

**LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE VOOR HET KATHOLIEK ONDERWIJS****Klachtnummer 2022/020**

Advies aan:

het bestuur van [bestuur] te [vestigingsplaats] (verder: het bestuur)

inzake

de klacht van [klaagster] (verder: klaagster), moeder van [leerling], leerlinge in groep 3 op basisschool [school] te [vestigingsplaats] (verder de school).

**I. Verloop van de klachtenprocedure**

De Landelijke Klachtencommissie voor het Katholiek Onderwijs (verder: de Commissie) heeft op 1 maart 2022 de klacht en het ingevulde klachtenformulier ontvangen. De klacht is gericht tegen [directeur], directeur van de school (verder: de directeur).

De Commissie heeft op 7 april 2022 van [bestuurder], voorzitter College van Bestuur (verder: de voorzitter CvB), een reactie op de klacht ontvangen.

Klaagster en verweerders zijn in de gelegenheid gesteld hun standpunt nader toe te lichten op 9 mei 2022 tijdens een besloten hoorzitting. Tijdens deze hoorzitting waren aanwezig:

- klaagster en haar echtgenoot;
- de voorzitter CvB;
- de directeur;
- [zorgcoördinator], zorgcoördinator.

**II. Standpunt van klaagster**

Klaagster geeft in haar klachtformulier puntsgewijs de volgende klachten aan:

1. *De betrokkenen nemen de angsten van [leerling] niet serieus waardoor er geen goed onderwijs aan haar geboden wordt. Klaagster weet niet of er op dit moment speciale begeleiding wordt gegeven, omdat zij niet goed geïnformeerd wordt.*

[leerling] is 3 jaar geleden aangereden waardoor ze angstklachten heeft ontwikkeld. [leerling]'s eerste trauma is ontstaan doordat zij op 3-jarige leeftijd aan haar amandelen is geopereerd en daarna pas begon te praten. Door het ongeval het jaar erop heeft [leerling] weer een terugval gehad en durfde ze vanwege een strenge juf op school helemaal niet te praten. De school biedt geen enkele begeleiding en neemt de klachten niet serieus. Alle zorg die [leerling] krijgt wordt door de ouders zelf ingeschakeld. De therapeut wil graag met de school in gesprek over de klachten van [leerling], maar het lukt niet om een afspraak met de school in te plannen. Ook de remedial teacher die klaagster zelf heeft ingeschakeld lukt het niet om een afspraak in te plannen. Voor de begeleiding van Auris is indertijd een IQ test afgenomen, om te bekijken welke

begeleiding het beste bij [leerling] paste. De begeleiding kon plaatsvinden in de school, maar vanwege de lockdown mocht Auris de school niet in. Het is dus aan de school te wijten dat er een achterstand is ontstaan.

Klaagster is het er niet mee eens dat de school, om verdere begeleiding in te zetten, weer een IQ test bij [leerling] wil (laten) afnemen. De klachten die [leerling] heeft, zijn door haar behandelaars vastgesteld, dus klaagster wil niet dat er weer getest wordt. Tevens stelt klaagster dat de school al een IQ test in haar bezit heeft en dat ze die maar moeten gebruiken. Zij vindt dat de school eerst moet aantonen welke begeleiding zij haar dochter gegeven heeft voor zij toestemming geeft voor het afnemen van een IQ test.

2. *Als klaagster in gesprek wil voelt ze zich niet respectvol behandeld. Zij ervaart de benadering van de betrokken in de school als onbehoorlijk.*

Als voorbeeld voor de niet respectvolle behandeling draagt klaagster aan:

Nadat [leerling] hard op het schoolplein is gevallen is zij niet gebeld. Dit terwijl het bleek dat [leerling]'s tand was gebroken. Op het moment dat klaagster de volgende dag in gesprek wil met de directeur gaf hij aan dat hij geen tijd voor haar had en werd de deur voor haar dichtgedaan.

