



110453 Klacht over onvoldoende ondersteuning ongegrond. De school heeft voldoende regie gevoerd over de ondersteuning van de leerling en hierover voldoende gecommuniceerd met ouders.

ADVIES

In de klacht van:

[klaagster] en [klager] uit [woonplaats], klagers

tegen

de directie van [school] in [vestigingsplaats], [directeur], verweerder
gemachtigde: de heer mr R.P.J. Hendriks

1. VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Op 11 april 2025 en aangevuld op 9 oktober 2025 hebben klagers een klacht ingediend tegen verweerder.

Het secretariaat van de Commissie heeft met partijen en het schoolbestuur overlegd over de mogelijkheid tot klachtbehandeling door het schoolbestuur, mediation en klachtbehandeling door de Commissie.

Het schoolbestuur heeft de klacht intern behandeld, maar dit heeft voor klagers niet tot een oplossing geleid.

Op 26 juli 2025 hebben klagers verzocht de klacht voor te leggen aan de Commissie.

De Commissie heeft de klacht in behandeling genomen. De klacht is als volgt samengevat:

Klagers klagen over de communicatie, de regie vanuit de school, het zicht op en de aanpak van de ondersteuningsbehoefte van [leerling], de zoon van klagers.

Eén en ander zoals toegelicht in het klaagschrift en aanvullende informatie.

Verweerder heeft op 11 november 2025 een verweerschrift ingediend.

De hoorzitting vond plaats op 14 januari 2026 in Utrecht. Klagers waren aanwezig bij de zitting. Namens verweerder waren aanwezig [directeur], en [intern begeleider]. Zij werden bijgestaan door de gemachtigde.



Dat wat in de stukken en op de zitting naar voren is gebracht, is, voor zover relevant voor het oordeel van de Commissie, zakelijk in dit advies weergegeven.

2. DE FEITEN

Klagers zijn de ouders van [leerling]. [leerling] is dertien jaar. In schooljaar 2024-2025 was [leerling] leerling van groep 8 van [school].

In groep 6 is bij [leerling] dyslexie vastgesteld. De school had ook een vermoeden van dyscalculie en een TOS (taalontwikkelingsstoornis). [leerling] heeft Remedial Teaching (RT) gehad voor rekenen, spelling en begrijpend lezen. [leerling] kreeg ook tweemaal per week extra begrijpend lezen op school in schooljaar 2024-2025. Van 11 april 2023 tot en met mei 2024 heeft [leerling] een dyslexie- en dyscalculiebehandeling gehad bij het RID (Regionaal Instituut voor Dyslexie), een instituut voor ondersteuning voor dyslexie en dyscalculie. Dit traject werd bekostigd door klagers zelf.

Op 15 april 2024 vond een Ondersteuningsteam (OT)-overleg plaats om de ondersteuningsbehoefte van [leerling] in kaart te brengen. Hierbij waren aanwezig de onderwijsspecialist van het samenwerkingsverband (swv), de intern begeleider (ib'er), de leerkracht en de directeur. Op 15 mei 2024 heeft de school opmerkingen van klagers op het gespreksverslag van 15 april 2024 verwerkt. De school zou voor [leerling] een ontwikkelingsperspectief (opp) opstellen naar aanleiding van het gesprek. Ook heeft de school met klagers afgesproken dat klagers een onderzoek bij [instelling] zouden aanvragen in verband met een vermoeden van een TOS bij [leerling]. De school heeft in het gesprek ook aangegeven gebruik te willen maken van de expertise van AED (Ambulante Educatieve Dienst) voor begeleiding van de leerkracht in de klas ter ondersteuning van [leerling].

