

Landelijke Klachtencommissie voor het openbaar en het algemeen toegankelijk onderwijs

(mr. E.N. Brons; W. Dulfer; mr. N. Gunes)

Uitspraaknr. 01.128

Datum:

14 januari 2002

School heeft organisatie niet op orde; klacht gedeeltelijk gegrond; voortgezet onderwijs.

De klacht

Twee moeders klagen erover dat de directie als eerst verantwoordelijke voor de school haar organisatie niet op orde heeft.

Dit komt volgens hen onder meer naar voren doordat:

- het plannen van roosters niet goed verloopt;
- leerlingen bij het regelen van stageplaatsen aan hun lot worden overgelaten;
- het personeel moeilijk toegankelijk is voor een gesprek met een leerling of een ouder;
- de boekenlijst voor klas 4 niet volledig was.

Ondanks herhaalde toezeggingen van de directie is in deze situatie tot op heden onvoldoende verandering gekomen.

De visie van partijen

De moeders brengen naar voren dat vanaf de eerste dag van dit schooljaar voor hun beide dochters van alles op school is misgegaan. Lesroosters bleken niet te kloppen; niet voor een enkele les maar voor alle lessen die gevolgd moesten worden. Lessen bleken dubbel te zijn gepland, waarvoor dan de oplossing was dat deze om en om per week werden gegeven. Hun dochters missen daardoor lessen. Dit is nog versterkt doordat er sprake was van lesuitval door het plotselinge vertrek van een docente.

School werkt nu met een nieuw lesrooster, maar ook dit klopt niet. De stagedag is nu tot de helft teruggebracht; leerlingen moeten nu voor één dagdeel les volgen.

Klas 4 is de eindexamenklas. Eind november zijn de eerste schoolonderzoeken geweest. In het vooruitzicht van deze examens hebben de moeders zich bezorgd gemaakt over de ontstane situatie. Zij hebben diverse keren gesproken met de locatieleider. Ook veel andere ouders hebben dit gedaan. De directie belooft elke keer dat de problemen opgelost zullen worden. Dat gebeurt evenwel niet. De directie heeft op een informatieavond aan de ouders de toezegging gedaan dat de problemen zullen worden opgelost, maar daarvan is tot nu toe niets terechtgekomen.

Wat betreft het gedeeltelijk stage lopen hebben de moeders telefonisch contact gezocht met de locatieleider. Toen heeft de locatieleider meegedeeld dat hij schriftelijk contact zou opnemen

met de stagebedrijven om deze in te lichten en te verzoeken akkoord te gaan met het minder uren beschikbaar zijn van de stagiaires.

Nu de schoolonderzoeken zijn geweest, hebben de moeders nog steeds vragen over hoe de beoordeling kan worden gemaakt van het gemaakte werk in het licht van de achterstand die is ontstaan door de lesuitval.

De moeders hebben zelf diverse keren het initiatief moeten nemen om erachter te komen wat er precies aan de hand is. De school heeft hen weliswaar geïnformeerd en verteld dat er aan de oplossing van de ontstane situatie werd gewerkt, maar het zou beter zijn geweest wanneer school hen ook had verteld wat men wilde ondernemen om de situatie op te lossen en dat hierbij de kans aanwezig was dat een en ander niet direct zou lukken. Vaak bleek degene met wie de moeders telefonisch contact wilden hebben, niet te bereiken. Er werd dan teruggebeld in de avonduren, maar dan was de school al dicht en kon op dat moment niets meer voor hun dochters worden gedaan.

De directie ontkent dat de organisatie niet op orde is. Langs verschillende kanten krijgt zij bevestigd dat zij kwalitatief goed onderwijs weet te bewerkstelligen.

Er zijn wel inderdaad problemen gerezen bij het inroosteren van de lessen voor het vmbo. Het team van medewerkers dat normaliter de inroostering van de lessen voor het volgend schooljaar verzorgde, is voordien uiteen gevallen. Degene die als eerst verantwoordelijke overbleef voor de inroostering had reeds in de jaren daarvoor aangegeven dat hij deze taak voor zichzelf te zwaar begon te vinden. Op het moment dat hij daadwerkelijk bijna alleen voor deze taak stond, heeft hij aangegeven niet meer in staat te zijn dit te doen.

