

LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE CHRISTELIJK ONDERWIJS

Communicatie. Lang uitblijven gesprek. Klacht deels gegrond.

In een rapportgesprek is besproken om de zoon van klagers naar een andere school te laten gaan, klagers en de school zijn het hierover eens, zodat dit niet ter discussie staat in deze klacht. Klagers zijn op zoek gegaan naar een nieuwe school voor hun kind en hebben de school op de hoogte gehouden van de zoektocht naar een nieuwe school. De school heeft daar geregeld niet inhoudelijk op gereageerd, terwijl zij de indruk heeft gewekt dat zij de regie heeft in de overstap naar een nieuwe school. De zorgcoördinator van de school heeft een ruil met een leerling van een andere school geopperd, waardoor klagers verwachtingen hebben gekregen met betrekking tot de rol van de zorgcoördinator dan wel de school. De School heeft deze verwachtingen niet duidelijk gekaderd. De school had meer de regie kunnen nemen en duidelijker kunnen en moeten communiceren omtrent de kans op een plek op de andere school en de mogelijke ruil met een leerling van die school. De communicatie heeft te wensen overgelaten. Klachtonderdeel deels gegrond.

Klagers hebben behoefte aan een inhoudelijk gesprek over de schoolwisseling van hun zoon. Zij dragen daartoe verschillende data en voorstellen aan bij de school. De gesprekken in december 2020 konden, als gevolg van de maatregelen ter bestrijding van het Coronavirus, geen doorgang vinden. Er wordt door de school niet ingegaan op de voorstellen. De Commissie is van oordeel dat de school meer had kunnen en moeten bewerkstelligen om klagers een gesprek te bieden. De tijdspanne tussen het verzoek van klagers en het daadwerkelijke gesprek is te lang. De school heeft hier onvoldoende over gecommuniceerd. Klachtonderdeel gegrond.

Klachtnummer 2021/ 071

Advies aan:

het bestuur van * (verder: het bevoegd gezag),
inzake

de klacht van mevrouw de heer * en mevrouw * (verder: klagers), ouders van *, leerling van de * te *
(verder: de school).

I. Verloop van de klachtenprocedure

De Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs (verder: de Commissie) heeft op 20 mei 2021 van klagers een klachtbrief en het door klagers ingevulde klachtenformulier ontvangen. De klacht is gericht tegen de mevrouw *, zorgcoördinator van de school (verder: de zorgcoördinator). De Commissie heeft op 23 juni 2021 van mevr. mr. N. Bougrina (verder: de gemachtigde) een verweerschrift met bijlagen ontvangen.

De Commissie heeft, gelet op de geldende maatregelen rondom het Coronavirus, een digitale hoorzitting gepland op 30 juni 2021. Aan deze zitting hebben de volgende partijen deelgenomen:

- klagers;
- de directeur, mevrouw * (verder: de directeur);

- de gemachtigde van de school.

II. Standpunt van klagers

De kern van de klacht is dat de communicatie van de school richting klagers rondom de overstap naar een nieuwe school gebrekkig is geweest en dat klagers ondanks meerdere verzoeken daartoe, 5 maanden hebben moeten wachten op een inhoudelijk gesprek met de zorgcoördinator en de directeur.

Op 10 december 2020 hebben klagers en * een rapport gesprek gevoerd met de zorgcoördinator, de mentor en de RT'er. In dit gesprek heeft de school het advies gegeven om * naar een andere school te laten gaan. Klagers en * stemden hiermee in. De zorgcoördinator heeft in hetzelfde gesprek gezegd dat een ruil mogelijk zou zijn met een leerling van de * en dat dit een mooie passende mogelijkheid zou zijn voor *.

Op 11 december 2021 hebben klagers per mail aan de zorgcoördinator laten weten dat * graag gebruik van de ruil wilde maken. Ook hebben klagers gezegd dat het hun goed leek om een en ander in het belang van * snel te regelen. Ondanks dat klagers hierover daarna in december meerdere keren hebben gemaïld en elke dag een terugbel verzoek hebben achtergelaten, heeft de zorgcoördinator pas op 5 januari gereageerd via de mail met de mededeling dat klagers zelf contact konden opnemen met de *.

