



SAMENVATTING

104653 - Klacht over mondelinge en schriftelijke communicatie door school en over klachtbehandeling; PO

Klaagster heeft met de leerkracht en de intern begeleider besproken hoe hun zoon begeleid zou worden en er is toen een evaluatiemoment afgesproken. Voor het geplande evaluatiemoment heeft de directie een onaangekondigd gesprek met klaagster gevoerd over gedragsproblemen van haar zoon, deels in aanwezigheid van haar zoon. Later heeft de directie met klagers gesproken over de zorg die de school had: het gedrag van de zoon moest veranderen, de directie had weinig vertrouwen in de psycholoog die klagers hadden ingeschakeld, onderzoek door een specifiek instituut was gewenst en mogelijk zou advies bij bureau Jeugdzorg ingewonnen worden.

Alhoewel het begrijpelijk is dat een school gedragsproblemen van een leerling met diens ouders wil bespreken, had het in dit geval voor de hand gelegen dat dit was gebeurd in aanwezigheid van de leerkracht, omdat klagers daarmee afspraken hadden gemaakt over de begeleiding. Daarnaast had de directie het gesprek niet in aanwezigheid van de zoon moeten voeren. Verder had van de directie verwacht mogen worden dat meer was nagegaan wat de externe begeleiding inhield, of daarover afspraken gemaakt konden worden en dat aan klagers was uitgelegd waarom er geen advies bij het bureau Jeugdzorg was ingewonnen.

De klachtbehandeling stemt in hoofdlijnen overeen met wat hierover in de schoolgids staat vermeld. Wel had het bestuur dan wel de school, klagers de klachtenregeling moeten sturen.

De klacht is deels gegrond.

ADVIES

inzake de klacht van:

de heer A en mevrouw B, ouders van C, een voormalig leerling van openbare basisschool D te E, klagers

tegen

1. de heer F en mevrouw G, de directie van OBS D
2. de Stichting H, het bestuur van OBS D, tezamen verweerders
gemachtigde: de heer mr. I

1. VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Bij klaagschrift met bijlagen van 5 juli 2010, ingekomen op 12 juli 2010 en aangevuld op 18 juli en 18 oktober 2010 hebben klagers op grond van de klachtenregeling van de betrokken school bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) een klacht jegens verweerders ingediend met de volgende inhoud:

De heer A en mevrouw B, ouders van C, klagen over de gang van zaken op school sinds januari 2010. Zij wijzen in het bijzonder op:

- de wijze van communiceren van de directie;



- het dwingend sturen door de directie richting een onderzoek door een bepaalde instelling;
- het afkeuren van een door klagers ingeschakelde psycholoog en het op voorhand afwijzen van haar adviezen;
- de verslaglegging in het leerlingdossier en de wijze van omgang met onjuistheden daarin;
- het benaderen van het Bureau Jeugdzorg omdat klagers C aan zijn lot zouden overlaten;
- het zonder toestemming van klagers verstrekken van vertrouwelijke informatie over C aan een andere school;
- het niet behandelen van klachten door het bestuur;
- het niet toesturen van de klachtenregeling na een verzoek daartoe;
- het in afwijking van de informatie in de schoolgids beïnvloeden van de keuze van een vertrouwenspersoon

Een en ander zoals toegelicht in het klaagschrift en de toelichting daarop.

Verweerders hebben een verweerschrift ingediend, ingekomen op 17 september 2010 en aangevuld op 27 oktober 2010.

Alle stukken zijn ter kennisname aan partijen gestuurd.

De mondelinge behandeling van de klacht vond plaats op 3 november 2010 te Utrecht.

Klagers waren ter zitting aanwezig. Voor verweerders was de directie van OBS D ter zitting aanwezig, daarbij bijgestaan door hun gemachtigde.

Onder handhaving van hun standpunten hebben partijen een nadere toelichting gegeven.

Hetgeen in de stukken en op de zitting naar voren is gebracht is, voor zover relevant, zakelijk en in samengevatte vorm in dit advies weergegeven.