Op 15 mei 2024 hebben klagers aan de ib'er gemailld dat zij geen toestemming geven voor ondersteuning van AED in de klas, omdat zij niet bekend zijn met AED. In de cc van deze e-mail stonden de andere aanwezigen bij het OT-overleg van 15 april 2024. Op 24 mei 2024 hebben klagers naar de school gemailld om aan te geven dat zij van mening zijn dat de school niet open genoeg communiceert over de in te zetten extra ondersteuning voor [leerling]. Ook hebben klagers aangegeven niet te begrijpen waarom de hulpvragen die in het gespreksverslag staan niet zijn besproken in het gesprek van 15 april 2024. Op 24 mei 2024 heeft de onderwijsspecialist van het swv een e-mail gestuurd in antwoord op de e-mail van klagers met informatie over de inzet van AED en wat een hulpvraag aan AED zou kunnen zijn. Alle betrokkenen stonden in de cc. Op 2 juli 2024 hebben klagers aan de school gemailld dat [leerling] op de wachtlijst staat voor logopedie, omdat voor een onderzoek bij [instelling] de



leerling eerst een half jaar logopedie moet hebben gehad en daarbij onvoldoende vooruitgang heeft geboekt.

Klagers hebben de bestuurssecretaris een mail gestuurd op 16 oktober 2024 over de in hun ogen gebrekkige communicatie over de onderwijsbegeleiding vanuit de school. Op 18 november 2024 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen klager, de ib'er, de directeur en de bestuurssecretaris. Er zijn afspraken gemaakt over extra ondersteuning, breed onderzoek en de mogelijkheden voor het voortgezet onderwijs. Op 21 november 2024 heeft de bestuurssecretaris telefonisch contact gehad met klager, waarbij zij aan klager heeft uitgelegd welke onderzoeken voor [leerling] mogelijk zijn. De bestuurssecretaris heeft uitgelegd dat in groep 8 extra begeleiding voor [leerling] onder schooltijd lastig is te organiseren en dat klager voor ondersteuning buiten school contact op kan nemen met een leerkracht, [organisatie] of [organisatie 2]. Omdat de school heeft geconstateerd dat [leerling] op zijn tenen loopt, heeft de bestuurssecretaris met klager de optie overlegd om hem minder werk in plaats van werk op een lager niveau te geven. Op 2 december 2024 heeft de bestuurssecretaris een e-mail gestuurd aan klager over de ondersteuning van [leerling]. Op 9 december 2024 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen klager, de ib'er en een docent over het voortgezet onderwijs van [leerling]. In januari 2025 heeft de school een opp met een 'versiedatum' september 2024 opgestuurd naar klagers.

3. STANDPUNTEN VAN PARTIJEN

Klagers

Communicatie

De school schoot tekort in de communicatie met klagers. Na het OT van 15 april 2024 heeft de school problemen, ruis en verwarring gecreëerd. Zo maakte de school niet duidelijk of het gesprek een OT betrof. De school heeft desgevraagd niet toegelicht waarom de hulpvragen, die wel in het gespreksverslag terecht zijn gekomen, niet in het gesprek zelf zijn besproken.

De school heeft in het gesprek ook niet uitgelegd wat AED inhield.

Afspraken uit dit gesprek van 15 april 2024 (actualiseren groeidocument met handelingsplannen, opstellen opp en een voortgangsgesprek) kwam de school niet of pas zeer laat na. De school heeft het opp pas op 8 januari 2025 aan klagers verstrekt. De school heeft dit met terugwerkende kracht opgesteld. Dat is niet in lijn met het doel van een opp. De school heeft [leerling]s ondersteuningsbehoefte nooit duidelijk in beeld gebracht.

De school gaf aan aanvullend onderzoek (o.a. via [instelling] in verband met een vermoeden van TOS) nodig te hebben om inzicht te verkrijgen in de ondersteuningsbehoeften, maar



ondernam geen actie toen duidelijk werd dat dit traject niet binnen afzienbare tijd duidelijkheid kon bieden en adviseerde geen alternatief.

De school heeft nooit gecommuniceerd wat de hulpvraag is voor [leerling]. Klagers hadden die nodig voor de doorverwijzing vanuit de huisarts, die moest weten of hij moest doorverwijzen naar jeugdhulp of onderwijs. In het gesprek van 15 april 2024 heeft de school niet duidelijk besproken wat de hulpvraag is. In het gespreksverslag wordt gesproken van doelen, maar dit is in het gesprek zelf niet duidelijk aan de orde geweest.

