

Pedagogische begeleiding door de school en slechte communicatie. Gevolgde procedure dyslexieonderzoek en gebruik SOLO apparatuur.

De klacht is al eerder door de interne klachtencommissie gegrond verklaard, deze gegrondverklaring heeft echter niet geleid tot een verbetering in de relatie of wijziging in de handelwijze ten aanzien van (naam leerling) en haar ouders en leent zich op die grond voor verdere behandeling door de Commissie.

De Commissie heeft zich de vraag gesteld wat er in dit proces mis is gegaan. Juist daar, waar een klacht door de interne klachtencommissie gegrond is verklaard kan de Commissie zich voorstellen dat de betrokken medewerkers er alles aan doen om deze omissies te herstellen.

Zij constateert in deze dat de nieuwe leerkracht, zoals door de directie ook is bevestigd, behoorlijk wat steken heeft laten vallen. Zo is de Solo apparatuur door haar niet op de juiste wijze gebruikt, waardoor de evaluatieformulieren niet tijdig ingevuld konden worden en kwamen de toetsresultaten die nodig waren voor het aanvragen van het dyslexieonderzoek veel te laat beschikbaar. Daarnaast is onvoldoende inzicht aan ouders gegeven in welke mate (naam leerling), volgens de adviezen die opgenomen waren in het ABC vooronderzoek, extra ondersteuning heeft ontvangen.

De IB-er heeft gemotiveerd aangegeven dat de door ABC geadviseerde stappen in een handelingsplan zijn neergelegd en dat er ten aanzien van (naam leerling) planmatig gehandeld wordt. Het blijkt echter dat door het ontbreken van een goede communicatie tussen ouders en school dat de ouders niet volledig in dit handelingsplan zijn meegenomen en daar ook geen toestemming aan hebben kunnen geven. Door het ontbreken van dit contact heeft er een verschil in visie kunnen ontstaan en is er ruimte gekomen voor een eigen interpretatie van de gang van zaken door de ouders. De Commissie oordeelt dat de school zich niet kan verschuilen achter het gegeven, dat informatie niet met ouders gedeeld is, omdat er geen gesprek met ouders tot stand kwam. De Commissie is van oordeel dat een directeur zich in moet spannen om een oplossing te zoeken. Derhalve is het aan de school om er toch voor te zorgen dat de informatie die de school met ouders wil delen dan op een andere wijze bij ouders terechtkomt.

Vanzelfsprekend heeft de Commissie er oog voor dat het van groot belang is dat ouders en school educatieve partners zijn. Dit is een gedeelde verantwoordelijkheid en kan niet alleen bij de school worden gelegd. Ook van ouders wordt verwacht om zich in te spannen om gesprekken op school tot stand te laten komen binnen de voor een school aanvaardbare werktijden.

Het advies van de interne klachtencommissie wordt bevestigd, de klachtonderdelen aangaande het dyslexieonderzoek en het gebruik van de SOLO apparatuur zijn gegrond.

Klachtnummer 2019/094

Advies aan het bevoegd gezag van de Oecumenische Scholengroep *(hierna te noemen: het bevoegd gezag),

inzake de klacht van de heer en mevrouw *, ouders van (naam dochter) (hierna te noemen: klagers).

I. Het verloop van de procedure

Bij e-mail van 26 april 2019 hebben klagers een klacht ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs (verder te noemen: de Commissie) tegen de heer *, mevrouw B* en mevrouw * resp. directeur, intern begeleider en leerkracht werkzaam op basisschool *.

In eerste instantie heeft het secretariaat met klagers contact opgenomen om te bespreken of de klacht alsnog op niveau van het bestuur behandeld kon worden.

Klagers hebben er echter voor gekozen de klacht door de Commissie te laten behandelen.

Op 4 juni heeft de Commissie de reactie van het bevoegd gezag ontvangen.

Op 20 juni 2019 heeft de Commissie een hoorzitting gehouden te Amsterdam, alwaar klagers, bijgestaan door mr. Engelsma, gemachtigde, zijn verschenen. Namens de school zijn de heer * en mevrouw * verschenen. Het bevoegd gezag werd vertegenwoordigd door mevrouw * en mevrouw *.