De directie heeft toen het besluit moeten nemen om het inroosteren extern te laten verzorgen en heeft daarvoor een goed aangeschreven bureau bereid gevonden. Dit bureau heeft volgens afspraak kort voor het begin van het schooljaar het ontwerprooster aan de directie voorgelegd. Toen bleek echter dat het rooster niet voldeed aan de specifieke situatie van de school. Aan het bureau is de opdracht gegeven het rooster te verbeteren maar intussen diende het rooster aan het begin van het schooljaar wel gebruikt te worden. Dat hierdoor problemen zouden ontstaan besefte de directie zeer goed; zij heeft dit doorgesproken op daarvoor geëigende wijze, met de medezeggenschapsraad en de ouderraad. Daarnaast is een deel van de problemen toe te schrijven aan lesuitval in verband met ziekte.

Wat de communicatie betreft met de ouders wijst de directie op de verschillende wijzen waarop zij de ouders van de leerlingen van klas 4 heeft geïnformeerd. In de eerste plaats heeft zij daarvoor de geëigende kanalen gebruikt. Hiertoe behoort onder meer het maandelijkse informatiebulletin. Daarenboven is in een brief aan de ouders uiteengezet welke problemen door het rooster waren ontstaan. Hierbij is ook aandacht besteed aan de problemen in verband met ziekte van docenten. Duidelijk is daarbij verteld op welke wijze werd gewerkt aan het oplossen van de problemen. De school heeft tevens een informatieavond gehouden voor de desbetreffende ouders, waarin mondeling een en ander nader is toegelicht. Ook zijn de verschillende stagebedrijven van de leerlingen schriftelijk benaderd met een uitleg waarom de leerlingen in de ochtend les dienden te krijgen en daarom de stagedag moest worden gehalveerd. In een andere brief heeft de locatieleider opnieuw de ouders van de leerlingen van klas 4 informatie verstrekt. Aan de ouders is meegedeeld dat het lesrooster was herzien en dat dit geleid had tot het aanpassen van de stagetijd. Eveneens gaf de locatieleider aan dat de

leerstofachterstand in kaart was gebracht en wat de docenten hieraan zouden doen. De ouders zijn ten slotte uitgenodigd voor een informatieavond.

Met de ouders van de leerlingen van deze klas en met de leerlingen zelf is heel veel gecommuniceerd. Het moet dan ook bij de ouders en de leerlingen bekend worden verondersteld dat en hoe de lesstof kon worden ingehaald om te komen tot een goede voorbereiding van de schoolonderzoeken. Bij de docenten was nagegaan tot hoever de lesstof was aangeboden aan de leerlingen. Aan de hand daarvan is ten eerste de mogelijkheid geboden om lessen in te halen en ten tweede is op een enkel punt het Programma van Toetsing en Afsluiting aangepast.

De directie wijst erop dat de inspanningen van school er op gericht zijn geweest en nog steeds zijn om het rooster zo te krijgen dat alle zaken erin zitten die erin moeten zitten. Zij beseft dat het lesrooster dit schooljaar niet meer optimaal kan worden. Daarom worden er ook onorthodoxe oplossingen gekozen als het inplannen van lessen op een gedeelte van de stagedag. De directie tekent hierbij aan dat het volgen van stage voor de leerlingen weliswaar een plicht is maar dat het in feite geen plicht is voor school om deze mogelijkheid in het onderwijs aan te bieden. De keuze voor het inplannen van de lessen op de stagedag is aan de ouders en de leerlingen meegedeeld in het informatiebulletin. Ook de stagebedrijven zijn hierover benaderd. Indien leerlingen daardoor in moeilijkheden komen bij het volgen van hun stages en zij wellicht een ander stageadres moeten gaan zoeken, zullen de desbetreffende docenten de leerlingen bijstaan. Beide docenten staan erom bekend hoeveel zij voor de leerlingen wensen te betekenen. In principe zal de leerling zelf zijn stageadres moeten verzorgen; dat is ook bekend bij de leerlingen. Zij hebben daarvoor een duidelijke instructie gekregen. Zij weten dan ook dat zij zeer gerichte ondersteuning kunnen krijgen wanneer het hen niet lukt om een stageadres te krijgen.

Over de beschikbaarheid van boeken deelt de directie mee dat het ontstaan van dit probleem niet aan school valt te verwijten. Niet alle boeken zijn door de boekhandel op tijd te leveren; van sommige boeken zijn zelfs geen dummies beschikbaar geweest. Hier is sprake van overmacht.

