

**Klachtnummer 2023/153**

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 de [school] te [vestigingsplaats] (verder: de school).

I. Verloop van de klachtenprocedure

De landelijke klachtencommissie reformatorisch onderwijs (verder: de Commissie) heeft op 30 juni 2023 de klacht en het ingevulde klachtenformulier ontvangen. De klacht is gericht tegen [juf], juf (verder: de juf), [IB'er], intern begeleider (verder: de IB'er), [teamleider], teamleider (verder: de teamleider) en [schoolleider], schoolleider van de [school] (verder: de schoolleider), gezamenlijk verder: verweerders. De Commissie heeft op 11 september 2023 namens verweerders van de schoolleider een verweer ontvangen.

Partijen hebben de gelegenheid gekregen replek (ontvangen op 27 september 2023) en dupliek (ontvangen op 11 oktober 2023) in te dienen. Vervolgens heeft de Commissie naar aanleiding van een interne beraadslaging op 17 oktober 2023 haar advies vastgesteld.

II. Standpunt van klagers

*Klachtonderdeel 1. Klagers stellen dat er een gevoel van onveiligheid van hun dochter (fysiek, verbaal en mentaal geweld door leerlingen en leerkracht) was.*

Klagers zijn van mening dat de school te weinig gedaan heeft om dit gevoel weg te nemen en illustreren dit aan de hand van diverse voorbeelden.

Zo vertelde [ex-leerling] volgens klagers thuis over de ongezellige en onrustige sfeer in de groep en over externaliserend gedrag van kinderen uit haar groep. Volgens [ex-leerling] is de juf elke dag boos en chagrijnig. Klagers geven aan dat volgens [ex-leerling] de juf niet consequent is in wat ze doet/zegt etc. en ze beloften niet nakomt. [ex-leerling] geeft aan dat de juf niet te vertrouwen is.

Volgens klagers was [ex-leerling] steeds moeilijker te motiveren om naar school te gaan en gaf ze op een gegeven moment dagelijks aan dat zij terug wil naar haar oude school en niet meer naar de nieuwe school te willen.

Op 24 november 2022 kwam [ex-leerling] volgens klagers thuis met een gat in haar shirt en hebben ze dit meteen gemeld bij de juf. De juf belde klagers (datum onbekend) en vertelde volgens hen dat het onrustig was in de klas. Kinderen reageerden erg veel op elkaar en praatten over [ex-leerling] haar hoofd heen. [ex-leerling] begon ineens te gillen in de klas. De juf reageerde hier erg boos op richting [ex-leerling]. Waardoor [ex-leerling] niet meer kon stoppen met gillen. Volgens klagers heeft de juf



haar excuses aangeboden voor haar boosheid en gezegd dat dit niet de juiste manier was van haar om op [ex-leerling] te reageren.

Op 2 december 2022 was [ex-leerling] volgens klagers niet meer naar school te krijgen. Zij is die dag thuisgebleven vanwege psychische spanningen. Klagers hebben [ex-leerling] ziekgemeld bij school en ook de reden vermeld. Volgens klagers kregen ze geen enkele reactie.

Klagers geven aan dat op 16 december 2022 de groep is gesplitst vanwege de onrust in de groep. Om rust te creëren werd de klas in 2 groepen opgedeeld. [ex-leerling] werd in een groep ingedeeld met de jongens waar zij zo last van had/bang voor was en met de juf waar zij moeite mee heeft. Voor klagers was het onbegrijpelijk dat dit werd gedaan, 'want dit geeft geen rust voor [ex-leerling]'.

In een gesprekje op 5 april 2023 gaf [ex-leerling] volgens klagers aan dat zij van de juf niet meer met haar ouders en de taxichauffeur mag praten. [ex-leerling] gaf volgens klagers aan zich bang, boos, verdrietig en buitengesloten te voelen. Op 6 en 13 april 2023 hebben klagers [ex-leerling] opnieuw thuis gehouden van school, omdat [ex-leerling] aangaf zich onveilig te voelen en niet meer naar school te willen. Klagers hebben haar ziek gemeld.

