaat bij de klachtomschrijving - met uitdrukkelijk voorbijgaan aan de door klagers in het vragenformulier gebezigde kwalificaties - uit van a. de rapporten en de indicatiestelling en b. het incident rondom de overblijfmoeder.

Ad a. Gebleken is dat de school diverse stappen heeft ondernomen.

De commissie constateert dat vanaf het moment dat er geen indicatiestelling meer was, zich problemen begonnen voor te doen. Er kwam een andere vorm van begeleiden. De school heeft hier gedaan wat zij kon en moest doen.

De commissie is echter van oordeel dat een en ander rondom de gevolgde stappen niet op voldoende duidelijke manier naar de ouders is gecommuniceerd. Daardoor zijn bij de ouders onjuiste ideeën ontstaan over wat de school wel en niet doet en wel en niet kan doen.

Hierdoor hebben de klagers het vertrouwen in de school verloren en voelen zij zich gediscrimineerd.



De manier waarop de school de pedagogische rapporten hanteert, kan gemakkelijk tot verwarring aanleiding geven. Het is in elk geval niet voldoende duidelijk geworden voor de klagers. De verwarring wordt mede veroorzaakt doordat het rapport voor de leerlinge en het rapport voor de ouders qua inrichting (vrijwel) gelijk zijn. De bedoeling van het systeem van de twee soorten rapporten (de leerling stimuleren en de ouders zo volledig mogelijk informeren) is de klagers niet voldoende duidelijk geworden. Van een professionele organisatie als de school mag worden verwacht dat zij daarop toeziet. Niet is voldoende nagegaan of de boodschap van de school bij de ouders van de leerlinge (klagers) juist is overgekomen.

Samengevat is de commissie van oordeel dat door aangeklaagden ieder vanuit hun eigen taak en verantwoordelijkheid adequaat is gehandeld, dat van enig onbehoorlijk handelen, niet is gebleken. Zij acht derhalve de klacht **in zoverre ongegrond**.

De commissie constateert wel een tekort schieten waar het de communicatie met klagers betreft en acht de klacht wat dat betreft **gegrond**.

Ad b. Ook hier vertoont de actieve communicatie vanuit de betrokken aangeklaagde(n) gebreken. De partijen, althans klagers en de betrokken (overblijf)moeder, hadden met elkaar in gesprek dienen te worden gebracht. De klagers hadden hoe dan ook bij hetgeen vanuit de school is ondernomen moeten zijn betrokken.

De commissie acht het bovendien ongelukkig dat het gesprek op 27 november 2014 heeft plaatsgevonden zonder dat (tenminste één van) de ouders van de leerlinge daarbij aanwezig waren. Dit speelt te meer nu de leerlinge, die toen zeven jaar oud was, geconfronteerd werd met een gezelschap van twee volwassenen die allebei graag zagen dat de leerlinge de spijtbetuiging zou aanvaarden. Dat hier toch nog de nodige problemen (zijn blijven) liggen blijkt alleen al uit opmerking in de email van 28 november 2014 aan klaagster dat de leerlinge “de laatste tijd” de binnenpauze kiest in plaats van de buitenpauze om de betrokken overblijfmoeder niet te hoeven tegenkomen.

Daar waar het plan van aanpak van de school tot een goede oplossing had kunnen leiden, is de uitvoering te kort geschoten. Verder is ook hier de redelijkerwijs vereiste communicatie achtergebleven en acht de commissie de klacht ook hier **in zoverre gegrond**.

Daar waar vanuit de school tijdens de hoorzitting is aangegeven graag met de klagers in gesprek te willen, merkt de commissie op dat men vanuit de school als professionele organisatie het initiatief daartoe dient te nemen.

Den Haag, 29 september 2015,

C. Sjenitzer,

Voorzitter

D.H.C. Dane-Peeters

Secretaris