Bij contact met de * bleek echter dat er geen sprake was van mogelijkheid om met een leerling te ruilen en dat het ook helemaal niet zeker was of er plaats zou zijn op de *. Dit gaf veel onzekerheid bij *, omdat klagers en hij in de veronderstelling waren een keuze te hebben gemaakt.

Klagers wilden hierover en over een eventuele andere passende school met de zorgcoördinator inhoudelijk in gesprek. Na telefonisch contact met de zorgcoördinator kregen klagers een mail met de schoolkeuzegids, aangezien zij weinig tijd had om een gesprek te voeren. De zorgcoördinator heeft op een later moment verteld dat de * te druk was met de aanmeldingen van groep 8 en dat klagers na de voorjaarsvakantie contact konden opnemen met de *.

Omdat er geen inhoudelijk overleg mogelijk bleek over welke school dan wel passend zou zijn, hebben klagers ook de directeur 'meegenomen' in het mailcontact en aangegeven dat klagers onvoldoende werden begeleid in het zoeken van een nieuwe passende school voor *.

De directeur heeft toen een mail teruggestuurd dat het 'aan de situatie met corona' lag en dat ze het met de zorgcoördinator zou bespreken. Die week kregen klagers van de school te horen dat het toch was gelukt om * op de * te plaatsen. Klagers konden na de meivakantie langs voor een kennismaking en * zou na de zomer kunnen starten. Toen klaagster de week voor de meivakantie contact opnam met de * om een afspraak te maken, bleek deze wederom van niks te weten en ook zeker geen plek te hebben.

De verbazing van klagers was groot en na melding hiervan reageerden de directeur en de zorgcoördinator ook verbaasd. Het was inmiddels 21 april 2021. Ze zeiden 'er achteraan' te gaan. Ondanks herhaaldelijk mailen met concrete voorstellen om elkaar inhoudelijk te spreken over de situatie, heeft een gesprek met de directeur erbij pas op 26 mei 2021 plaatsgevonden. Dit heeft te lang -5 maanden- geduurd.

Uiteindelijk heeft * een definitieve plek op de * gekregen. Klagers willen onderhavige klacht toch voortzetten; de manier van- en het ontbreken van communiceren door de school heeft met name veel onzekerheid bij * veroorzaakt. Bij klagers riep het met name veel frustratie en onbegrip op.

* zat duidelijk niet op zijn plek op de school en wist al sinds december 2020 dat hij van school zou gaan wisselen, hetgeen op zich al een teleurstelling voor hem was. Toen hij hoorde dat de * toch zou lukken was * een tijdje weer blij en ontspannen, maar daarna zat hij weer in onzekerheid.

Klagers hebben meerdere keren van de school gehoord dat er plek zou zijn op de *, om vervolgens te horen dat * van niks wist. Het is voor klagers en zeker voor * verwarrend geweest. Er is vanuit school

nooit een poging gedaan om hierbij stil te staan en te zoeken naar een oplossing om daar vanuit verder te gaan. Als de school duidelijk op 10 december 2020 had gezegd dat de kans dat de 'ruil' door zou gaan klein zou zijn, hadden klagers daar prima mee kunnen leven. Als de school had gezegd: we hebben inderdaad gezegd dat er een plek was op de *, maar dit is niet waar gebleken, we hebben een fout gemaakt, dan was dit voor klagers geen probleem geweest. Dan was het tenminste duidelijk geweest.

III. Standpunt van verweerder

De school betreurt het dat volgens klagers sprake is van het ontbreken van communicatie over het vinden van een passende school voor * en de procedure hieromheen. Ook betreurt de school dat klagers de begeleiding en ondersteuning vanuit school als weinig tot onvoldoende hebben ervaren en dat ze zich niet serieus genomen voelen.

De school benadrukt dat zij nooit heeft toegezegd dat een onderwijsplek beschikbaar zou zijn bij de * en dat * op deze school geplaatst kon worden.