II. Standpunt klagers

Klagers hebben een klacht ingediend die ziet op een viertal onderwerpen:

De klacht:

1. Omgang tussen school en ouders.

Ouders hebben op 13 november 2018 een klacht bij de school ingediend over het feit dat er in het schooljaar 2017-2018 afspraken en een werkplan zijn gemaakt met de voormalige directie en de intern begeleider in verband met de leerachterstand van (naam leerling). De afspraken werden niet nagekomen en ouders hebben tot aan het indienen van die klacht geen gesprek kunnen voeren met de leerkracht, de IB-er en de nieuwe interim directeur. Ondanks dat deze klacht door de interne klachtencommissie gegrond is verklaard en daaraan namens het college van bestuur een advies is verbonden is er tot op heden niets veranderd. De gemaakte afspraken zijn niet nagekomen en de verhoudingen zijn er niet beter op geworden.

Klagers hebben regelmatig getracht contact met de school te leggen, zij hebben daartoe talloze mails gestuurd, waarop slecht of helemaal niet werd gereageerd. Zij werden door school wel uitgenodigd voor gesprekken, maar deze gesprekken moesten altijd plaatsvinden op tijdstippen dat het voor hen niet mogelijk was vrij te nemen van hun werk. Als klagers dan wel aanwezig waren voor een afspraak bleken de betrokken medewerkers niet aanwezig te zijn of verliepen de gesprekken niet zoals vooraf aangegeven.

Op een gegeven moment heeft school aangegeven dat er geen mailcontact meer gewenst werd. Klagers wilden het contact met school juist wel graag per mail laten verlopen, zodat er vanwege hun slechthorendheid geen misverstanden konden ontstaan.

2. Het opvolgen van de adviezen van het audiologisch centrum

(naam leerling) is slechthorend en op advies van het audiologisch centrum heeft zij een plek in de klas waar niet van kan worden afgeweken. Desondanks heeft de leerkracht haar toch op een andere plek gezet. Vanaf 19 december gebruikte (naam leerling), gedurende een proefperiode, SOLO apparatuur. De leerkracht heeft uitgebreide instructies gekregen over het gebruik van deze apparatuur en diende aan het eind van de proef evaluatieformulieren

in te vullen over de voortgang van het gebruik.

Doordat de leerkracht de apparatuur niet op de juiste wijze heeft gebruikt kon zij de evaluatie niet invullen en wilde het audiologisch centrum zelfs de proef staken.

3. De gevolgde procedures met betrekking tot de aanvraag voor het dyslexieonderzoek.

Er was afgesproken dat het dyslexieonderzoek zou worden aangevraagd bij ABC voor 1 april 2019.

Moeder heeft talloze malen gevraagd wanneer het onderzoek nou aangevraagd zou worden. Begin april bleek dit nog steeds niet gebeurd. Uiteindelijk is het onderzoek pas op 16 april 2019 aangevraagd en vervolgens afgewezen, omdat er aan verschillende voorwaarden om voor diagnostiek in aanmerking te komen niet was voldaan. Deze voorwaarden waren onder andere gelegen in het ontbreken van handelingsplannen, verslagen, handtekeningen ontbraken en de ondersteuning van (naam leerling) was niet vormgegeven volgens de richtlijnen. Klagers zijn hierover zeer ontstemd, temeer omdat uit de afwijzing blijkt dat (naam leerling) niet de uit het vooronderzoek voorgeschreven extra ondersteuning zou hebben ontvangen.

Klaagster begrijpt niet waarom het onderzoek, ondanks de toezeggingen daartoe, niet uiterlijk 1 april 2019 was aangevraagd, terwijl duidelijk was hoe belangrijk dit was voor (naam leerling).

4. (naam leerling) heeft in februari geen rapport ontvangen. Klagers hebben het idee dat er geen voortgangresultaten van hun dochter aanwezig zijn, nu de ondersteuning niet op de juiste wijze heeft plaatsgevonden.

(naam leerling) voelde zich door het gedrag van de leerkracht niet serieus genomen en niet begrepen. Zij heeft het gevoel gehad zich continue te moeten verdedigen. Zij is de dupe geworden van fouten van anderen.

III. Standpunt van de school en het bevoegd gezag

Samengevat luidt het verweer namens de school en het bevoegd gezag (bevoegd gezag) als volgt;

Het bevoegd gezag kan niet anders dan erkennen dat de gang van zaken, ondanks de energie die erin is gestoken door het personeel, niet goed is geweest. Maar wil wel nuances aanbrengen en de context toelichten.

De school heeft veel pogingen ondernomen om met ouders in gesprek te komen, maar is hier niet in geslaagd. Ouders waren vaak niet beschikbaar op een voor de school aanvaardbaar moment en wilden liever contact per mail. De school geeft er de voorkeur aan om persoonlijk met ouders in gesprek te gaan, omdat dit probleemoplossend kan werken en zaken helder toegelicht kunnen worden. De pogingen om met de familie in gesprek te komen, hebben 2 keer tot resultaat geleid.