Aanvullend op bovenstaande hebben klagers in hun repliek nog aangegeven dat er door de juf geen fysiek geweld is gebruikt, maar volgens hen wel verbaal en mentaal geweld, waarbij klagers verwijzen naar de voorbeelden in hun klachtbrief. Klagers stellen dat het externaliserend gedrag van andere leerlingen 'zeer extreem' was.

Volgens klagers hebben zij 'zeer vaak' aangegeven, vanaf het begin van het schooljaar, wat de problemen waren van [ex-leerling] en is daar naar hun mening heel erg lang niets aan gedaan. De simpelste oplossing was volgens klagers om [ex-leerling] een andere plek te geven in de klas. Dat is pas gedaan op 11 april 2023 na hun eis van 10 april 2023 en nadat zij aangegeven hadden 'anders contact op te zullen nemen met schoolbestuur en/of schoolinspectie'.

Dat klagers geen goedkeuring hebben gegeven om [ex-leerling] te bespreken in de Commissie van Begeleiding (verder: CVB) heeft aldus hen 'puur te maken, met het niet hebben van vertrouwen in de IB'er/school'.

*Klachtonderdeel 2. Klagers vinden dat er slechte / geen communicatie met hen als ouders was.*

Klagers geven aan als ouders contact met school gemist te hebben. Zij hadden verwacht dat er in 1 van de eerste schoolweken een ouderbezoek zou plaats vinden. Ook hadden klagers persoonlijker contact verwacht van/met de school/groepsleiding. Volgens klagers belde de juf hen 13 september 2022 voor het eerst.

Klagers vinden het jammer dat de school niet gecommuniceerd heeft dat de kinderen al een tijdje geen 'leespraat' hadden en hebben dit aangegeven aan school.

Volgens klagers heeft de school zich niet aan de gemaakte afspraak gehouden hen te informeren als de taxi te laat kwam. Dat [ex-leerling] elke keer 'leespraat' mist als zij te laat op school kwam, moesten klagers volgens hen ook van [ex-leerling] horen. Klagers stellen dat de school hen daar nooit over heeft geïnformeerd.

Volgens klagers had de IB'er beloofd tijdens het startgesprek van 11 oktober 2022 te evalueren hoe het met [ex-leerling] ging op school, maar was daar volgens klagers amper tijd voor.

In november ontvingen klagers in verband met het gat in het shirt van [ex-leerling] volgens hen een verzoek van de teamleider om hun contactgegevens te delen met andere ouders, wat klagers bevestigden. Na geen verdere reactie ontvingen klagers volgens hen in december geen antwoord op hun vraag over schade aan het shirt. In januari 2023 meldde de teamleider brilschade, maar was er volgens klagers geen communicatie van school. Klagers geven aan dat ze ontdekten dat er een foutief e-mailadres was doorgegeven, waardoor de ouders van een medeleerling niet op de hoogte waren. Ondanks herhaalde verzoeken werd er volgens klagers geen actie ondernomen en was er geen transparantie over de communicatie naar andere ouders. De brilschade was volgens klagers eerder beoordeeld als 'geen schade', maar dit werd niet aan hen gecommuniceerd. Klagers geven aan dat ze betrokkenheid bij e-mails naar andere ouders misten en verwachtten dat de school hen op de hoogte zou stellen van incidenten. Volgens klagers was er sprake van gebrek aan communicatie tussen leraren en assistenten. Pas nadat klagers juridische stappen overwogen, werd er volgens klagers actie ondernomen, wat hun vertrouwen in de school ondermijnde.

Op de ziekmelding op 2 december 2022 heeft volgens klagers niemand gereageerd. Klagers geven aan dat het een vervelende reden was waarom [ex-leerling] thuis bleef en het niet goed voelde dat ze niets hoorden.

De informatie over het Kerstfeest was volgens klagers onvoldoende.

Klagers geven aan op 15 december 2022 gebeld te zijn door de school met de mededeling dat de leerlingen 16 december 2022 vrij zijn met als reden dat de juffen ziek zouden zijn. Later bleek volgens klagers dat het vrij zijn te maken had met het besluit de groep in tweeën te splitsen.

