



106568 - Een verzoek te mogen werken met een daisyspeler is tijdig ingewilligd. De interne contactpersoon en de externe vertrouwenspersoon hadden zorgvuldiger moeten handelen; PO

ADVIES

inzake de klacht van:

de heer A en mevrouw B, wonende te C, klagers

tegen

1. D, directeur van H, gevestigd te C
2. E, contactpersoon en leerkracht
3. F, bestuurslid van Stichting I, gevestigd te J
4. G, externe vertrouwenspersoon,
verweerders
gemachtigde van verweerders 1 tot en met 3: de heer mr. J. Schutter

1. VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Bij klaagschrift van 30 november 2014, ontvangen op 4 december 2014 hebben klagers op grond van de geldende klachtenregeling een klacht tegen verweerders ingediend. De Commissie heeft bij brief van 5 december 2014 het schoolbestuur in de gelegenheid gesteld om de klacht eerst zelf op te lossen. Bij brief van 12 januari 2015 hebben klagers de Commissie gevraagd de klacht in behandeling te nemen omdat zij wegens eerdere ervaringen onvoldoende vertrouwen hadden in de interne klachtafhandeling. De klacht is vervolgens ter beoordeling voorgelegd aan de Commissie die de klacht als volgt heeft samengevat:

Klagers klagen erover dat de directeur onvoldoende heeft uitgezocht of en welke begeleiding hun zoon nodig had bij zijn dyslexie.

Verder klagen klagers erover dat de directeur geen bemiddelende rol heeft gespeeld in het conflict dat speelde tussen klaagster en de intern begeleider.

Klagers klagen bovendien over de wijze waarop de directeur communiceert. De directeur heeft in strijd met communicatieafspraken gehandeld en haar manier van spreken hebben klagers als belerend, agressief en intimiderend ervaren. Ook hebben klagers machtsvertoon van de directeur ervaren.

Klagers klagen er verder over dat de externe vertrouwenspersoon zonder de instemming van klaagster een gespreksverslag (dat onvolledig is en onjuiste informatie bevat) aan het schoolbestuur heeft gestuurd.

Klagers klagen er ook over dat de vertrouwenspersoon/contactpersoon van de school zich niet heeft gehouden aan haar geheimhoudingsplicht door vertrouwelijke informatie door te geven aan de schooldirecteur en aan collega's van de vertrouwenspersoon.



Tot slot klagen klagers over de wijze waarop het bestuur hun klacht over de schooldirecteur en over de vertrouwenspersoon heeft behandeld.

Eén en ander is toegelicht in het klaagschrift plus bijlagen.

Klagers hebben aanvullende informatie gestuurd op 12 en 31 januari 2015 en 2 februari 2015.

De Commissie heeft verweerders op 6 februari 2015 verzocht om een verweerschrift in te dienen. De Commissie heeft de verweerschriften ontvangen op 10 maart 2015.

Op verzoek van de Commissie heeft het bevoegd gezag de klachtenregeling en de schoolgids toegestuurd.

De mondelinge behandeling van de klacht vond plaats op 18 maart 2015 te Utrecht.

Verzoekers waren ter zitting aanwezig. Verweerders waren ter zitting aanwezig. Verweerders D, E en F werden 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 in dit advies weergegeven.

2. DE FEITEN

Verzoekers zijn de ouders van vier kinderen, waarvan K en L tot 1 augustus 2014 op H zaten. De oudste dochter van klagers zit inmiddels op het voortgezet onderwijs. In januari/februari 2012 hebben klagers de dyslexieverklaring van K aan school gegeven. Begin juli 2013 hebben verzoekers de intern begeleider laten weten dat zij K wilden laten werken met een daisyspeler. Medio september 2013 is K met een daisyspeler gaan werken.

In september 2013 hadden klagers een 10-minutengesprek met mevrouw E, de leerkracht van hun zoon. In dit gesprek is gesproken over een aanvaring tussen de intern begeleider en klaagster. De leerkracht, tevens contactpersoon van de school, gaf in dit gesprek aan dat zij vanuit haar rol van contactpersoon klagers zou kunnen informeren over de klachtprocedure. De leerkracht heeft daarna de directeur ervan op de hoogte gesteld dat er bij klagers nog onvrede zit over het voorval met de intern begeleider. Op 30 september 2013 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen klager en de directeur. In dit gesprek is gesproken over het dyslexiebeleid en de aanvaring met de intern begeleider.