Helaas stelden ouders zich in deze gesprekken zeer aanvallend op en gingen deze gesprekken vaak over de communicatie en de onderlinge verhoudingen in plaats van over de ondersteuning van (naam leerling).

Ad 1. Ondanks dat het bevoegd gezag inziet dat dat de uiteindelijke verantwoordelijkheid voor hetgeen is misgegaan bij de school ligt geeft zij aan dat de houding die klagers ten opzichte van de

directie en het personeel hebben aangenomen niet bevorderlijk is geweest voor het geven van de juiste ondersteuning aan (naam leerling). De directie heeft zich zo nu en dan “verlaten” gevoeld en geeft aan dat een goede relatie tussen de ouders en school voorwaardelijk is voor het geven van goed onderwijs, zeker daar waar het gaat om een leerling met een extra ondersteuningsbehoefte. Daar waar de school en ouders educatieve partners moeten willen zijn, heeft zij de ouders juist als wantrouwend en niet coöperatief ervaren.

Ad 2. De leerkracht heeft, ondanks dat de directeur haar daar meerdere malen aan herinnerd heeft en haar heeft verzocht de apparatuur op de juiste wijze te gebruiken, de apparatuur niet consequent gebruikt op de voorgeschreven wijze door het audiologisch centrum. Volgens de directeur liet de leerkracht zich hierop niet aansturen.

Ad 3. De aanvraag voor het dyslexieonderzoek is pas halverwege april ingediend, daar de IB-er lang heeft moeten wachten op de uitslag van de toetsgegevens die de leerkracht van (naam leerling) zou aanleveren.

Daarnaast moest naar aanleiding van de uitkomsten van het vooronderzoek dat door ABC was gedaan, eerst bekeken worden of (naam leerling) haar leerachterstand te wijten was aan haar gehoorbeperking of aan dyslexie. Daarvoor is de proef met de SOLO apparatuur opgestart. Door het onjuiste gebruik van deze apparatuur door de leerkracht, kon deze proefperiode niet tijdig geëvalueerd worden.

Met betrekking tot de afwijzing van de dyslexieaanvraag, geeft de IB-er aan dat er door de invoering van een nieuw systeem bepaalde stukken niet bij de aanvraag voor het dyslexieonderzoek zijn bijgevoegd, waardoor de aanvraag in eerste instantie is afgewezen. Deze stukken waren echter wel op school aanwezig en er is op 4 juni 2019 een hernieuwde aanvraag bij het samenwerkingsverband ingediend.

Er wordt op dit moment nog gewacht op de beschikking die het samenwerkingsverband moet afgeven.

De IB-er bestrijdt dat klagers niet op de hoogte waren van het feit dat het onderzoek niet bij ABC aangevraagd zou worden. Zij heeft aan moeder aangegeven dat het onderzoek bij “Zien in de Klas” aangevraagd zou worden, omdat ze daar betere ervaringen mee had. Moeder heeft daarvoor ook toestemmingsformulieren ingevuld en ondertekend.

Ad 4. Vanwege een wisseling van de leerkrachten na de kerstperiode heeft de hele groep in februari 2019 geen officieel rapport ontvangen.

De vertrekkende leerkracht had, ondanks dat ze daartoe opdracht had gekregen, geen rapportages opgesteld en de nieuwe leerkracht had onvoldoende beeld van de leerlingen waardoor er toen besloten is geen voorjaarsrapport op te stellen. Er is toen voor gekozen om met de hele klas een oudergesprek te voeren.

De leerlingen ontvangen wel een eindrapport. Dat zal ook aan de ouders van (naam leerling) toegestuurd worden evenals het leerlingdossier.

Concluderend stelt het bevoegd gezag dat zij de opvolging van de door henzelf gegeven adviezen in de toekomst beter in de gaten zal houden en daarbij de betrokken school en medewerkers de juiste ondersteuning bieden. Zij zal met betrekking tot de geformuleerde adviezen tevens afspraken gaan vastleggen met de betrokkenen.

Zij ziet in dat zij bij de afhandeling van deze klacht strakker hadden moeten sturen op de uitvoering van de door haar gegeven adviezen. Zeker gezien het feit dat hier sprake was van een interim directeur en een startende IB-er.

Het bevoegd gezag concludeert dat door de verstoorde relatie met de klagers er verkramptheid in de communicatie is ontstaan, waardoor er een opeenstapeling van zaken die niet goed verliepen heeft plaatsgevonden.

Het bevoegd gezag staat open voor een bemiddelend gesprek met ouders, al dan niet onder begeleiding van een mediator, om het onderling vertrouwen te herstellen.