In de mededeling over de groepssplitsing stond volgens klagers dat er gekeken was naar het belang voor ieder kind, maar volgens klagers bleek in het gesprek van 20 december 2022 dat er gekeken was naar het niveau van de kinderen bij het samenstellen van de groepjes. Dit had volgens klagers ook in de mededeling kunnen staan.

Klagers geven aan een open communicatie tussen groepsleiding en ouders te missen. Klagers stellen elke keer weer stukjes van het verhaal te missen.

Ook geven klagers aan school gevraagd te hebben wanneer het traject [traject] ging starten en wanneer de andere ouders geïnformeerd zouden worden over het verbeter/coachingstraject.

Na de kerstvakantie begon de groep weer met zijn allen. Klagers geven aan communicatie van school te hebben gemist over de beëindiging van de groepssplitsing. Klagers hebben na inzet van het traject ook de communicatie over de voortgang van dit traject gemist. Het was volgens hen heel summier.

Klagers vinden dat het ouderbezoek op 20 januari 2023 veel te laat kwam. Er is volgens hen ook niet gesproken over het syndroom van [ex-leerling] en eventuele aandachtspunten / moeiten waarbij zij geholpen moet worden.

In het overleg van 22 februari 2023 werd volgens klagers afgesproken dat de juf iedere week zou bellen met ouders. Dat gebeurde volgens klagers uiteindelijk om de week. En na enkele telefoontjes stopte dit, omdat dit ritme niet noodzakelijk was, maar werd er volgens klagers afgesproken wel contact te hebben wanneer er iets was voorgevallen op school of anderszins belangrijke mededelingen. Dat werd volgens klagers niet gedaan of onvolledig gedaan.

Klagers stellen dat in het gespreksverslag van het overleg van 13 april 2023 veel dingen niet klopten en hebben daar aanvullingen op gegeven.

Klagers memoreren voorts nog over een “dreigend telefoongesprek” en dat er een e-mail is verzonden waarin werd gesteld dat als [ex-leerling] niet op school zou komen er “ongeoorloofd verzuim” zou worden geregistreerd.

Klagers vinden dat het in hun ogen lang duurde voordat het gesprek met de oude school van [ex-leerling] over een mogelijke terugkeer tot stand kwam en de reden daarvan eerder met hen gecommuniceerd had moeten worden.

*Klachtonderdeel 3. Klagers stellen dat hun dochter zich niet gezien voelde en niet gehoord/begrepen door de leerkracht.*

Klagers geven aan dat volgens [ex-leerling] de juf elke dag boos en chagrijnig is. Klagers stellen dat volgens [ex-leerling] de juf niet consequent is in wat ze doet/zegt et cetera en ze beloften niet nakomt. Volgens [ex-leerling] is de juf niet te vertrouwen.

Klagers ondersteunen dit klachtonderdeel ook met het voorval waarin [ex-leerling] nadat zij ging gillen door de juf onheus zou zijn bejegend, zie onder klachtonderdeel 1.

Op 5 april 2023 heeft de juf volgens klagers tegen [ex-leerling] gezegd dat zij niet meer met haar ouders mag praten en ook niet meer met de taxichauffeur, over dingen die op school gebeuren. Klagers geven aan hierover geschokt te zijn en bij de juf gevraagd te hebben of het de bedoeling is dat ze als ouders niets meer zouden horen als er op school wat gebeurd is. De juf zou gezegd hebben dat dit inderdaad de bedoeling is en ook dat zij dit van tevoren besproken had met de IB'er. [ex-leerling] gaf volgens klagers aan zich bang, boos, verdrietig en buitengesloten te voelen.

*Klachtonderdeel 4. Klagers vinden dat de school niet luistert naar hen en externe (begeleiders) en een beperkte visie heeft op vervolgopleiding van hun dochter.*

Naast hetgeen hiervoor al door klagers naar voren gebracht is wat dit klachtonderdeel ondersteunt, noemen klagers nog het volgende.

Zowel de ambulante begeleider (AB'er) van de vorige school van [ex-leerling], als moeder, zouden diverse keren hebben aangegeven aan de IB'er en de juf dat de AB'er bereid is om tijdelijk te helpen wat betreft 'leespraat': meedenken/opzetten 'leespraat' begeleiding van de juf en de onderwijsassistent. Maar dit is volgens klagers nooit opgepakt/ingezet. Zowel klagers als -volgens klagers- de AB'er voelden zich gepasseerd, niet gehoord.