In maart 2014 hebben klagers hun jongste dochter aangemeld bij een andere basisschool, die onder een ander bevoegd gezag valt. Kort daarop vernam de leerkracht (mevrouw E) van haar buurvrouw, die leerkracht is op de betreffende basisschool, dat de jongste dochter van klagers daar was aangemeld. Vervolgens heeft de leerkracht aan klaagster op het schoolplein gevraagd of zij hun jongste dochter inderdaad op een andere basisschool hadden aangemeld. Klaagster heeft hierop bevestigend geantwoord en heeft de leerkracht gevraagd dit nog even voor zich te houden.

Op 9 juli 2014 was er een theatervoorstelling van de school in de sporthal. De leerlingen kregen na de voorstelling in de kleedkamers een ijsje. De ouders was verzocht even te wachten. Klaagster wilde haar twee zonen alvast mee naar huis nemen. Haar jongste zoon mocht met haar mee. Haar oudste zoon mocht van zijn leerkracht niet mee. Daarop heeft er een incident plaatsgevonden tussen de directeur en klaagster. Op 11 juli 2014 heeft klager de directeur verzocht om een gesprek over het voorval op 9 juli 2014. Er heeft toen geen gesprek plaatsgevonden, ook nadien niet meer.

Bij brief van 12 juli 2014 hebben klagers een klacht ingediend bij het bevoegd gezag over de directeur. Bij brief van 14 juli 2014 heeft de heer F, bestuurslid, klagers verzocht hun klacht nader te onderbouwen. Dit hebben klagers bij brief van 24 juli 2014 gedaan. Naar aanleiding van de klacht heeft het bestuurslid op 8 september 2014 gesproken met de directeur en op 16 september 2014 telefonisch met de leerkracht. Op 10 oktober 2014 vond een gesprek plaats tussen klager en het bestuurslid.



Daarna heeft het bestuurslid op 14 oktober 2014 nogmaals met de directeur gesproken. Vervolgens heeft het bestuurslid bij brief van 27 oktober 2014 schriftelijk gereageerd op de klachten van klagers en de klachten ongegrond verklaard.

Op 11 oktober 2014 heeft klaagster een klacht ingediend bij het bevoegd gezag over de leerkracht/contactpersoon. Het bestuurslid heeft de externe vertrouwenspersoon verzocht deze klacht op te pakken. Op 18 november 2014 vond een gesprek plaats tussen klaagster en de externe vertrouwenspersoon. Bij e-mail van 25 november 2014 heeft de externe vertrouwenspersoon een samenvatting van het gesprek aan klaagster gestuurd. Hierop heeft klaagster bij e-mail van 29 november 2014 enkele aanpassingen voorgesteld. Op 7 december 2014 heeft de externe vertrouwenspersoon een aangepaste samenvatting van het gesprek aan klaagster gestuurd. Klaagster heeft op 12 december 2014 een reactie hierop gestuurd. Bij brief van 15 december 2014 heeft het bestuur aan klaagster meegedeeld het advies van de externe vertrouwenspersoon over te nemen en passende maatregelen te nemen richting de school. Op 19 december 2014 heeft de externe vertrouwenspersoon de (aangepaste) samenvatting naar het bevoegd gezag gestuurd en aan klaagster. Op 24 december 2014 heeft klaagster aangegeven het er niet mee eens te zijn dat de samenvatting al naar het bestuur is gegaan.

Met ingang van schooljaar 2014-2015 zitten de kinderen van klagers op een andere school.

3. OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE

Ontvankelijkheid

Bepaalde gedragingen waar de klacht op ziet, hebben zich langer dan een jaar voor het indienen van de klacht voorgedaan en zouden daarom in beginsel zijn verjaard. Klagers hebben echter eerst de klacht bij het bestuur ingediend en kort na de interne klachtenafhandeling de klacht bij de Commissie ingediend. Daarom oordeelt de Commissie klagers ook op de betreffende klachtonderdelen ontvankelijk in hun klacht.

