

Onvoldoende begeleiding leerling en niet nakomen afspraken door school, klacht gegrond

Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs
ingesteld door de Besturenraad Centrum voor Christelijk Onderwijs

ADVIES 2011/016

I. Verloop van de klachtenprocedure

De klacht heeft betrekking op het feit dat de zoon van klagers, *A*, andermaal, en zulks naar aanleiding van ter zitting van de Commissie op 25 augustus 2010 gemaakte afspraken, niet de aandacht en de zorg krijgt die zij van de school zouden kunnen en mogen verwachten.

II. Standpunt van klagers.

De klacht van klagers is gericht tegen de directie van de school. Klagers stellen zich op het standpunt dat de school in zijn verantwoordelijkheid en de begeleiding van *A* opnieuw te kort is geschoten. Klagers zijn van mening dat er van de ter zitting van de Commissie op 25 augustus 2010 gemaakte afspraken over de wijze van begeleiding van *A* in het schooljaar 2010/2011 opnieuw niets is terechtgekomen. Het schooljaar is weliswaar gestart met 5 schriftelijke afspraken en een op 18 oktober 2010 vastgesteld definitief handelingsplan, maar deze worden niet nageleefd. Verder heeft de school met de door klagers in de gesprekken in de eerste drie maanden van het schooljaar aangedragen zorgen, niets gedaan. Na 10 december 2010 heeft er zelfs in het geheel geen contact meer plaatsgevonden en worden de e-mailberichten van klagers niet meer beantwoord. Ook het overeengekomen evaluatiegesprek rond de kerstdagen heeft niet plaatsgevonden. Tot slot hebben klagers ook op hun ingediende klacht bij de klachtencommissie van de school, anders dan een enkele ontvangstbevestiging, geen reactie ontvangen. Klagers hebben zich derhalve genoodzaakt gezien zich opnieuw tot de Commissie te wenden.

III. Standpunt van de school.

De school stelt zich op het standpunt dat het met *A* goed gaat. Zijn schoolprestaties zijn behoorlijk en ook de docenten zijn tevreden. Dit is niet toevallig. Dit is omdat *A* een belangrijke gedragsverandering heeft ondergaan, die niet alleen ziet op het neerzetten van behoorlijke schoolprestaties, maar tevens op de wijze waarop hij met lastige situaties omgaat. De heer M. heeft ter zitting van de Commissie aangegeven dat hij dit de maandag na de voorjaarsvakantie in een gesprek aan klagers heeft aangegeven. Daarna is hij langdurig uitgevallen wegens ziekte. Hij heeft ter zitting aangegeven dat hij in de uitvoering van een aantal met klagers gemaakte afspraken tekort is geschoten, maar dat de prestaties

en resultaten van *A* hier niet onder hebben geleden. De heer M. heeft hiervoor tijdens het laatste gesprek zijn excuses aangeboden.

IV. Overwegingen van de Commissie.

De Commissie overweegt als volgt.

De Commissie is van opvatting dat de klacht van klagers gegrond dient te worden verklaard en overweegt hiertoe het navolgende.

De Commissie stelt vast dat klagers begin vorig jaar (op 9 maart 2010) een klacht hebben ingediend tegen de directie van de school. Deze klacht kwam er in de kern op neer, dat hun zoon *A* in het schooljaar 2009/2010 niet die begeleiding en zorg heeft gekregen die hij van de school kon en mocht verwachten. Ter zitting van de Commissie op 25 augustus 2010 is er van de zijde van de school in reactie op de klacht aangegeven dat hij inderdaad, door allerlei, deels ook buiten zijn verantwoordelijkheid gelegen omstandigheden, in zijn verantwoordelijkheid met betrekking tot de begeleiding van *A* tekort is geschoten. Aangezien het vertrouwen van klagers in de school op dat moment niet dusdanig was beschaamd, is ter zitting een aantal afspraken gemaakt over de begeleiding van *A* in het schooljaar 2010/2011. De Commissie heeft deze afspraken bevestigd in haar schrijven van 21 september 2010, waarmee de klacht was afgedaan.

De Commissie stelt vervolgens vast dat klagers zich opnieuw tot de Commissie hebben gewend met een klacht die in de kern op precies hetzelfde neerkomt als de klacht van begin vorig jaar. Ook de reactie van de school is nagenoeg gelijk. Tegen de achtergrond van het feit dat klagers in augustus 2010 hun vertrouwen in de school nog volmondig hebben uitgesproken, terwijl de school ook toen al heeft moeten erkennen dat hij in de zorg en begeleiding van *A* tekort was geschoten, betreurt de Commissie dit in hoge mate.

Aangezien *A* al een keer is blijven zitten, acht de Commissie het niet meer dan voorstelbaar dat klagers de gemaakte afspraken en de concrete invulling daarvan in de praktijk, nauwgezet nageleefd willen zien, te meer nu deze afspraken zijn gemaakt naar aanleiding van een eerder door hen ingediende klacht en deze afspraken aanleiding vormde de klacht als afgehandeld te beschouwen. Klagers hebben (terecht) aangegeven niet opnieuw en te laat voor een voldongen feit te willen worden geplaatst. Dat de school van opvatting is dat de schoolprestaties van *A* behoorlijk zijn en dat hij bovendien een gedragsverandering in zijn voordeel heeft doorgemaakt, doet niets af aan het feit dat er over onder meer het contact tussen klagers en de school afspraken waren gemaakt. Als de school van opvatting was dat de situatie rondom *A* minder aandacht behoefde dan aanvankelijk werd voorzien, had het tenminste op zijn weg gelegen om hierover met klagers te communiceren en nadere afspraken te maken. Door na december 2010, op de maandag na de voorjaarsvakantie in 2011 na, in het geheel geen contact meer met klagers te hebben opgenomen en hun e-mailberichten onbeantwoord te laten, is de school naar het oordeel van de Commissie in de communicatie met klagers (opnieuw) ernstig tekort geschoten. De vaststelling dat de heer M. daags na het gesprek na de voorjaarsvakantie in 2011 ziek is

geworden, kan hieraan evenmin iets afdoen. Het had onder deze omstandigheid op de weg van de school gelegen hierover met klagers in contact te treden en een vervanger aan te wijzen.

Op grond van al het vorenstaande is de Commissie van oordeel dat de klacht van klagers gegrond moet worden verklaard. De Commissie dringt er bij de school met klem op aan nog voor de (korte) duur van het vervolg van het schooljaar 2010/2011 met klagers tot een acceptabele wijze van communicatie te komen op de punten waarover zij zich tot op heden zorgen maken en die zij reeds bij herhaling onder de aandacht van de school hebben gebracht. Daar waar het belang van *A* dit mogelijk maakt, kunnen reeds gemaakte afspraken naar het oordeel van de Commissie worden bijgesteld en waar nodig nieuwe afspraken worden gemaakt.

V. Oordeel omtrent de gegrondheid van de klacht

De Commissie verklaart de klacht gegrond.

VI. Advies aan het bevoegd gezag

Gelet op hetgeen de Commissie de school reeds (hiervoor) in overweging heeft gegeven, ziet zij geen aanleiding aan het bevoegd gezag nader advies uit te brengen.

Aldus gegeven op 31 maart 2011 door mr. H.C. Naves, voorzitter, alsmede door drs. K.M.P.A.M. Hàbryka en mr. M. Iedema, als leden, in tegenwoordigheid van mr. A. de Visser als secretaris.