School luistert volgens klagers ook niet naar adviezen van School Maatschappelijk Werker (verder: SMW) en de AB'er. Zij hebben volgens klagers beiden geobserveerd in de groep en zouden ook beiden aangegeven hebben aan school dat [ex-leerling] een andere plek moest krijgen in de klas. Zelfs als externen het meerdere malen aangeven wordt het volgens klagers nog niet gedaan en werd niet naar hen geluisterd.

Klagers geven aan dat er steeds wordt gesproken over VSO als vervolgopleiding voor [ex-leerling], terwijl er volgens hen ook een mogelijkheid is om haar naar het Pro te laten gaan. Klagers stellen dat steeds als zij dit onderwerp ter spraken brachten zij steeds sterk het gevoel hadden dat de school vasthoudt aan VSO, omdat [ex-leerling] dan een leerling zal blijven op hun school.

*Klachtonderdeel 5. Klagers zijn van mening dat er onwaarheden in de verslaglegging van gesprekken staan.*

Volgens klagers klopt de verslaglegging van diverse gesprekken niet. Klagers hebben de gespreksverslagen aangevuld. In het verslag van 15 mei 2023 wordt geschreven: “Moeder vindt dat [ex-leerling] wel weerbaar is geworden, maar dit zien school en leerplicht anders. Als [ex-leerling] weerbaar is, dan was de kans op een goede overstap naar de [school] wel groter geweest.” Dit citaat is volgens klagers niet besproken of aan de orde geweest in het gesprek.

### III. Standpunt van verweerders

Vooraf merken verweerders op dat ouders de interne klachtenprocedure niet hebben gevolgd. Volgens verweerders geven ouders aan dat zij hun klacht hebben voorgelegd aan de verweerders en dat zij de IB'er, schoolleider, vertrouwenspersoon en directeur-bestuurder hierin hebben betrokken. Er is echter volgens verweerders bij al deze personen geen klacht ingediend. Deze personen zijn wel aanwezig geweest bij gesprekken of benaderd door ouders, maar niet in het kader van een interne klacht die door ouders is ingediend.

*Klachtonderdeel 1. Klagers stellen dat er een gevoel van onveiligheid van hun dochter (fysiek, verbaal en mentaal geweld door leerlingen en leerkracht) was.*

Verweerders geven aan dat [ex-leerling] gestart is in een onrustige groep waarin sommige leerlingen externaliserend gedrag lieten zien. Volgens verweerders hebben zij hun best gedaan om de invloed hiervan op [ex-leerling] zo klein mogelijk te houden door situaties die plaatsvonden te bespreken met haar en haar klasgenoten, een lid van de groepsleiding naast [ex-leerling] te laten zitten en zoveel mogelijk ook ruimte in het rooster te maken voor ontspannen en gezellige momenten.

Verweerders geven aan dat het -ondanks deze inzet- helaas niet voldoende is gelukt om [ex-leerling] ‘het door ons allemaal gewenste gevoel van veiligheid te laten ervaren’. Achteraf gezien was het volgens verweerders voor onder andere [ex-leerling] goed geweest om het verbetertraject eerder in te zetten, zodat de periode waarin de sfeer onrustig was, minder lang had hoeven voortduren.

De juf erkent dat zij niet altijd voldoende responsief gereageerd heeft op [ex-leerling], ondanks haar beste bedoelingen. Volgens de juf is dat ook uitgesproken richting ouders, bijvoorbeeld als het ging om het corrigeren van [ex-leerling] toen ze in de klas aan het gillen was.

De IB'er geeft aan dat zij met ingang van november 2022, in overleg met ouders, georganiseerd heeft dat [ex-leerling] wekelijks een gesprek had met de SMW.