De school heeft geen zeggenschap over het toelatingsbeleid van de * en de beschikbaarheid van onderwijsplekken. Bovendien maakt de * geen onderdeel uit van *, waardoor een interventie op bestuurlijk niveau weinig tot geen invloed zou hebben op de beslissing van de *.

De school heeft tijdens het gesprek van 10 december 2020 de * voorgesteld als "passend" voor * en aangegeven dat eerst onderzocht moest worden of * middels een "ruil" - en indien ook aan de toelatingscriteria is voldaan - op deze school geplaatst zou kunnen worden. De mogelijkheid tot "ruil" betekent dat een onderwijsplek beschikbaar zou komen, als geruild kon worden met een leerling van de *. Daarnaast is het van belang om te benadrukken dat de aanmelding van een leerling bij een school niet betekent dat een onderwijsplek beschikbaar is en dat een leerling geplaatst kan worden. Uit de communicatie met klagers kan niet opgemaakt worden dat klagers dit anders hebben opgevat.

Wat betreft het klachtonderdeel inzake het ontbreken van communicatie met verweerder, verwijst de school naar het tijdsverloop en de inhoud van de communicatie met klagers. Hieruit blijkt dat er sprake is geweest van regelmatig, consequente en duidelijke communicatie over het vinden van een passende school voor * en in het bijzonder het contact met de *.

Verweerder kan begrijpen dat het proces voor klagers te lang heeft geduurd en dat het vervelend is in onzekerheid te verkeren als niet duidelijk is of een onderwijsplek beschikbaar is voor *.

Verweerder heeft niet tijdig kunnen reageren op de mail van klagers van 10 mei 2021. Verweerder heeft op 21 mei 2021 aan klagers meegedeeld dat deze mail in de ongewenste e-mail is terechtgekomen en haar excuses aangeboden. Verweerder heeft klagers op 26 mei 2021 uitgenodigd om het gesprek met elkaar aan te gaan over de stand van zaken en vervolgstappen. Vanwege de onzekerheid of plaatsing op de * mogelijk is zijn er ook alternatieven besproken, namelijk het *, * & *. Verweerder heeft naar aanleiding van het gesprek op 26 mei 2021 een overzicht gemaild naar ouders met passende scholen die vallen binnen *. Klagers hebben hier niet op gereageerd.

Voor wat betreft het klachtonderdeel van onvoldoende ondersteuning en begeleiding, kan de school klagers niet volgen. Verweerder heeft vanaf het begin het belang van leerling voorop gesteld. Uit de stukken blijkt dat verweerder haar zorgen heeft gedeeld met klagers over de onderwijsprestaties van * en dat op eigen initiatief een intelligentie onderzoek is aangevraagd om te onderzoeken wat nog meer nodig is om * zo goed mogelijk te helpen naast de extra geboden ondersteuning en begeleiding. Helaas hebben klagers geen toestemming gegeven om de uitkomst van dit onderzoek te delen en heeft verweerder zelf moeten onderzoeken wat het juiste onderwijsniveau van leerling is. Daarnaast heeft verweerder – nu overplaatsing naar een nieuwe school op korte termijn niet mogelijk is - het huidige onderwijs aangepast op het onderwijsniveau van leerling. Tevens verwijst verweerder naar de e-mail met klagers waaruit blijkt dat verweerder vanaf het begin betrokken is, klagers serieus neemt, initiatief neemt, meedenkt, goed bereikbaar is en open en duidelijk communiceert. Naar de mening van de school dient de klacht ongegrond te worden verklaard.

IV. Overwegingen van de Commissie

De Commissie merkt op bij de beoordeling van de klacht de situatie van de lockdown moet worden meegenomen. Het is lastiger geweest om elkaar in deze tijd te bereiken. De Commissie ziet ook dat een plek op een andere school niet kan worden afgedwongen. Het is voor de Commissie voldoende aannemelijk dat de school naar klagers geen harde beloftes heeft gedaan rondom de plaatsing van * op de *.

De klacht kan worden ingedeeld in twee klachtonderdelen.

