

Klachtnummer 2023/150

Advies aan:

het bestuur van [bestuur] te [vestigingsplaats] (verder: het bestuur)

inzake

de klacht van [klagers] (verder: klagers), ouders van [ex-leerling], ex-leerling van [school] te [vestigingsplaats] (verder: de school).

I. Verloop van de klachtenprocedure

De landelijke klachtencommissie voor het christelijk onderwijs (verder: de Commissie) heeft op 27 juni 2023 de klacht en het ingevulde klachtenformulier ontvangen. Bij schrijven van 4 juli 2023 hebben klagers nog een aanvulling op hun klacht gegeven. De klacht is gericht tegen. [directeur], directeur van de school (verder: de directeur) en [IB'er], intern begeleider (verder: de IB'er), gezamenlijk verder: verweerders. De Commissie heeft op 12 september 2023 van [gemachtigde], gemachtigde van verweerders (verder: de gemachtigde), een verweer ontvangen.

De Commissie heeft de klacht op een online hoorzitting behandeld op 4 oktober 2023. De Commissie heeft tijdens deze online hoorzitting de navolgende personen gehoord:

- klagers;
- de directeur;
- [vervanger], intern begeleider, vervanger van de IB'er (verder: plaatsvervangend IB'er);
- de gemachtigde.

Klagers hebben voorafgaand aan deze klachtenprocedure de interne klachtenprocedure van de school gevolgd. De school heeft op 15 juni 2023 in een brief aan klagers een beslissing op deze klachten gegeven.

II. Standpunt van klager

Klagers geven aan 'diep teleurgesteld en ontevreden te zijn over de handelwijze van de school met betrekking tot hun zoon'.

Klachtonderdeel 1:

Klagers verwijten de school een gebrek aan communicatie en betrokkenheid bij de ondersteuning en ontwikkeling van hun zoon. Volgens klagers heeft de school gedurende de laatste maanden geen contact met hen opgenomen, 'zelfs niet nadat de interne klachtencommissie een beslissing heeft genomen'. Dit gebrek aan communicatie getuigt volgens klagers van een gebrek aan betrokkenheid van de school om de situatie op te lossen en eventuele fouten recht te zetten.



Klachtonderdeel 2:

a. Klagers vinden dat de school heeft nagelaten om tijdig een Ontwikkelingsperspectiefplan (verder: OPP) op te stellen voor hun zoon, ondanks dat zij daar herhaaldelijk om verzocht hadden. Klagers stellen 'zelfs specifiek' gevraagd te hebben om een afspraak om het OPP te bespreken, maar geven aan dat ze 'tot op heden' geen enkele reactie of follow-up van school ontvangen te hebben. Klagers benadrukken dat het ontbreken van een plan vóór september 2022 volgens hen heeft geleid tot ernstige consequenties voor hun kind. Dit getuigt volgens klagers van een gebrek aan verantwoordelijkheid en zorg van de kant van de school.

b. Klagers stellen niet betrokken te zijn bij het nieuwe OPP: 'Ondanks ons verzoek om de nieuwe opgestelde OPP mondeling uit te leggen en de voortgang hiervan met ons te bespreken, heeft de school geen enkele inspanning geleverd om ouders hierbij te betrekken.'

Klachtonderdeel 3:

Klagers geven 'bovendien' aan dat er ook andere zaken zijn die hun bezorgdheid versterken, zoals het gebrek aan transparantie en verantwoording van de school met betrekking tot de behandeling van hun klachten. De school lijkt volgens klagers hun zorgen niet serieus te nemen en heeft volgens hen geen enkele moeite gedaan om hun zorgen te adresseren of verantwoording af te leggen voor haar nalatigheid. Klagers vinden dat het erop lijkt dat de school hun adviezen negeert en geen adequate actie onderneemt om de situatie van hun kind te verbeteren. Ondanks de aanbevelingen van de interne klachtencommissie en hun herhaalde verzoeken om betrokken te worden bij de ondersteuning van hun kind, heeft de school volgens klagers geen concrete stappen ondernomen om hun zorgen aan te pakken.

Klagers wensen de volgende maatregelen:

1. erkenning van fouten en excuses;
2. overplaatsing naar een andere school: akkoord gaan met overgang naar privéschool;
3. vergoeding van kosten van privéschool.

NB: klagers hebben deze wensen tijdens de hoorzitting ingetrokken, omdat zij 'vlak voor de zomervakantie excuses van de school hebben ontvangen' en hun zoon inmiddels op een SBO-school geplaatst is.