Vanaf de zomer van 2024 viel de communicatie grotendeels stil en liet de school vragen van klagers onbeantwoord. Ook na de gesprekken met de bestuurssecretaris op 18 november 2024 en 9 december 2024 is de school gemaakte afspraken, waaronder het op schrift stellen van de hulpvraag van de school, niet nagekomen.

Ontbreken van regie vanuit school en onvoldoende inzicht in de ondersteuningsbehoefte

De school heeft onvoldoende regie genomen op het proces rondom ondersteuning, onderzoek en afstemming met klagers en het samenwerkingsverband.

De ondersteuningsbehoefte van [leerling], met name op het gebied van rekenen en dyslexie, is onvoldoende en niet transparant in beeld gebracht.

Geen passende ondersteuning voor dyslexie (niveau 3)

Na afronding van het dyslexietraject (mei 2024) heeft de school geen ondersteuning op niveau 3 ingezet, ondanks de vastgestelde behoefte. De school gaf hierover tegenstrijdige informatie.

Verweerder

Communicatie en regie

De school heeft zorgvuldig met klagers gecommuniceerd. De school mocht er redelijkerwijs van uitgaan dat de gang van zaken voor hen voldoende duidelijk was. Klaagster was altijd erg goed voorbereid voor de gesprekken op de school en had oog voor veel details. De school heeft schriftelijk uitgelegd aan klagster wat een OT is en dat op 15 april 2024 een OT plaats zou vinden. Ook in eerdere verslagen is al OT genoemd. En in het gesprek van 15 april 2024 heeft de school uitgelegd wat AED is en wat de inzet van AED kan betekenen voor de leerkracht in de klas. Afsproken was dat klagers over de inzet van AED zouden nadenken. Klaagster gaf zelf aan in een e-mail aan de school geen toestemming te willen geven voor de inzet van AED, omdat voor haar niet duidelijk was waarvoor toestemming werd gevraagd en waarom bepaalde hulpvragen niet in het gesprek zelf waren besproken. Daarbij gaf klagster aan dat het beter was geweest als een vertegenwoordiger van AED bij het gesprek aanwezig was geweest. Dit is echter niet verplicht en ook niet gebruikelijk in gevallen waarvoor de school de AED wenst in te schakelen. Dit is immers geen afspraak binnen het swv. Bovendien kan AED enkel aansluiten bij een OT na toestemming van de ouders en een observatie van de



betreffende leerling. Op voornoemde e-mail van klaagster heeft de onderwijsspecialist van het swv gereageerd en uitgelegd wat AED is. Zij is zelf onderdeel van AED, dus bij uitstek degene die de vraag van klaagster het beste kon beantwoorden. Zij heeft daarin toegelicht dat in het gesprek van 15 april 2024 juist is gesproken over mogelijke ondersteuning door AED, bijvoorbeeld op het gebied van leerproblematiek. Omdat klagers daarna hebben aangegeven geen AED te willen inzetten, ging de school ervan uit dat klagers er geen vragen meer over hadden en in ieder geval wisten wat AED inhield.

Dat de school heeft gesteld in een e-mail van 28 november 2024 dat zij niets kan betekenen in de ondersteuning van [leerling] is onjuist en blijkt nergens uit. School heeft juist te allen tijde gekeken naar de wijze waarop zij [leerling] (nog) meer zou kunnen voorzien in zijn onderwijs- en ondersteuningsbehoefte, omdat het duidelijk was dat [leerling] meer nodig had. Ondanks dat de school keer op keer klaagster op verschillende wijze toelichting en uitleg heeft gegeven over de beoogde in te zetten interventies, weigerde klaagster de adviezen van school op te volgen en extra ondersteuning te aanvaarden of onderzoek(en) in te gelasten. Dat de school het gesprek met klaagster juist bleef voortzetten en [leerling] en klaagster wilde (blijven) helpen, om [leerling] zo goed mogelijk onderwijs te kunnen bieden, blijkt eveneens uit de e-mail van 2 december 2024 van de bestuurssecretaris. Zij vroeg hierin opnieuw wat de school nog meer voor klaagster kon betekenen. Hierna heeft op 9 december 2024 een gesprek plaatsgevonden om verder te spreken over de mogelijkheden voor het voortgezet onderwijs van [leerling].