Volgens de IB'er zaten er in de groep van [ex-leerling] een aantal leerlingen die bekend zijn met hechtingsproblematiek en uitte dit zich bij met name één leerling in externaliserend gedrag. Om te zorgen voor veiligheid in de groep was er volgens de IB'er dagelijks een begeleider aanwezig in de groep die er specifiek voor deze leerling was. Wanneer er sprake was van (dreigend) fysiek of verbaal geweld, werd deze leerling volgens de IB'er meegenomen uit de groep ‘zodat het in de klas veilig was’. Het gedrag van deze leerling was volgens de IB'er voor [ex-leerling] moeilijk en had uitwerking op haar welbevinden.

Verweerders geven aan dat in overleg met de ouders eind november de Ambulante Begeleidingsdienst AB is ingeschakeld. Naast de individuele inzet van SMW en AB dienst voor [ex-leerling], is er volgens verweerders voor de hele groep een traject met [traject] (training/coaching weerbaarheid complexe zorg) ingezet. [training] is gespecialiseerd in het anders leren kijken naar en omgaan met probleemgedrag in de groep.

Verweerders geven aan dat begin april de spanningen tussen de juf en [ex-leerling] weer toenamen. Op dat moment heeft de IB'er ouders gevraagd om toestemming voor bespreking van de situatie in de CVB en het inzetten van de expertise van de orthopedagoog. Ouders hebben hier volgens verweerders geen toestemming voor gegeven.

Verweerders begrijpen dat ouders het gevoel van onveiligheid van hun dochter naar voren brengen in hun klacht, maar herkennen 'zeker niet' dat er sprake zou zijn geweest van fysiek, verbaal en mentaal geweld door de leerkracht. Verweerders stellen dat als hier signalen van waren zij die graag eerder vernomen hadden tijdens de diverse gesprekken met ouders die er zijn geweest. Daarom vinden verweerders dit klachtonderdeel niet terecht.

*Klachtonderdeel 2. Klagers vinden dat er slechte / geen communicatie met hen als ouders was.*

Verweerders erkennen dat er weinig contact aan het begin van het schooljaar is geweest. Volgens verweerders is in december besloten dat de groepsleiding regelmatig zou bellen met ouders. Volgens verweerders is de intentie van het gesprekje tussen de juf en [ex-leerling] over 'loslaten' niet goed overgekomen bij de ouders en heeft zij daar excuses voor aangeboden. Ook erkent de school een fout te hebben gemaakt in de communicatie over het shirt. Volgens verweerders hadden klagers een andere indruk van (de inhoud van) het startgesprek dan de IB'er.

Verweerders benoemen als leerpunten: eerder en duidelijker communiceren, tijd nemen om naar ouders te luisteren en hun beleving te erkennen.

In hun dupliek geven verweerders aan dat de e-mail waarin stond dat als [ex-leerling] niet op school zou komen er "ongeoorloofd verzuim" zou worden geregistreerd de intentie had uit te leggen hoe de wet leerplicht werkt.

Verweerders stellen daarin voorts geen partij gekozen te hebben in het verschil van beleving met betrekking tot het gesprekje over 'loslaten', maar hoor en wederhoor toegepast te hebben.

Dat het wat langer geduurd heeft voor het gesprek met de oude school van [ex-leerling] kon plaatsvinden heeft volgens verweerders te maken met de gewenste zorgvuldigheid in deze procedure en de meivakantie die in deze periode viel.

*Klachtonderdeel 3. Klagers stellen dat hun dochter zich niet gezien voelde en niet gehoord/begrepen door de leerkracht.*

Verweerders erkennen dat er een spanning was tussen de juf en [ex-leerling]. Volgens de juf kan 'een open gesprek' hierin helpen. Verweerders geven aan dat de school de juf hierin begeleid heeft. De juf heeft excuses aangeboden voor haar reactie op het gillen van [ex-leerling].

Verweerders erkennen dat begin april 2023 de spanningen tussen de juf en [ex-leerling] weer toenamen.

Volgens verweerders berust de klacht over het 'loslaten' op een verschil in beleving van de intentie van de juf: [ex-leerling] zou dingen die gebeurd zijn, nadat het opgelost is, moeten loslaten.

*Klachtonderdeel 4. Klagers vinden dat de school niet luistert naar hen en externe (begeleiders) en een beperkte visie heeft op vervolgopleiding van hun dochter.*

Samengevat erkennen verweerders dat de school ouders eerder het gevoel gegeven had moeten worden dat ze serieus genomen worden. De school zal 'in de toekomst extra alert zijn op het luisteren naar ouders en het adequaat oppakken van signalen'.