III. Standpunt van verweerders

Verweerders geven 'vooraf' aan 'dat het voor uw commissie goed is om te weten' dat [school] in december 2022 het ondersteuningsteam (OT) van het [samenwerkingsverband] heeft ingezet. Dit heeft geleid tot het schriftelijk besluit tot afgifte van een toelaatbaarheidsverklaring voor het SBO, die op 13 juli jl. is afgegeven.

Klachtonderdeel 1:

Volgens verweerders bleek bij de behandeling van de klacht door de interne klachtencommissie dat de school op 13 april 2023 aan klagers heeft verzocht te stoppen met het versturen van e-mails ('losse berichten') aan de school waarbij school heeft aangegeven dat school contact met ouders zal opnemen als daar aanleiding toe is. School is volgens verweerders tot dit verzoek gekomen vanwege het grote aantal mails en/of berichten via social schools (een communicatie-app) dat/die ouders voordien aan de school stuurden en het feit dat de school geen tijd heeft om die berichten steeds van een antwoord te voorzien en dat veelal ook niet nodig acht.

Verweerders verwijzen naar de beslissing op de klacht, onder het kopje ‘terzijde’, waarin de interne klachtencommissie heeft aangegeven ‘dat het goed zou zijn als ouders en school met elkaar in gesprek zouden gaan om te praten over wensen, verwachtingen en haalbaarheid ten aanzien van (schriftelijke) communicatie. Dit eventueel onder leiding van een mediator’.

Verweerders geven aan dat er op 10 juli 2023 een gesprek tussen school en ouders (klagers) heeft plaatsgevonden onder leiding van een externe (onafhankelijke) gespreksleider/mediator. In dit gesprek is volgens verweerders ook de beslissing op de klacht d.d. 3 april 2023 besproken en zijn door de directeur en de IB’er excuses aangeboden voor het onvoldoende planmatig werken en de daarbij behorende planmatige communicatie. Volgens verweerders zijn ‘die excuses vervolgens, op verzoek van ouders/klager, ook op schrift gezet.’

De stelling van klagers dat school in de afgelopen maanden geen contact met klagers heeft opgenomen en hen niet betrokken heeft bij de ondersteuning van [ex-leerling] is volgens verweerders ‘simpelweg onjuist’. School heeft volgens verweerders klagers ‘wel degelijk’ via de mail of de app (social schools) geïnformeerd over zaken die de ondersteuning van [ex-leerling] betreffen en er zijn volgens verweerders in dat kader ook gesprekken tussen klagers en school, soms in aanwezigheid van het ondersteuningsteam van het [samenwerkingsverband], gevoerd. Verweerders bieden aan die berichten of gespreksverslagen ‘zo nodig’ aan de Commissie toe te sturen. Verweerders voegen een overzicht met ‘data waarop school contact met ouders heeft gehad’ toe aan hun verweer.

Met betrekking tot ‘het rechtzetten’ van fouten, stellen verweerders het volgende: ‘Het ontbreken van een OPP voor september 2022 kan uit de aard der zaak niet worden rechtgezet. En zoals in dit verweerschrift ook al genoemd, laat het ontbreken van een eerder OPP onverlet dat de school, [ex-leerling] al veel langer, en in samenspraak met ouders, tracht passend onderwijs te bieden. School heeft weliswaar in formele zin een fout gemaakt maar inhoudelijk, dus voor wat betreft het verrichten van inspanningen om passend onderwijs te bieden, wel degelijk aan haar inspanningsverplichting voldaan.’

Klachtonderdeel 2:

Verweerders merken op dat de klacht, voor wat betreft het ontbreken van een duidelijk plan, in de interne klachtenprocedure gegrond is verklaard.

Verweerders geven aan dat klagers in deze klacht opnieuw, ‘nu meer uitdrukkelijk dan in de klacht van 3 april jl.’, noemen, dat ‘het ontbreken van een tijdig en adequaat plan’ heeft geleid tot ‘ernstige consequenties’ voor [ex-leerling], de zoon van klagers. Klagers onderbouwen die stelling volgens verweerders ‘verder niet noch geven zij aan wat die ernstige consequenties dan zijn’. In de brief van het bestuur aan klagers van 15 juni 2023 is volgens verweerders al aangegeven dat uit het feit dat de school niet eerder dan in september 2022 tot het opstellen van een OPP is overgegaan, niet kan worden geconcludeerd dat dit gevolgen heeft gehad voor de schoolse ontwikkeling van [ex-leerling]. School heeft volgens verweerders ‘immers’ in de achterliggende jaren alsook in schooljaar 2022-2023 een veelheid aan interventies ingezet. Die interventies zijn volgens verweerders klagers ook bekend nu die in de volgens verweerders ‘eveneens talrijke gesprekken die tussen school en ouders zijn gevoerd’, zijn besproken.