De school heeft herhaaldelijk contact met klaagster onderhouden, zowel mondeling als schriftelijk. De school heeft gespreksverslagen gedeeld en steeds uitleg gegeven over mogelijke vervolgstappen, interventies, gemaakte keuzes en de gevolgen daarvan. De school heeft hiermee zorgvuldig en actief gecommuniceerd en de regie over het traject van [leerling] behouden, binnen redelijke grenzen. De school wist welke hulp nodig was voor [leerling]'s ontwikkeling, maar klaagster heeft hulp en benodigd onderzoek voortdurend geweigerd. Er was geen sprake van een verstoorde communicatie. Gedurende het hele traject heeft verweerder intensief, zorgvuldig en tijdig met klaagster gecommuniceerd, zowel mondeling als schriftelijk, met een uitgebreide toelichting op de stappen. Dat klaagster de communicatie anders heeft ervaren, betreurt verweerder.

Dit doet echter niet af aan het feit dat de school steeds transparant, zorgvuldig en in een open houding heeft gecommuniceerd. De school heeft adequaat regie gevoerd door het initiatief te nemen voor gesprekken, verslagen en vervolgstappen, gericht op [leerling]'s extra ondersteuningsbehoefte. Deze stappen zijn steeds met klaagster besproken. De hulpvragen stonden in het gespreksverslag van het gesprek van 15 april 2024.



Ondersteuningsbehoefte van [leerling]

De school heeft heel veel hulp ingezet voor [leerling]. De school zag dat [leerling] ook vaak vastliep in communicatie met andere leerlingen. Daarom wilde de school AED inzetten. In dit proces is het handboek van het swv gevolgd.

Vanuit de handelingsplannen heeft de school achteraf een opp opgesteld. Er staat in wat de leerkracht heeft gedaan in de groep. De school vond dat er meer nodig was. De school kwam niet tot een gezamenlijk plan met klagers. Om een TOS vast te stellen vanuit [instelling] was er eerst logopedie nodig. De onderwijsspecialist van het swv heeft klagers getipt om online logopedie te volgen.

In het opp van het schooljaar 2023-2024 staan de belemmerende en bevorderende factoren van [leerling] voldoende omschreven. Conform de richtlijnen van Dyslexie Centraal, op basis van foutenanalyses, observaties en deskundigheid van [organisatie 3] is vastgesteld welke tekorten [leerling] had. Hiervoor is gerichte begeleiding geboden door gekwalificeerde professionals van [organisatie 3], met structurele extra instructie- en oefentijd, waarbij klagers steeds zijn geïnformeerd en betrokken. Daarmee voldeed de ondersteuning aan niveau 3. Uit de meest recente evaluatie van [organisatie 3] blijkt bovendien niet dat de begeleiding onvoldoende was; voor zover daarvan sprake zou zijn, lag dit volgens verweerster aan weigering van klaagster.

Er was sprake van adequate, planmatige onderwijsbegeleiding waarbij klagers structureel inzicht kregen in de effecten van de ondersteuning. Tussen 2020 en 2023 heeft de school jaarlijks plannen van aanpak opgesteld, geëvalueerd en met klagers gedeeld, en de voortgang van [leerling] schriftelijk vastgelegd en besproken. De ondersteuning liet aantoonbare resultaten zien, onder meer bij rekenen volgens de IEP-toetsen. Daarnaast zijn tussentijdse evaluaties door [organisatie 4]/[organisatie 3] opgesteld en blijkt uit het opp dat diverse vormen van begeleiding zijn ingezet, zoals verlengde instructie en pre-teaching. [leerling] heeft groep 8 succesvol afgerond met een VMBO-KB (LWOO)-advies, wat bevestigt dat de ondersteuning effectief was en heeft geleid tot een passend uitstroomperspectief.

De leerkracht heeft in het OT-gesprek duidelijk twee hulpvragen voorgelezen. Zij heeft gezegd dat ze niet meer wist hoe ze [leerling] moest ondersteunen om hem verder te helpen. De hulpvragen staan in het gespreksverslag van het gesprek van 15 april 2024, aanvankelijk als doelen geformuleerd, later aangepast naar hulpvragen.

4. OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE

Communicatie

Het is begrijpelijk dat klagers niet bekend waren met de afkortingen OT en AED. De school heeft, zo blijkt uit het dossier, op 18 december 2023 in [schoolplatform] aan klagers uitgelegd



waar OT voor staat en wie er bij een OT aanwezig kunnen zijn. De school heeft er in redelijkheid van uit mogen gaan dat klagers daarmee wel op de hoogte waren van de betekenis van het begrip OT. Voor klagers was het na het OT-overleg van 15 april 2024 blijkens hun e-mail naderhand aan de ib'er onduidelijk wat AED-ondersteuning inhield. De onderwijsspecialist van het swv heeft in een antwoord op de e-mail van klagers uitgelegd wat AED is. De school heeft er toen redelijkerwijze van uit mogen gaan dat klagers naar tevredenheid zijn geïnformeerd. Alle aanwezigen bij het gesprek van 15 april 2024, dus ook de school, stonden in de cc van deze e-mail en de e-mail was blijkens de aanhef aan allen gericht. Ook heeft de onderwijsspecialist in haar e-mail aan klagers uitgelegd wat de gevolgen zouden zijn als AED niet zou worden ingeschakeld, namelijk dat er dan minder zal worden aangepast in het onderwijsaanbod voor [leerling] en dat onderzoek zou moeten worden afgewacht. Dat klagers ook nog op een antwoord van de school aan het wachten waren, had de school alleen kunnen weten als klagers daar ook expliciet om zouden hebben gevraagd. Dat is niet gesteld of gebleken.

De Commissie stelt vast dat de hulpvragen voor de ondersteuning van [leerling] zijn geformuleerd in het gespreksverslag van het gesprek van 15 april 2024. Deze werden als 'doelen' aangeduid in het gespreksverslag, maar dit heeft de school later aangepast naar 'hulpvragen'. Omdat de hulpvragen in het gespreksverslag zijn opgenomen, acht de Commissie aannemelijk dat de school daar daadwerkelijk met klagers over heeft gesproken. Voor zover klagers erover klagen dat er niet over de hulpvragen is gesproken op 15 april 2024, is de Commissie van oordeel dat het op de weg van klagers had gelegen om een nieuw gesprek met de school aan te vragen om de hulpvragen te verduidelijken en/of toe te lichten.

Klagers verwijten de school in hun aanvulling op de klacht dat de communicatie met school is stilgevallen, doordat klaagster na het gesprek van 9 december 2024 alsnog een vraag had gesteld aan de bestuurssecretaris, hetgeen de ib'er en de docent volgens klagers ernstig zouden hebben opgevat. Klagers ondersteunen deze stelling niet met argumenten. Ook bevat het dossier geen aanknopingspunten die de stelling kunnen bevestigen.

Op de zitting is bovendien naar voren gekomen dat er nog wel contact is geweest tussen klagers en de school. In het voorjaar van 2025 heeft een definitief adviesgesprek tussen klagers en de school plaatsgevonden en daarna nog een aanvullend gesprek. Op grond van bovenstaande kan niet aannemelijk worden gemaakt dat de communicatie is stilgevallen en/of dat er een beschuldiging vanuit de docent en de ib'er richting klagers is geweest over hun vraag aan de bestuurssecretaris.

De Commissie verklaart het klachtonderdeel dat ziet op de communicatie en herstel daarvan ongegrond.

Ontbreken van regie vanuit school

De Commissie is van oordeel dat de school heeft voldaan aan haar zorgplicht, door zelf



ondersteuning aan te bieden, zoals RT voor rekenen, spelling en begrijpend lezen. Uit de gespreksverslagen van de OT-gesprekken uit 2024 blijkt dat de school de geboden ondersteuning heeft geëvalueerd en de belemmerende en stimulerende factoren heeft besproken. Uit de evaluaties heeft de school geconcludeerd dat [leerling] meer nodig had dan de geboden onderwijssteuning om verder te komen in zijn ontwikkeling. De Commissie concludeert op basis van het dossier en het ter zitting verhandelde dat het overleg met klagers stagneerde doordat zij de extra ondersteuning door AED en breed onderzoek afwezen en de tijd vorderde in groep 8. Dat is echter niet aan de school te wijten.