De lezing van klagers met betrekking tot het advies over de plek in de groep van [ex-leerling] bestrijdt de school. In de verslagen van de diverse overleggen is hier volgens verweerders niets over terug te lezen.

Verweerders bestrijden dat de school een beperkte visie zou hebben op het vervolgonderwijs voor [ex-leerling]. Volgens verweerders was dit onderwerp niet het doel van het betreffende gesprek van 15 mei 2023 en heeft de school meerdere opties met betrekking tot mogelijk vervolgonderwijs genoemd. Verweerders zijn van mening dat de ouders hier desgewenst ook explicieter naar hadden kunnen vragen.

*Klachtonderdeel 5. Klagers zijn van mening dat er onwaarheden in de verslaglegging van gesprekken staan.*

Verweerders memoreren het beleid met betrekking tot de verslaggeving van gesprekken met ouders: er leest een betrokkene mee en ouders wordt de mogelijkheid geboden tot aanvulling van het verslag met hun visie.

Wat betreft het verslag van het overleg met ouders, leerplicht en school op 15 mei 2023 hebben volgens verweerders betrokkenen vanuit school “weerbaar” gehoord, daarom is dit zo opgenomen in het verslag. Volgens verweerders doet dit recht aan wat is besproken. Verweerders geven aan dat de visie van ouders ‘er mag zijn’ en daarom hun visie en reactie op het verslag eraan toegevoegd is. Verweerders geven aan dat het verslag vervolgens opnieuw gedeeld is met alle betrokkenen. Hiermee heeft de school volgens verweerders voldoende recht gedaan aan de visie van ouders en is dit klachtonderdeel naar hun mening niet gegrond.

#### IV. Overwegingen van de Commissie

*Alvorens op de klachtonderdelen in te gaan stelt de Commissie vast dat de interne klachtprocedure van de school weliswaar niet formeel door klagers is gevolgd, maar dat klagers wel op diverse manieren en momenten hun klachten aan betrokkenen voorgelegd hebben. Bovendien hebben klagers de bevoegdheid zich rechtstreeks tot de Commissie te richten.*

##### *Klachtonderdeel 1*

De Commissie stelt in de eerste plaats vast dat de klacht betrekking hebbend op een gevoel van onveiligheid als gevolg van fysiek geweld door de leerkracht door klagers is ingetrokken.

De Commissie overweegt ten aanzien van de overblijvende klachtonderdelen dat klagers voldoende aannemelijk gemaakt hebben dat er voor hun dochter een onveilige leeromgeving was en dat de school op een aantal punten tekortgeschoten is in het bieden van een veilige leeromgeving voor hun dochter. Verweerders tonen ook begrip voor dit gevoel, maar zijn naar het oordeel van de Commissie -ondanks hun ‘goede intenties’- op een aantal punten tekortgeschoten in het bieden van een veilige leeromgeving voor de dochter van klagers.

Hoewel er geen sprake is geweest van ‘fysiek geweld’, stelt de Commissie vast dat zowel de juf als andere betrokkenen niet hebben (kunnen) voorkomen dat er voor de dochter van klagers een gevoel van onveiligheid in de klas was. De Commissie is van oordeel dat de school bijvoorbeeld (veel) eerder tot verplaatsing van [ex-leerling] in de klas had kunnen overgaan. Daarnaast hadden naar het oordeel van de Commissie ook het inschakelen van de AB’er en -gezien de onrustige situatie in de groep- het verbetertraject eerder in gang gezet moeten worden.

Ouders van kinderen, in het bijzonder in het speciaal onderwijs, mogen erop rekenen dat de school een veilig klimaat voor de kinderen kan bieden.

Dit klachtonderdeel is derhalve gegrond.