Onvoldoende onderzoek/begeleiding dyslexie

De Commissie stelt vast dat vlak voor de zomervakantie in 2013 klagers een verzoek hebben gedaan om K gebruik te laten maken van een daisyspeler. Voorts staat vast dat de school, in de persoon van de intern begeleider en de directeur, niet meteen heeft toegezegd dat K met de daisyspeler zou kunnen werken. De school heeft aan klagers aangegeven dat zij wilden bekijken op welke wijze het gebruik van een daisyspeler in de dagelijkse praktijk op school zou kunnen worden ingepast. K is uiteindelijk voor 1 oktober 2013 met de daisyspeler gaan werken. Dit is naar het oordeel van de Commissie een redelijke termijn, mede gelet op het feit dat het verzoek vlak voor de zomervakantie is gedaan. Daarbij komt dat de school verantwoordelijk is voor de begeleiding en het inzetten van hulpmiddelen. Daarom is het zorgvuldig en niet onredelijk dat de school bij elk individueel verzoek om een aanpassing bekijkt of en zo ja hoe deze aanpassing het beste kan worden ingepast. Dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

Geen bemiddelende rol directeur in conflict met IB'er

Op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting staat vast dat klaagster verschillende keren te kennen heeft gegeven, niet in gesprek te willen met de intern begeleider. Noch in een één-op-één-gesprek noch in aanwezigheid van de directeur. Klagers hebben, blijkens klagers' verslag van het gesprek van 30 september 2013, aangegeven dat klaagster alleen nog in gesprek wilde over de begeleiding voor de dyslexie van K. Dat de directeur uitsluitend in gesprek wilde op voor klaagster ongunstige momenten is niet gebleken. De Commissie ziet daarnaast niet in wat de directeur meer had kunnen doen in het kader van bemiddeling, nu klagers niet open stonden voor een gesprek met de andere partij in het conflict. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.



Onderwijsgeschillen

Landelijke
Klachtencommissie
Onderwijs

Communicatie directeur rond voorval na voorstelling

Partijen spreken elkaar op wezenlijke onderdelen tegen en de Commissie heeft geen reden de verklaring van de ene partij meer aannemelijk te achten dan de verklaring van de andere partij. Er kan dan ook niet worden vastgesteld wat is voorgevallen in de kleedkamer tussen klaagster en de leerkracht en wat er daarna is gebeurd tussen de directeur en klaagster. Klagers hebben ter zitting aangegeven dat zij bereid zijn om namen van andere ouders te noemen die zouden kunnen getuigen. De Commissie passeert dit aanbod omdat klagers reeds eerder in de gelegenheid waren om de klacht nader te onderbouwen middels verklaringen van getuigen. De Commissie is niet gebleken van bijzondere omstandigheden waarom niet eerder tot het aanbrengen van getuigen kon worden overgegaan. Het feit dat de kinderen van deze ouders nog op de basisschool zitten, acht de Commissie niet een dergelijke bijzondere omstandigheid. Derhalve is dit klachtonderdeel niet aannemelijk gemaakt en dus ongegrond.

Handelwijze externe vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersoon heeft ter zitting aangegeven dat zij bij klaagster had moeten verifiëren of klaagster met de samenvatting akkoord was. Gebleken is dat klaagster en de externe vertrouwenspersoon elkaar tot aan de zitting niet meer hadden gesproken. Beide partijen hebben verklaard voorafgaand aan de zitting een goed gesprek met elkaar te hebben gehad waarbij de externe vertrouwenspersoon ook excuses heeft aangeboden voor haar handelwijze. Klaagster heeft verklaard dat zij dit erg op prijs heeft gesteld en waardering had voor de inzet van de externe vertrouwenspersoon. Ook de Commissie heeft weliswaar waardering voor het feit dat de externe vertrouwenspersoon in een gesprek met klaagster heeft aangegeven dat zij niet goed heeft gehandeld, maar dat neemt niet weg dat de externe vertrouwenspersoon had moeten verifiëren of klaagster kon instemmen met de samenvatting van het gesprek. De klacht is daarom op dit onderdeel gegrond.

Rol leerkracht/contactpersoon

Vast is komen te staan dat klagers en de leerkracht in het 10-minutengesprek hebben gesproken over het voorval met de intern begeleider. Voorts staat vast dat de leerkracht hierbij heeft gesproken vanuit haar rol als contactpersoon en hierbij heeft aangegeven wat zij als contactpersoon zou kunnen betekenen. Bij klagers is de suggestie gewekt dat zowel de inhoud van het gesprek als het feit dat zij erover hadden gesproken vertrouwelijk was. De leerkracht/contactpersoon betwist dat laatste. De Commissie is echter van oordeel dat de leerkracht eerst met klagers had moeten bespreken of zij bij de directeur kon melden dat er bij klagers nog emotie zat rond het voorval met de intern begeleider. Dit zou ook aansluiten bij de klachtenregeling zoals die tot 1 januari 2015 gold. In zoverre is de klacht gegrond.