Klagers verwijten de school dat zij in januari 2025 een opp met terugwerkende kracht heeft opgesteld. De Commissie constateert dat het opp eerder, in september 2024, is opgesteld, maar pas in januari 2025 aan klagers is opgestuurd. In het 'achteraf' opgestelde opp zijn de handelingsplannen verwerkt die de school heeft opgevolgd in 2023-2024. Hieruit blijkt dat de school planmatig gewerkt heeft in schooljaar 2023-2024. De school heeft het opp van januari 2025 aangevuld met de voorgenomen extra ondersteuning door AED in 2025. De school heeft dit alvast opgesteld om als het ware een opp klaar te hebben staan, mocht de extra ondersteuning toch van de grond komen. Zover is het niet gekomen, omdat klagers niet wilden instemmen met AED. Dit is naar het oordeel van de Commissie niet onzorgvuldig. Mochten klagers erop doelen dat er al eerder een opp en op overeenstemming gericht overleg nodig was, dan merkt de Commissie op dat dat pas verplicht is als de leerling extra ondersteuning krijgt. Daar was in 2024 vanuit de school en het samenwerkingsverband echter geen sprake van. [organisatie 3] werd immers door klagers gefinancierd.

Volgens klagers heeft de school na afronding van het dyslexietraject van [organisatie 3] in mei 2024 ten onrechte geen ondersteuning op niveau 3 ingezet, ondanks de vastgestelde behoefte. Klagers hebben niet concreet gemaakt welke 'tegenstrijdige' informatie de school heeft gegeven over de ondersteuning op niveau 3. Naar het oordeel van de Commissie heeft de school de ondersteuning in de handelingsplannen voldoende duidelijk beschreven. In de handelingsplannen staat dat de school voor de periode juli-november 2024 [leerling] ondersteuning aanbiedt zoals twee keer per week begrijpend lezen, verlengde instructie en pre-teaching. Ook heeft de school duidelijke doelen voor [leerling] geformuleerd. Tegelijkertijd heeft de school herhaaldelijk aan klagers te kennen gegeven dat breed onderzoek nodig was om de extra ondersteuningsbehoefte, waaronder extra ondersteuning voor dyslexie, voor [leerling] in kaart te brengen. Klagers hebben geen instemming verleend voor breed onderzoek.

Concluderend heeft klaagster niet aannemelijk gemaakt dat de school ten onrechte geen dyslexie-ondersteuning op niveau 3 heeft ingezet na afronding van het traject in mei 2024.



Klagers verwijten de school dat zij niet met een alternatief is gekomen of een andere actie heeft ondernomen om inzicht te verkrijgen in de ondersteuningsbehoeften van [leerling], nadat gebleken is dat een onderzoek bij Kentalis mogelijk niet meer van de grond zou komen. De school heeft echter onweersproken gesteld dat zij klagers hebben geadviseerd om voor [leerling] online logopedie te regelen. De Commissie stelt bovendien vast dat de school klaagster is blijven voorzien van informatie over de verschillende mogelijkheden tot breed onderzoek, blijkens het gesprek van 18 november 2024 en het telefoongesprek met de bestuurssecretaris van 21 november 2024. De Commissie is van oordeel dat de school, op grond van het bovenstaande, voldoende regie heeft gevoerd over haar zorgplicht ten aanzien van [leerling] en voldoende heeft gezorgd voor een planmatige onderwijsbegeleiding en evaluatie.

De Commissie verklaart het klachtonderdeel dat ziet op de regie vanuit de school ongegrond.

5. OORDEEL

Op grond van bovenstaande overwegingen verklaart de Commissie de klacht ongegrond.

Vastgesteld te Utrecht op 30 juni 2026 door mevrouw mr. B.S. Abdoelkariem, voorzitter, mevrouw F.M. Beers en mevrouw drs. M.V.J.M. Brouwers, in aanwezigheid van mr. T.J. Beek, secretaris.

mr. B.S. Abdoelkariem
voorzitter

mr. T.J. Beek
secretaris