Ook voelt klaagster zich door school gedwongen om de IQ test te laten doen. Zij moet doen wat de school wil, terwijl zij zelf al veel begeleiding voor [leerling] heeft ingezet. Zij ervaart dat aan haar allerlei vragen/eisen worden gesteld en dat haar wensen ten aanzien van de ondersteuning van [leerling] daarentegen niet worden gehonoreerd.

Er is haar gevraagd of zij nog wel vertrouwen in de school heeft en als dat niet het geval is dat de school dan "de stekker eruit trekt".

3. *De directeur intimideert en liegt. Klaagster stelt dat er niet te communiceren valt met de directeur. De leerkrachten en de zorgcoördinator liggen aan banden, wat blijkt uit het feit dat zij al hun berichten in de cc aan de collega's zetten.*

Klaagster wil alleen maar dat haar dochter de ondersteuning krijgt waar ze recht op heeft en dat haar belevingen serieus genomen worden.

### III. Standpunt van verweerder

#### *Ad. 1*

Klaagster heeft aangegeven dat zij niet weet of er op dit moment speciale begeleiding wordt gegeven, omdat zij niet goed geïnformeerd wordt. Zij vindt dat de school de angstklachten van haar dochter nooit serieus heeft genomen. Verweerder geeft aan dat er in het dossier heel veel documenten zijn opgenomen waaruit blijkt dat er juist veel contact met klaagster, verschillende medewerkers van school en andere zorgverleners is geweest en nog steeds is. De contacten gaan bijna altijd over de begeleiding van [leerling].

In het dossier van [leerling] is een eerste bericht van de leerkracht opgenomen in april 2018, enkele weken nadat [leerling] gestart is op school. De leerkracht deelt de zorg die de logopediste uitspreekt en constateert dat de school belangrijke informatie om de juiste begeleiding te bieden, niet heeft. Het leerlingdossier wordt tot op de dag van vandaag intensief bijgehouden, daarbij is een overzicht toegevoegd van alle inzet en uitgevoerde onderzoeken rondom [leerling] en de instanties/personen die van 2017 tot en met nu betrokken waren. De school constateert dat zij informatie over [leerling] niet hebben of niet mogen ontvangen. De school heeft desondanks de ondersteuningsbehoefte van [leerling] zo goed mogelijk in kaart gebracht en de leerkrachten stemmen hun handelen daarop af.

Hierbij is er ondersteuning vanuit het Samenwerkingsverband, vanuit Auris en op dit moment van de door klaagster ingeschakelde RT-leerkracht.

De school herkent niet dat Auris door de lockdown niet de afgesproken ondersteuning kon bieden die afgesproken was. De start van de ondersteuning vanuit Auris heeft inderdaad vertraging opgelopen door de eerste schoolsluiting. De scholen mochten geen externe hulpverleners toelaten maar voor [leerling] is hierop een uitzondering gemaakt omdat deze ondersteuning noodzakelijk was. De begeleiding van Auris is uiteindelijk op verzoek van klaagster beëindigd.

Het lukt de school niet [leerling] tot optimale ontwikkeling te laten komen. Hoewel zij op bepaalde vlakken vooruitgaat, merkt de school dat het welbevinden van [leerling] onder druk komt te staan. De school wil de juiste ondersteuning bieden die goed is afgestemd op de leermogelijkheden en wil voorkomen dat [leerling] wordt overvraagd. De school heeft meerdere keren aangegeven dat zij daarom IQ-onderzoek wil laten afnemen. Dit belang wordt door andere hulpverleners buiten de school gedeeld, waaronder de consultant van het samenwerkingsverband, de schoolarts en Auris. Klaagster geeft tot op heden geen toestemming voor het IQ-onderzoek. Zij heeft aangegeven dat zij dit niet nodig vindt omdat er al 2 keer eerder een IQ test is afgenomen en is ook bang dat een IQ test niet betrouwbaar is omdat [leerling] door haar Nederlands-Turkse afkomst wellicht niet alle vragen goed begrijpt. Verweerder is van mening dat de school goede redenen heeft om een IQ-onderzoek bij [leerling] af te laten nemen en dat dit ook op een zorgvuldige wijze kan plaatsvinden. De eerder afgenomen IQ testen zijn verouderd en geven onvoldoende inzicht in de huidige ontwikkelingsmogelijkheden van [leerling] terwijl dit wel van belang is om de juiste ondersteuning vanuit school te bieden. Daarbij kan ook rekening gehouden worden met de tweetalige achtergrond van [leerling].