IV. Overwegingen van de Commissie

De Commissie beoordeelt in eerste instantie of klagers nog een belang hebben met de behandeling van hun klacht, daar de klacht door het bevoegd gezag al uitgebreid is behandeld en dit heeft geresulteerd in een gegrondverklaring met betrekking tot de handelwijze van de school.

Deze gegrondverklaring heeft echter niet geleid tot een verbetering in de relatie of wijziging in de handelwijze ten aanzien van (naam leerling) en haar ouders en leent zich op die grond voor verdere behandeling door de Commissie

De Commissie heeft zich de vraag gesteld wat er in dit proces mis is gegaan. Juist daar, waar een klacht door de interne klachtencommissie gegrond is verklaard kan de Commissie zich voorstellen dat de betrokken medewerkers er alles aan doen om deze omissies te herstellen.

Zij constateert in deze dat de nieuwe leerkracht, zoals door de directie ook is bevestigd, behoorlijk wat steken heeft laten vallen. Zo is de Solo apparatuur door haar niet op de juiste wijze gebruikt, waardoor de evaluatieformulieren niet tijdig ingevuld konden worden en kwamen de toetsresultaten die nodig waren voor het aanvragen van het dyslexieonderzoek veel te laat beschikbaar. Daarnaast is onvoldoende inzicht aan ouders gegeven in welke mate (naam leerling), volgens de adviezen die opgenomen waren in het ABC vooronderzoek, extra ondersteuning heeft ontvangen.

De IB-er heeft gemotiveerd aangegeven dat de door ABC geadviseerde stappen in een handelingsplan zijn neergelegd en dat er ten aanzien van (naam leerling) planmatig gehandeld wordt. Het blijkt echter dat door het ontbreken van een goede communicatie tussen ouders en school dat de ouders niet volledig in dit handelingsplan zijn meegenomen en daar ook geen toestemming aan hebben kunnen geven. Door het ontbreken van dit contact heeft er een verschil in visie kunnen ontstaan en is er ruimte gekomen voor een eigen interpretatie van de gang van zaken door de ouders.

De Commissie oordeelt dat de school zich niet kan verschuilen achter het gegeven, dat informatie niet met ouders gedeeld is, omdat er geen gesprek met ouders tot stand kwam. De Commissie is van oordeel dat een directeur zich in moet spannen om een oplossing te zoeken.

Derhalve is het aan de school om er toch voor te zorgen dat de informatie die de school met ouders wil delen dan op een andere wijze bij ouders terechtkomt.

Vanzelfsprekend heeft de Commissie er oog voor dat het van groot belang is dat ouders en school educatieve partners zijn. Dit is een gedeelde verantwoordelijkheid en kan niet alleen bij de school worden gelegd. Ook van ouders wordt verwacht om zich in te spannen om gesprekken op school tot stand te laten komen binnen de voor een school aanvaardbare werktijden.

Het klachtonderdeel met betrekking tot het voorjaarsrapport is ter zitting gemotiveerd weersproken.

Het is verder ter zitting genoegzaam vast komen te staan dat ten aanzien van de klachtafhandeling het bevoegd gezag haar les heeft geleerd en er inmiddels een verbetertraject in gang is gezet.

V. Oordeel omtrent de gegrondheid van de klacht

De Commissie bevestigt het advies van het bevoegd gezag van 31 januari 2019 en acht de (vervolg) klachten ten aanzien van het dyslexieonderzoek en het gebruiken van de Solo apparatuur gegrond.

VI. Advies aan bevoegd gezag

De Commissie adviseert de school om ervoor te zorgen dat informatie die de school met de ouders wil en/of moet delen te allen tijde bij ouders terecht komt. Lukt dit niet door middel van gesprek dan toch in ieder geval ter kennisgeving per mail.

De commissie geeft het bevoegd gezag in overweging om maatregelen te treffen ten aanzien van de leraar en haar in ieder geval te wijzen op haar verantwoordelijkheden. Naast de intensivering in de aansturing van de betrokken leraar adviseren we de school ook om pro-actiever te handelen in voorkomende gevallen. Hierbij doelt de commissie op de voortgang van de handelingsplanning voor de leerling wanneer het gedrag van de leraar hierin belemmerend of remmend werkt.

Aldus gegeven op 18 juni 2019 door mr. Joh. C. Westmaas, voorzitter, alsmede door drs. J. van Tongeren en drs. E. van Seventer-Timman als leden, in tegenwoordigheid van mr. A.C. Gröllers als secretaris.