#### *Klachtonderdeel 2*

De Commissie overweegt dat de klachten over (het gebrek aan) communicatie merendeels terecht zijn. Een ouderbezoek dat pas op 20 januari 2023 plaatsvindt is extreem laat, mede gezien het bij de school bekend was dat de overgang van [ex-leerling] vanuit het regulier basisonderwijs voor haar vanaf het begin problematisch verliep. De school week af van de gedane toezeggingen met betrekking de inzet van 'leespraat', de inhoud van het zogenaamde startgesprek en het wekelijks bellen met klagers. De school verstuurt een foutief e-mailadres en communiceert niet over de voortgang met klagers, als betrokken ouders. Dat ouders in de gegeven omstandigheden een reactie op de ziekmelding van hun dochter verwachten is heel begrijpelijk. De school geeft geen (tijdige) toelichting op het besluit de groep te splitsen (en later weer samen te voegen). Samengevat oordeelt de Commissie dat de school in casu onvoldoende, soms laat en vaker reactief dan proactief reageert op voor ouders relevante gebeurtenissen en vragen.

Dit klachtonderdeel is daarmee gegrond.

#### *Klachtonderdeel 3*

De Commissie constateert dat de juf erkent dat ze onvoldoende (individuele) aandacht aan de dochter van klagers gegeven heeft en excuses heeft aangeboden voor haar boze reactie op het voorval waarbij de dochter van klagers gilte in de klas. De school erkent ook dat dit anders had gekund en heeft de juf hierin begeleid.

Hiermee acht de Commissie dit klachtonderdeel voldoende aannemelijk gemaakt en verklaart dit klachtonderdeel gegrond.

#### *Klachtonderdeel 4*

De school erkent ten aanzien van dit klachtonderdeel dat zij klagers eerder het gevoel had moeten geven dat ze serieus worden genomen. Dit klachtonderdeel is derhalve gegrond.

Dat de school niet naar externen geluisterd heeft is voor wat betreft het advies over plekwisseling niet vast komen te staan, omdat dit niet in de gespreksverslagen in vastgelegd. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

De school heeft niet betwist dat zij niet geluisterd heeft naar het advies om op het aanbod van de AB'er met betrekking tot begeleiding bij de inzet van 'leespraat' in te gaan. Dit klachtonderdeel acht de Commissie ook gegrond.

De klacht dat de school een beperkte visie op het vervolgonderwijs voor de dochter van klager heeft is door klagers onvoldoende onderbouwd. De school heeft deze klacht weerlegd door aan te tonen dat zij in het gesprek van 15 mei 2023 ook andere opties voor vervolgonderwijs benoemd heeft.

Dit klachtonderdeel is derhalve ongegrond.

#### *Klachtonderdeel 5*

Dat er onvolkomenheden in de verslaglegging van gesprekken met ouders voorkomen is naar het oordeel van de Commissie niet altijd te voorkomen. De school laat betrokkenen meelesen bij de totstandkoming van het gespreksverslag en biedt ouders de mogelijkheid hun visie op het verslag te geven en deze zo nodig aan te vullen, wat in casu ook gebeurd is.

Daarmee bouwt de school voldoende waarborgen in om te komen tot een getrouwe verslaglegging van gesprekken met ouders.

Dit onderdeel van de klacht acht de Commissie dan ook ongegrond.



## V. Het oordeel van de Commissie

De Commissie acht de klachtonderdelen 1, 2 en 3 gegrond, klachtonderdeel 4 deels gegrond en deels ongegrond en klachtonderdeel 5 ongegrond.

## VI. Aanbeveling aan het bevoegd gezag

De Commissie doet de volgende aanbevelingen aan het bevoegd gezag:

Het is een belangrijk aandachtspunt voor de school om een veilige setting voor de kinderen in de klas te creëren en te waarborgen.

Ook dient de school de communicatie met ouders sterk te verbeteren, niet alleen door tijdig contactmomenten met ouders te organiseren, maar ook door proactief met ouders te communiceren als zaken anders lopen dan verwacht of toegezegd.

De Commissie beveelt de school aan haar beleid op deze punten (verder) te ontwikkelen, dit waar nodig schriftelijk vast te leggen en de uitvoering ervan te monitoren.

Aldus gegeven op 8 november 2023 door mr. J. Wolterink, voorzitter, drs. H. Spaan-Nijland en dr. S.D. Post, leden, in tegenwoordigheid van mr. A. van der Veer als secretaris.