Klaagster geeft aan dat de angstklachten van [leerling] de kern van het probleem zijn en dat daarmee geen rekening gehouden wordt. School deelt dit standpunt niet. Volgens hen is de angst niet het primaire probleem van [leerling] als ze op school is. Door haar beperking heeft [leerling] meer en andere begeleiding nodig van de leerkrachten. Om de juiste begeleiding te geven is informatie nodig. Zo lang die informatie niet beschikbaar is, handelt de school naar eer en geweten. De school geeft aan dat [leerling] zelf begint te merken dat er een verschil is tussen haar en de andere leerlingen. Om haar welbevinden op school te behouden is het van groot belang dat zij een passend aanbod krijgt en dat realistische doelen voor haar gesteld kunnen worden.

#### *Ad. 2, 3 en 4*

De overige onderdelen van de klacht hangen naar het oordeel van verweerder met elkaar samen en hebben betrekking op het vertrouwen van klaagster in de school. Klaagster heeft verteld over een valpartij van [leerling] op 9 februari 2022 en de beschadiging van haar tand. Zij heeft aangegeven dat zij zich niet gehoord voelt en de directeur haar onbehoorlijk heeft behandeld toen zij hem de volgende dag hierover aansprak. De leerkracht had het voorval in het heen en weer schriftje beschreven en heeft daarna ook nog mailcontact met klaagster gehad. De leerkracht geeft in de mailwisseling aan dat ze ook erg is geschrokken van het incident en [leerling] direct ondersteuning heeft geboden. Zij heeft ook aangegeven dat ze op dat moment dacht dat [leerling] voldoende gekalmeerd was en schatte in dat klaagster diezelfde dag niet gebeld hoefde te worden maar dat de aantekening in het schriftje voldoende was. Ook heeft de leerkracht laten weten dat de andere kinderen op hun gedrag zijn aangesproken en aan [leerling] excuses zouden aanbieden. De leerkracht is in haar e-mail ingegaan op de zorgen van klaagster en heeft aangegeven dat zij de volgende dag na schooltijd met klaagster zou bellen. Klaagster antwoordde daarop dat zij daar zeker behoefte aan had en ook graag de directeur er bij wilde hebben. Klaagster heeft echter het telefoontje van de leerkracht niet afgewacht maar is de volgende ochtend zelf naar de directeur gegaan om over het incident te praten. De directeur heeft toen aangegeven dat zijn agenda het niet toeliet om direct in gesprek te gaan en dat hij later verder wilde

praten. De directeur herkent zich niet in de klacht dat hij de deur heeft dichtgegooid of onbeschoft heeft geantwoord. Hij heeft wel duidelijk een grens aangegeven van wat op dat moment wel en niet mogelijk was. Klaagster meent dat mensen bang zijn voor de directeur en dat hij onwaarheden vertelt. Deze beschuldigingen worden door hem en de anderen in de school niet herkend en erkend. Er zijn nooit eerder van ouders dergelijke klachten over de directeur ontvangen. Er is geen aanleiding om te constateren dat de leerkrachten en zorgcoördinator aan banden zouden liggen. Het is niet ongewoon dat een mail in afschrift (cc) aan andere betrokkenen wordt gestuurd zodat iedereen gelijktijdig wordt geïnformeerd. Dit gebeurt vaak bij leerlingen waar meerdere collega's in het team bij betrokken zijn, alle communicatie over die leerlingen wordt met elkaar gedeeld.