Wat betreft de aanmelding van de jongste dochter van klagers bij een andere basisschool, stelt de Commissie vast dat de leerkracht aan klaagster heeft gevraagd of de informatie van haar buurvrouw juist was. Niet is komen vast te staan dat de leerkracht hier op klachtwaardige wijze in het gesprek op heeft gereageerd. Ook is niet vast komen te staan dat de informatie op basis waarvan de leerkrachten daarna aan klagers en hun kinderen hebben gevraagd of de jongste dochter naar een andere school zou gaan, afkomstig was van de leerkracht. Nu ook anderszins niet is gebleken dat de leerkracht onzorgvuldig met deze informatie is omgegaan, is de klacht op dit punt ongegrond.

Klachtbehandeling door bestuur

Klagers hebben verschillende punten aangevoerd waaruit volgens hen blijkt dat de klachtbehandeling onzorgvuldig was. Vast staat dat het bestuurslid de brief met het verzoek om hun klacht nader te onderbouwen naar het werkadres van klager heeft gestuurd. Ook staat vast dat de reactie op de klacht



van klaagster van 11 oktober 2014 naar het e-mailadres van klagers is gestuurd. Dit is weliswaar slordig te noemen, maar het is mede gelet op het feit dat klagers hun eigen adres niet op hun klachtbrief hadden opgenomen, niet van dien aard dat dit klachtwaardig is.

Wat betreft de termijn waarbinnen de klacht is behandeld, is vast komen te staan dat de klacht niet is afgehandeld binnen de termijn die genoemd wordt aan klagers (voor 7 oktober 2014). Het bestuurslid heeft echter onder opgaaf van een zwaarwichtige reden aan klagers meegedeeld waarom het eerder geplande gesprek op een later moment moest plaatsvinden. Voorts is niet gebleken dat de klacht vanwege een andere reden niet voortvarend is afgehandeld.

Klagers hebben aangegeven dat de klachtbehandeling niet onafhankelijk is. De Commissie kan begrijpen dat bij klagers dit gevoel is ontstaan nu het bestuur, vanwege zijn positie als bevoegd gezag, niet volstrekt onafhankelijk is. Er zijn de Commissie echter geen feiten of omstandigheden gebleken die tot de conclusie kunnen leiden dat de klachtbehandeling niet voldaan heeft aan de eisen die aan een interne klachtprocedure kunnen worden gesteld. Het bestuurslid heeft verklaard dat hij heeft afgezien van het horen van getuigen omdat de getuigen van beide partijen tegenovergestelde verklaringen zouden afleggen en derhalve de feiten niet zouden komen vast te staan. De Commissie geeft verweerder mee om in voorkomende gevallen niet vooruit te lopen op hetgeen de getuigen zouden kunnen verklaren. Dit doet niet af aan het oordeel dat de klachtbehandeling niet onzorgvuldig is geweest. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

4. OORDEEL VAN DE COMMISSIE

De Commissie komt op grond van bovenstaande overwegingen tot het oordeel dat de klacht:

- over het onvoldoende onderzoeken welke begeleiding de zoon van klagers nodig had bij zijn dyslexie ongegrond is;
- dat de directeur geen bemiddelende rol heeft gespeeld in het conflict tussen klaagster en de intern begeleider ongegrond is;
- over de wijze waarop de directeur communiceert ongegrond is;
- over de handelwijze van de externe vertrouwenspersoon met betrekking tot het gespreksverslag gegrond is;
- dat de leerkracht/contactpersoon zich niet heeft gehouden aan haar geheimhoudingsplicht gegrond is voor zover dit ziet op de informatie uit het 10-minutengesprek en ongegrond is wat betreft de aanmelding bij een andere basisschool;
- over de wijze waarop het bestuur de klacht heeft behandeld ongegrond is.

5. AANBEVELINGEN VAN DE COMMISSIE

De Commissie heeft geen andere aanbevelingen dan die reeds voortvloeien uit bovenstaand advies.

Aldus gedaan te Utrecht op 14 april 2015 door mr. R. van de Water, voorzitter, drs. C.T.M. Jaartsveld en drs. M.H.W.C. Voeten, leden, in aanwezigheid van mr. O.A.B. Luiken, secretaris.

mr. R. van de Water
voorzitter

mr. O.A.B. Luiken
secretaris