2. DE FEITEN

Na een periode van elf maanden op J te hebben gewoond, zijn klagers en hun kinderen eind 2009 teruggekeerd naar Nederland. C is op 4 januari 2010 begonnen in groep 6 van OBS D, de school waar hij in groep 3, 4 en deels in groep 5 ook al op had gezeten. Toen C in groep 4 zat heeft de schoolbegeleidingsdienst hem onderzocht vanwege problemen in zijn werkhouding en gedragsproblemen. Uit dat onderzoek kwam naar voren dat het intelligentieprofiel van C disharmonisch is. Naar aanleiding van dit onderzoek hebben klagers gesproken met een psycholoog uit K, die aangaf dat het op dat moment - gezien hun vertrek naar J - weinig zinvol was om C te begeleiden. Toen klagers in 2009 terugkwamen in Nederland hebben ze op advies van de huisarts besloten om voor C een psycholoog uit E in te schakelen. Op 5 januari 2010 hebben klagerster, de leerkracht van groep 6 en de intern begeleider een gesprek gevoerd over C en over de acties die school ten behoeve van C zou gaan ondernemen (onder meer zorgen voor uitdaging, cooldownplek, gebruik pictogrammen). Een vervolgesprek was gepland voor begin februari. Voordien heeft de directie een onaangekondigd gesprek met klagerster gevoerd. C was aanwezig bij een deel van dit gesprek op 20 januari 2010. Klagerster heeft die dag verteld dat een psycholoog uit E met C aan de slag zou gaan. Desgevraagd heeft de directie toen aangegeven weinig fiducia te hebben in die begeleiding gezien eerdere negatieve ervaringen met deze psycholoog. Begin maart heeft de directie klagers uitgenodigd voor een gesprek op 23 maart 2010. Naar aanleiding van dit gesprek heeft de directie klagers op 7 april 2010 een brief gestuurd waarin stond dat de directie zich ernstige zorgen maakt over het gedrag van C. De directie heeft aangegeven dat nader onderzoek, bij voorkeur door het instituut L, nodig was voor een mogelijke diagnose en voor adviezen hoe om te gaan met C. Naar aanleiding van deze brief hebben klagers diezelfde dag het leerlingdossier opgevraagd en op 23 april 2010 een inhoudelijke schriftelijke reactie gestuurd aan de directie. Klagers hebben daarin aangegeven dat en waarom ze hadden besloten om C met ingang met 17 mei 2010 over te plaatsen naar een andere basisschool. Omdat C



naar een andere school ging heeft de school een onderwijskundig rapport opgesteld dat op verzoek van klagers aan hen is gestuurd. Toen klagers school verzochten om het leerlingdossier en het onderwijskundig rapport op punten aan te passen heeft de school laten weten dat klagers zelf mochten bepalen welke delen van het gekopieerde dossier en/of onderwijskundig rapport ze wilden bewaren, welke delen ze wilden aanpassen en welke delen ze aan de nieuwe school en/of derden wilden overhandigen. De school heeft daarbij opgemerkt dat zonder toestemming van klagers het leerlingdossier en/of het onderwijskundig rapport niet aan derden zou worden overgedragen. Klagers hebben op 25 april 2010 een klacht over de schooldirectie ingediend bij het bestuur. In reactie hierop heeft het bestuur klagers 29 april geïnformeerd welke mogelijkheden de klachtenregeling biedt. Klagers hebben de directie op 7 mei 2010 verzocht de klachtenregeling aan hen te doen toekomen en hebben zich op 5 juli 2010 gewend tot de LKC.

3. OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE

Uit de stukken en het verhandelde ter zitting is gebleken dat zowel de school als klagers zorg hebben over het gedrag van C. Die zorg was er al voordat klagers vertrokken naar Jen toen C begin 2010 op school terugkwam hebben klaagster, de leerkracht van groep 6 en de intern begeleider hier opnieuw bij stilgestaan. Er zijn toen ten behoeve van C concrete aandachtspunten geformuleerd en er is toen afgesproken dat klaagster, de leerkracht en de intern begeleider in februari een vervolggesprek zouden hebben. Dat de school voordien met klagers wilde spreken, omdat C steeds weigerde zijn boeken open te doen en in woede ontstak als de leerkracht hem daarop aansprak, is begrijpelijk. Het had echter voor de hand gelegen dat dit gesprek, net als op 5 januari, door de leerkracht en/of intern begeleider was gevoerd. In plaats daarvan heeft de school op 20 januari 2010 een onaangekondigd gesprek op directieniveau gevoerd met klaagster waar C gedeeltelijk bij aanwezig was. Het is de Commissie niet gebleken dat de situatie die dag dermate acuut was dat hierover een bespreking op directieniveau gevoerd moest worden. Zelfs als de situatie acuut was, had de directie hierover niet in aanwezigheid van C moeten spreken. Dat dit wel is gebeurd is naar het oordeel van de Commissie onzorgvuldig temeer daar de directie naar eigen zeggen ook niet wilde dat C bij het gesprek aanwezig was. Aangezien C niet weg wilde (partijen verschillen van mening waarom dat was) had van de directie verwacht mogen worden dat ze klaagster had voorgesteld om het gesprek op een ander, geschikter moment te voeren. Door de aanwezigheid van C heeft de directie slechts in bedekte termen kunnen spreken over een zorgvuldige en noodzakelijke gedragsbeïnvloeding van C. Dit had voorkomen kunnen worden als het gesprek bijvoorbeeld met een dag was uitgesteld. Mogelijk was er dan ook meer ruimte geweest voor de directie om toe te lichten waarom het volgens haar beter was dat C zich zou laten onderzoeken door L in plaats van door de psycholoog die klagers op aanraden van de huisarts hadden ingeschakeld. Dit is naar het oordeel van de Commissie tijdens het gesprek op 20 januari onvoldoende gebeurd waardoor bij klagers het beeld heeft kunnen ontstaan dat de directie de ingeschakelde psycholoog en haar eventuele adviezen op voorhand afwees. De directie heeft dit beeld bevestigd door klagers tijdens het gesprek van 23 maart 2010 niet te vragen naar hun ervaringen met de psycholoog maar hen slechts dringend en met klem te adviseren om L in te schakelen. In datzelfde gesprek heeft de directie aangegeven dat Bureau Jeugdzorg benaderd zou worden voor advies. Uiteindelijk is bij Bureau Jeugdzorg geen advies ingewonnen. Waarom de directie tot deze beslissing is gekomen is niet uitgelegd aan klagers, hetgeen na het voorgaande wel verwacht had mogen worden van de directie.

Op grond van het vorenstaande oordeelt de Commissie dat de directie onzorgvuldig heeft gehandeld en de klachten over de manier van communiceren van de directie, over het dwingend sturen richting een bepaald onderzoek, over het afkeuren van een ingeschakelde psycholoog en over het benaderen van Bureau Jeugdzorg, voor zover daarmee wordt bedoeld het aankondigen daarvan, gegrond zijn.



Wat betreft de klacht over de verslaglegging in en de aanpassing van het leerlingdossier overweegt de Commissie dat het leerlingdossier zowel objectieve als subjectieve gegevens over (de ontwikkeling van) een leerling bevat. Als de objectieve gegevens, zoals bijvoorbeeld adresgegevens, niet kloppen dan dienen die aangepast te worden. Het is de Commissie niet gebleken en evenmin hebben klagers dit aannemelijk gemaakt, dat het leerlingdossier van C feitelijke onjuistheden bevat. Wat betreft de subjectieve gegevens, zoals bijvoorbeeld de visie van een leerkracht op de ontwikkeling van een leerling, kan het zijn dat ouders daarover van mening verschillen met de school. Daarmee is niet gezegd dat de gegevens onjuist zijn. Indien ouders ten aanzien van de subjectieve gegevens in een leerlingdossier een andere visie hebben, kan verzocht worden om die visie aan het dossier toe te voegen. In casu heeft de school klagers een kopie van het leerlingdossier overhandigd, welk dossier klagers naar eigen inzicht mochten aanpassen. Deze werkwijze is naar het oordeel van de Commissie niet zorgvuldig. De verantwoordelijkheid voor de inhoud van het dossier berust bij de school en niet bij de ouders.

Aangezien partijen verschillen van mening over de vraag of de school het volledige leerlingdossier aan klagers heeft overhandigd en er geen reden is om het ene standpunt geloofwaardiger te achten dan het andere, acht de Commissie de klacht over het onvolledige leerlingdossier ongegrond. Een en ander leidt ertoe dat de klacht over het leerlingdossier gegrond is voor wat betreft de wijze van omgaan met onjuistheden in het leerlingdossier. Voor het overige is de klacht ongegrond.