De conclusie is dat de communicatie tussen klagster en de school moeizaam verloopt en dat een gebrek aan vertrouwen een terugkerende belemmering is om goed onderwijs voor [leerling] te kunnen bieden. De school ziet goede kansen voor [leerling] op [school], maar daarvoor is van belang dat ouders en school met elkaar samenwerken. De school en haar medewerkers willen zich daar voor inzetten, maar kunnen alleen met de juiste en actuele informatie goed onderwijs bieden. Voor goed en veilig onderwijs aan [leerling] is het nodig dat klagster haar kind in handen geeft van de professionals van [school] en niet probeert de regie zelf te voeren.

Verweerder hoopt dat het klagster lukt om in het belang van [leerling] over haar boosheid heen te stappen, om samen te werken voor een goede toekomst van [leerling] op de school.

#### IV. Overwegingen van de Commissie

De Commissie constateert dat de relatie tussen de school en klagster onder druk staat. Er is een patstelling ontstaan over het doen van onderzoek naar de mogelijkheden van [leerling]. Zij stelt vast dat er sprake is van een forse vertrouwensbreuk. Dat de school daarvan een verwijt valt te maken kan echter niet worden vastgesteld. De school heeft binnen de grenzen van haar beleid zorgvuldig gehandeld.

Om een kind op een school goed te laten functioneren is een vertrouwensbasis tussen de ouders en de school een eerste vereiste. Een goede samenwerking is cruciaal om in de toekomst verder te kunnen. Een vertrouwensbreuk met de ouders kan in een uiterst geval leiden tot het verwijderen van de leerling. De Commissie adviseert daarom om gemaakte afspraken met ouders altijd schriftelijk vast te leggen en duidelijk aan te geven dat er consequenties kunnen zijn als ouders zich niet aan de gemaakte afspraken houden.

Klaagster stelt dat de achterstanden van haar dochter alleen worden veroorzaakt door de angsten die [leerling] heeft opgelopen door haar ongeval. School stelt daarentegen dat er volgens haar sprake is van meerdere factoren en wil dat graag onderzoeken.

Dit betekent volgens de Commissie niet dat de school de angstklachten van [leerling] niet serieus neemt. Zij constateert dat de school de angstklachten van [leerling] niet herkent, maar deze klachten wel erkent. Middels de overgelegde stukken en het besprokene ter zitting heeft zij aangetoond dat [leerling] de ondersteuning krijgt binnen de mogelijkheden die school daarvoor nu heeft.

De Commissie overweegt dat de school op goede gronden aangeeft dat zij meer informatie nodig heeft om [leerling] op de juiste wijze te ondersteunen. Er is hier geen sprake van dwang, zoals klagster aangeeft. Er is naar oordeel van de Commissie wel sprake van de noodzaak tot extra informatie. Zonder deze informatie kan de school [leerling] niet goed begeleiden.

De school heeft duidelijk aangegeven dat de IQ test die 2 jaar geleden bij [leerling] is afgenomen niet in haar bezit is. De Commissie kan dat niet vaststellen, maar ziet geen reden om aan deze uitleg van

de school te twijfelen. Daarbij staat vast dat een IQ test, zeker bij jonge kinderen een geldigheidsduur van maximaal 1-2 jaar heeft en daardoor regelmatig afgenomen zal moeten worden. De school heeft aangegeven dat zij dit kan organiseren op een wijze die ook recht doet aan de meertaligheid van [leerling] en komt daarmee, naar oordeel van de Commissie tegemoet aan de zorgen van klaagster.

De Commissie oordeelt dit handelen niet klachtwaardig.

Voor het overige heeft de Commissie geen aanknopingspunten gevonden van onbehoorlijk of onzorgvuldig handelen.

De Commissie oordeelt dat de klachten ongegrond zijn.

#### V. Het oordeel van de Commissie

De klachten zijn ongegrond.

#### VI. Aanbeveling aan het bevoegd gezag

De Commissie adviseert om gemaakte afspraken met klaagster schriftelijk vast te leggen en duidelijk aan te geven dat er consequenties kunnen zijn als klaagster zich niet aan de gemaakte afspraken houdt.

Aldus gegeven op 9 mei 2022 door mr. M van der Veen, voorzitter, drs. P. van de Veer en L.A.M. Swaans, leden, in tegenwoordigheid van mr. A.C. Gröllers als secretaris.