Klachtonderdeel 3:

Ten aanzien van de klacht dat de school adviezen van klagers negeert en geen adequate actie onderneemt stellen verweerders dat klagers niet aangeven welke adviezen zij aan de school hebben

gegeven 'zodat op dit punt geen verweer kan worden gevoerd anders dan dat het aan de school is om te bepalen hoe de ondersteuning vorm wordt gegeven (uiteraard met dien verstande dat ouders instemmingsrecht hebben op het handelingsdeel van het OPP)'.

Ten aanzien van de klacht dat de school de adviezen van de interne klachtencommissie niet zou oppakken stellen verweerders dat de interne klachtencommissie in de beslissing op de klacht van 3 april 2023 geen adviezen of aanbevelingen heeft gedaan 'anders dat dat het goed zou zijn als klager en school met elkaar in gesprek zouden gaan om te praten over wensen, verwachtingen en haalbaarheid ten aanzien van (schriftelijke) communicatie, eventueel onder leiding van een mediator'. Dit is volgens verweerders ook gebeurd.

IV. Overwegingen van de Commissie

Klachtonderdeel 1:

Klagers verwijten de school een gebrek aan communicatie en betrokkenheid bij de ondersteuning en ontwikkeling van hun zoon. De school zou 'gedurende de laatste maanden' geen contact met hen hebben opgenomen, 'zelfs niet nadat de interne klachtencommissie een beslissing heeft genomen'. Volgens klagers kregen zij op 'simpele vragen', bijvoorbeeld over het nieuwe OPP geen reactie. De communicatie verliep volgens hen via het bestuur.

De Commissie overweegt dat school klagers om haar moverende redenen weliswaar verzocht heeft te stoppen met het versturen van e-mails, maar verweerders hebben aan de hand van meerdere voorbeelden aangetoond hoe zij in deze periode met klagers in gesprek geweest zijn, inclusief het voeren van een mediationgesprek.

Tijdens de hoorzitting richtten klagers hun klacht vooral op de periode september - november 2022. Zij zouden niet meegenomen zijn in de voortgang van de uitvoering van het OPP. Verweerders weerspreken de lezing van klagers door te verwijzen naar gehouden evaluatiegesprekken conform het OPP op 6 september, 25 oktober en 14 en 30 november 2022.

Op grond van het bovenstaande is de Commissie van oordeel dat klagers de gegrondheid van dit klachtonderdeel niet aannemelijk hebben gemaakt.

Klachtonderdeel 2:

Ten aanzien van dit klachtonderdeel overweegt de Commissie in lijn met het verweer dat de klacht over het niet tijdig opstellen van een (1^e) OPP reeds in de interne klachtenprocedure gegrond is verklaard. Derhalve hoeft de Commissie zich hier niet verder over uit te spreken.

Wat betreft de stelling van klagers dat het niet tijdig opstellen van het (1^e) OPP heeft geleid tot ernstige consequenties voor hun zoon, stelt de Commissie vast dat deze stelling niet verder door klagers is onderbouwd en derhalve niet aannemelijk is gemaakt.

Dat de school 'geen enkele inspanning' geleverd zou hebben om ouders bij het nieuwe OPP te betrekken is naar het oordeel van de Commissie door de school overtuigend weerlegd, zoals hiervoor onder klachtonderdeel 1 al is overwogen.

Klachtonderdeel 3:

Ten aanzien van de klacht dat de school adviezen van klagers zou negeren en geen adequate actie ondernomen zou hebben is de Commissie van oordeel dat klagers niet aangegeven hebben welke adviezen dit zou betreffen en is daarmee de gegrondheid van dit klachtonderdeel niet aannemelijk geworden.

De klacht dat de school de adviezen van de interne klachtencommissie 'niet opgepakt' zou hebben is door de school overtuigend weerlegd. Voor zover er in de beslissing van de interne klachtencommissie al sprake was van een advies heeft de school de aanbeveling om een mediationgesprek met klagers te arrangeren uitgevoerd. Daarmee is ook dit klachtonderdeel ongegrond.

V. Het oordeel van de Commissie

De Commissie doet geen uitspraak over de klacht voor zover deze betrekking heeft op 'het niet tijdig opstellen van het (1e) OPP' (onder klachtonderdeel 2) en acht de overige klachtonderdelen ongegrond.

Aldus gegeven op 4 oktober 2023 door mr. M. Iedema, voorzitter, G. Tissink en K. de Kleuver-Kapteijns, leden, in tegenwoordigheid van mr. A. van der Veer als secretaris.