Op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting staat vast dat de school het leerlingdossier en het onderwijskundig rapport aan klagers en niet aan derden heeft overhandigd zodat klagers zelf konden bepalen of en in welke vorm zij deze stukken aan de nieuwe school zouden sturen. De Commissie oordeelt dan ook dat de klacht dat de school zonder toestemming van klagers vertrouwelijke informatie over C aan een andere school heeft verstrekt feitelijk onjuist en dus ongegrond is. Overigens merkt de Commissie op dat iedere basisschool op grond van artikel 42 WPO (Wet op het Hir Onderwijs) gehouden is om dit rapport op te stellen als een leerling de school verlaat en tevens gehouden is om het rapport toe te sturen aan de school waar de leerling naar toegaat. Als het onderwijskundig rapport alleen aan de ouders wordt verstrekt, wordt aan deze wettelijke plicht niet voldaan. De Commissie zal hierover aanbeveling doen.

Op 25 april 2010 hebben klagers een klacht over de directie ingediend bij het bestuur waarbij zij het bestuur hebben verzocht om hen te informeren indien het bestuur zelf niet in staat is om adequaat op de klacht te reageren zodat zij in dat geval de klacht aan de klachtencommissie kunnen voorleggen. Het bestuur heeft hier 29 april 2010 schriftelijk op gereageerd. In die brief is onder vermelding van de benodigde adresgegevens kort uiteengezet dat klagers de vertrouwenspersoon, mevrouw M, of de LKC kunnen inschakelen.

Alhoewel het bestuur wellicht duidelijker had kunnen aangeven dat de vertrouwenspersoon niet bevoegd is om een klacht te behandelen maar er is om klagers te begeleiden, is de verstrekte informatie in hoofdlijnen in overeenstemming met hetgeen de schoolgids vermeldt over klachtbehandeling. In de schoolgids is bij het adres van de vertrouwenspersoon de naam van de huisartsenpraktijk O, N en M opgenomen. Aangezien mevrouw M als enige arts van die praktijk vertrouwenspersoon van de school is, heeft het bestuur klagers terecht naar haar verwezen. Het verdient wel aanbeveling dat expliciet in de schoolgids wordt opgenomen dat mevrouw M de vertrouwenspersoon is.

Verder wijst de Commissie erop dat in de schoolgids de reguliere en digitale adresgegevens van de LKC onjuist zijn. Alhoewel klagers er desondanks in geslaagd zijn om de weg naar de LKC te vinden en op de website van de LKC staat op welke wijze een klacht ingediend kan worden en ook de klachtenregeling is te vinden, oordeelt de Commissie dat, als klagers verzoeken om de klachtenregeling toe te sturen, aan dat verzoek voldaan dient te worden, althans dat zij worden uitgenodigd om de regeling op school in te zien.



Nu dat niet is gebeurd, acht de Commissie de klacht over het niet toesturen van de klachtenregeling gegrond. De klachten over de klachtbehandeling en het beïnvloeden van de keuze van de vertrouwenspersoon zijn ongegrond.

4. OORDEEL

De Commissie komt tot het oordeel dat de klachten over de manier van communiceren van de directie, over het dwingend sturen richting een bepaald onderzoek, over het afkeuren van een ingeschakelde psycholoog en over het benaderen van Bureau Jeugdzorg, voor zover daarmee wordt bedoeld het aankondigen daarvan, gegrond zijn. Ook de klachten over de wijze waarop met onjuistheden in het leerlingdossier wordt omgegaan en de klacht over het niet toesturen van de klachtenregeling zijn gegrond.

De klachten over de verslaglegging in het leerlingdossier, over het zonder toestemming van klagers verstrekken van vertrouwelijke informatie, over het niet behandelen van klachten door het bestuur en over het in afwijking van de informatie in de schoolgids beïnvloeden van de keuze van een vertrouwenspersoon zijn ongegrond.

5. AANBEVELINGEN VAN DE COMMISSIE

De Commissie beveelt het bevoegd gezag van OBS D te E aan:

1. erop toe te zien dat in de schoolgids van OBS D expliciet de naam van de vertrouwenspersoon en de juiste adresgegevens van de LKC worden opgenomen;
2. erop toe te zien dat OBS D in alle gevallen ervoor zorgt dat het onderwijskundig rapport van een leerling wordt toegestuurd naar de school waar die leerling naar toegaat.

Aldus gedaan te Utrecht op 5 januari 2011 door mr.dr. H.G. Warmelink, voorzitter,
drs. D.J. Duyvis en S.Y. Kuurstra-Brons, leden, in aanwezigheid van mr. A.A. Veraart,
secretaris.

mr.dr. H.G. Warmelink
voorzitter

mr. A.A. Veraart
secretaris