Overwegingen van de Commissie

(...) Voorop gesteld wordt dat wanneer een school wordt geconfronteerd met problemen als waarmee de directie zich aan het begin van het lopende schooljaar geconfronteerd heeft gezien, er altijd sprake is van een zekere mate van crisismanagement om de problemen het hoofd te bieden en zo snel mogelijk op te lossen. Het is dan ook van groot belang alle betrokkenen onmiddellijk openheid van zaken te geven. In een dergelijke situatie kan niet worden volstaan met het langs de gebruikelijke kanalen verstrekken van informatie.

(...) De Commissie is op basis van de aan haar verstrekte informatie van mening dat de inzet om het door een extern bureau gemaakte lesrooster te verbeteren niet alleen voldoende, maar ook adequaat is geweest. Het feit dat de acties die de directie heeft ondernomen om te komen tot een oplossing, op andere punten bijkomende problemen gaven, dan wel langer hebben geduurd dan aanvankelijk gedacht, doet daaraan niet af. De directie diende op een zo kort mogelijke termijn binnen de gegeven omstandigheden te komen tot een zo optimaal mogelijk lesrooster. Naar het oordeel van de Commissie is zij daarin geslaagd.

Op dit punt is de klacht dan ook ongegrond.

Wat de communicatie betreft heeft de directie in eerste instantie de medezeggenschapsraad en de ouderraad geïnformeerd over de ontstane situatie. Pas veel later heeft zij een brief aan de ouders van de leerlingen van klas 4 verstuurd en heeft zij een informatieavond belegd waarin mondeling toelichting is gegeven. Daarnaast heeft zij informatie gegeven via het maandelijks informatiebulletin van de school.

Aldus heeft de directie weliswaar ervoor zorggedragen dat de betrokken ouders en leerlingen werden geïnformeerd, maar zij heeft onvoldoende erop toegezien dat dit tijdig en zo volledig mogelijk gebeurde. Met name wijst de Commissie erop dat niet pas na geruime tijd een informatieavond voor de ouders is belegd. Gezien de situatie die op een school ontstaat wanneer een lesrooster beneden de maat is, was er alle aanleiding om direct in de eerste weken na het begin van het schooljaar een informatieavond te beleggen voor in ieder geval de ouders van de eindexamenleerlingen, te meer nu een eindexamenjaar veel korter is dan andere leerjaren. Bovendien is bij de verstrekking van de informatie aan de ouders onvoldoende rekening gehouden met de mogelijkheid dat de inspanningen van school om de problemen op te lossen, niet direct het gewenste effect te zien zouden geven. Hierdoor is de verwachting kunnen ontstaan dat de problemen binnen enkele weken zouden zijn opgelost. Het antwoord op de vraag of de verwachtingen gerechtvaardigd waren, doet daaraan niet af.

De klacht is dan ook op dit punt gegrond.

De Commissie merkt hierbij op dat veel telefonische contacten van ouders - waaronder die van de moeders - met school op die wijze ook voorkomen hadden kunnen worden. Nu hebben de moeders enige malen uit bezorgdheid contact gezocht met school en niet direct die persoon aan de telefoon kunnen krijgen die zij op het oog hadden. Het voert te ver om uit het feit dat niet direct contact kan worden gelegd met de gewenste persoon, af te leiden dat school in gebreke blijft. In dit geval zijn de moeders in de avonden teruggebeld. Daaruit komt een hoge servicebereidheid naar voren. De Commissie acht de klacht op dit punt dan ook ongegrond.

Wat betreft de stagebegeleiding aan de leerlingen bestaat begrip voor de zorgen van de moeders, nu school ertoe moest overgaan lessen in te plannen op de dag dat stage wordt gelopen. Anderzijds is niet aannemelijk gemaakt dat niet meer vertrouwd kon worden op de begeleiding die school normaliter biedt aan haar leerlingen bij het vinden van een stageplaats en het volgen van de stage. De klacht mist dan ook feitelijke grondslag en is op dit punt ongegrond.

Over de beschikbaarheid van de lesboeken heeft de directie voldoende duidelijk gemaakt dat het niet in haar vermogen heeft gelegen om dit probleem op te lossen. Voor zover dit mogelijk is geweest, heeft zij naar het oordeel van de Commissie voldoende ondernomen. Ook op dit punt is de klacht ongegrond.

Het oordeel van de Commissie

De klacht is gegrond voor zover deze betrekking heeft op het tijdig verstrekken van volledige informatie aan de ouders en de leerlingen over de ontstane situatie met betrekking tot het lesrooster. Voor het overige is de klacht ongegrond.