1. Het eerste klachtonderdeel behelst de wijze van communiceren door de school, waardoor het voor * en klagers langere tijd onduidelijk is geweest of * de overstap naar de * kon maken.
2. Daarnaast kregen klagers, toen in januari 2021 de ruil met de leerling van de * niet mogelijk bleek, behoefte aan een inhoudelijk gesprek met de school. Klagers hebben daar naar hun beleving te lang op moeten wachten, namelijk tot 26 mei.

Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel constateert de Commissie dat er veel mailcontact is geweest tussen klagers en de school. Uit het mailverkeer tussen partijen blijkt dat klagers de school nauwlettend op de hoogte hielden van hun zoektocht. Als * bijvoorbeeld een andere school interessant vond, of als klagers een bericht kregen van een andere school dat daar geen plek was voor *, werd de school daarover meteen door klagers over bericht. Hieruit maakt de Commissie op dat klagers de school heel duidelijk betrokken in hun eigen zoektocht. Andersom merkt de Commissie op dat de school op zichzelf consequent reageerde met e-mails, maar dat de school niet altijd volledig inhoudelijk inging op de berichten van klagers.

Volgens de Commissie staat vast dat in het eerste gesprek van 10 december 2020, waarin de overstap voor * naar een andere school ter sprake is gekomen, de zorgcoördinator een mogelijke ruil heeft geopperd met een ander kind van de *. Los van de op haar rustende verantwoordelijkheid om de overstap naar een nieuwe school te begeleiden, heeft de school met deze 'mogelijke ruil' de indruk gewekt dat de regie van de overstap in haar handen lag.

Uit de mails van klagers komt duidelijk naar voren dat klagers ervan uit gaan dat de ruil met een leerling van de * een reële optie is waarbij klagers dachten de keuze te hebben om daar op in te gaan. Uit de antwoorden van de zorgcoördinator blijkt niet dat zij deze veronderstelling van klagers wegneemt of klagers informeert dat de kans op deze ruil in werkelijkheid kleiner is dan klagers denken. Klagers mailen op 17 december 2020 dat ze zelf de * hebben gesproken, maar dat de * geen plek heeft tot juni 2021. De zorgcoördinator beaamt in haar mail d.d. 18 december 2020 dat het inderdaad om een ruil gaat en dat ze op antwoord wacht van de *. Op 5 januari 2021 mailt de zorgcoördinator klagers dat zij contact heeft gehad met de * en dat klagers contact op kunnen nemen voor verdere plaatsing van *. Klagers mailen terug dat zij -zoals gezegd- graag gebruik willen maken van de wissel met de leerling van de * en dat ze contact op zullen nemen met de *. Ook in latere mails is te lezen dat klagers meerdere malen vragen of de zorgcoördinator nog contact heeft gehad met de * en spreken ze hun angst uit dat als ze zelf contact zoeken met de *, dat ze 'onderop de stapel' komen te liggen.

De Commissie maakt op uit deze mailcontacten, dat de school de verwachtingen die klagers hadden, niet duidelijk heeft gekaderd. Uit de mails van klagers in december 2020 en januari 2021 komt duidelijk naar voren dat zij hoop hielden op de mogelijke ruil met een andere leerling, ondanks dat zij zelf hebben gehoord van de * dat deze tot juni 2021 geen plek hadden. Het had toen op de weg gelegen van de zorgcoördinator en of de school om de verwachtingen die klagers op dat moment hadden, met

name in het belang van *, bij te doen stellen. De Commissie concludeert dat de school meer de regie had kunnen nemen en vanaf het begin duidelijker had kunnen communiceren omtrent de kans op een plek op de *, al dan niet via de 'ruil', namelijk dat deze heel klein was. De Commissie beseft dat de Corona pandemie niet heeft bijgedragen aan deze situatie en dat het moeilijker is voor scholen, maar ook voor ouders, om contact te leggen met elkaar.

De Commissie verklaart het klachtonderdeel deels gegrond, voor zover het betrekking heeft op het duidelijk communiceren omtrent de mogelijkheid van het krijgen van een plek op de *.

Voor zover het klachtonderdeel gaat over tegenstrijdige berichten van de school en de * rondom een plek voor * op de *; De Commissie kan de oorzaak van deze tegenstrijdigheid niet vaststellen. Wel merkt de Commissie op dat de school zich meer probleem eigenaar had kunnen tonen, waardoor ouders er niet steeds zelf achteraan hoefden. Op het moment dat klagers er achter kwamen dat er toch geen contact was geweest met de *, en dit communiceerden naar de school, had het op de weg van de school gelegen om te constateren dat er iets niet goed liep in de communicatie. Zoals klagers al aangaven in hun klacht, was alleen al daarover communiceren genoeg geweest.

Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel overweegt de Commissie als volgt. Klagers hadden in het kader van de op handen zijnde schoolwisseling van * en over de gang van zaken behoefte aan een inhoudelijk gesprek. Ter zitting hebben klagers verklaard dat zij hiertoe meerdere terugbelverzoeken bij de school hebben achtergelaten. De school heeft dit niet betwist. Klagers betrekken op 21 maart 2021 de directeur in het mailcontact waarbij zij uitleggen dat zij zich onvoldoende begeleid voelen door de zorgcoördinator en niet serieus genomen voelen. Daarbij spreken ze ook weer de wens uit om een inhoudelijk gesprek te hebben en deden daar concrete voorstellen voor data bij. Als antwoord hierop mailt de directeur op 23 maart 2021 dat na overleg met de zorgcoördinator is gebleken dat door de corona pandemie de in december 2020 gemaakte afspraken niet nagekomen kunnen worden. Op een voorstel tot een gesprek gaat de directeur niet in.

Op 21 april mailen klagers naar de directeur dat zij blij waren te horen dat er eindelijk een plek was voor * op de *, maar bij contact met de *, deze van niks wist. Klagers benadrukken nu ook weer dat zij graag in gesprek willen. In haar mail van 23 april 2021 uit de directeur ook haar verbazing, maar gaat niet in op de wens van klagers om te praten. Op 10 mei mailen klagers weer dat zij een gesprek willen. Uiteindelijk heeft het gesprek op 26 mei 2021 plaatsgevonden en is daarna de communicatie tussen partijen verbeterd. De Commissie concludeert dat de school meer had kunnen doen om ofwel eerder in te gaan op het verzoek tot een inhoudelijk gesprek ofwel om duidelijk te zijn in haar communicatie over de (on-)mogelijkheid van het organiseren van dit gesprek. De tijdsperiode tussen het verzoek van klagers en het daadwerkelijke gesprek is naar het oordeel van de Commissie te lang geweest en de school heeft nagelaten om hierover in de tussentijd te communiceren. Dat twee mails van klagers tussen 10 en 26 mei 2021 in de spam-box van de school zijn beland doet hier niet aan af. De Commissie verklaart dit klachtonderdeel gegrond.

De Commissie merkt ten overvloede op dat uit de stukken is opgevallen dat voor de tijd dat * nog op de school zat, de zorgcoördinator zorgvuldig heeft gekeken naar de situatie van * op school en het onderwijs aangepast heeft op het onderwijsniveau van *. Ook heeft de Commissie kunnen zien dat de zorgcoördinator mee heeft gedacht over andere passende scholen.

V. Het oordeel van de Commissie

De Commissie verklaart de klacht deels gegrond.

VI. Advies aan het bevoegd gezag.

De Commissie adviseert het bevoegd gezag om in gevallen als deze, waarin ouders van een kwetsbare leerling veel en regelmatig contact zoeken en blijven zoeken per e-mail en telefoon, om niet alleen ad hoc te reageren, maar ook om stil te staan bij de verwachtingen die uit de berichten spreken en hierover duidelijk naar de ouders te communiceren. De Commissie adviseert de school om eerder richting ouders duidelijke grenzen te stellen in wat zij wel en niet kan.

Aldus gegeven op 30 april 2021 door de heer. mr. H.C. Naves, voorzitter, de heer. G. Tissink en mevrouw P.P.W.A.M. Vervoort, leden, in tegenwoordigheid van mw. mr. T.J. Beek als secretaris.