



**Klachtnummer 2014/086**

**Klacht over informatieverstrekking door school over klachtenregeling en diverse andere protocollen en procedures . Klacht ongegrond**

Advies aan

het bestuur van Stichting \* (verder te noemen: het bevoegd gezag),

inzake

de klacht van de heer K1 (verder te noemen: klager).

#### I Verloop van de klachtenprocedure

Klager heeft op 23 juni 2014 (ontvangen op 24 juni 2014), op 25 juni 2014 (ontvangen op 26 juni 2014) en op 4 juli 2014 (ontvangen op 7 juli 2014) een klacht ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie Primair Onderwijs, Voortgezet Onderwijs en BVE (verder te noemen: de Commissie). De klacht is gericht tegen mevrouw A1, de heer A2 en het bevoegd gezag.

Het bevoegd gezag heeft een reactie gegeven op de klachten bij schrijven van 4 juli 2014 (ontvangen op 7 juli 2014).

mr. P. Dijkmans, werkzaam bij Verus Advocaten & Juristen, heeft namens de school op 15 september 2014 (ontvangen op 16 september 2014) een reactie gegeven op de klachten.

Op 29 september 2014 heeft de Commissie een hoorzitting gehouden te Rotterdam. Klager is in persoon verschenen. Namens de school zijn verschenen de heer A2, directeur en de heer A3, unit directeur. De heer J. A4 is verschenen namens het bevoegd gezag.

#### II Standpunt van klager

Uit hetgeen schriftelijk en op de hoorzitting naar voren is gebracht, leidt de Commissie de navolgende klacht af:

Bij brief van 22 mei 2014 (klacht I) heeft klager bij het bevoegd gezag een klacht ingediend betreffende het weigeren te informeren over de klachtenregeling. Klager wilde meer informatie over de klachtenregeling, welk verzoek door de heer A2 is afgewezen bij brief van 17 mei 2014. Klager heeft een klacht ingediend aangezien de weigering hem te informeren over de klachtenregeling hem belemmert bij het indienen van klachten. De klacht is gericht tegen mevrouw A1, de heer A2 en tegen het bevoegd gezag als eindverantwoordelijke.

Bij brief van 2 juni 2014 heeft klager zijn klacht aangevuld ten aanzien van mevrouw A1 en de heer A2. Tevens stelt klager zich op het standpunt dat de klachtenregeling van de Stichting niet de instelling en werkwijze beschrijft van de door school ingestelde klachtencommissie en hiermee handelt in strijd met de Wet op het Voortgezet Onderwijs. Ook ontbreekt in de schoolgids informatie over de klachtenregeling. Volgens klager is de informatie in de schoolgids en het Reglement voorfase klachtenbehandeling van de Stichting misleidend en onjuist. De informatievoorziening betreffende de klachtenregeling schiet ernstig tekort en is misleidend.

Bij brief van 3 juni 2014 (klacht II) heeft klager bij het bevoegd gezag een klacht ingediend betreffende de weigering hem te informeren over verwerkingen van persoonsgegevens. Klager heeft gevraagd om inlichtingen betreffende de verwerking van persoonsgegevens van zijn zoon. Hij heeft onder andere gevraagd om alle dossierstukken, om inlichtingen over gegevensuitwisselingen met derden en om inlichtingen over besprekingen zowel intern als met derden. Nu de school weigert aan de ouders, als wettelijke vertegenwoordigers, inlichtingen te verschaffen dient hij een klacht in tegen de heer A2 en tegen het bevoegd gezag als eindverantwoordelijke. Klager verwijst in dit kader naar de brief van 17 mei 2014 van de heer A2.

Bij brief van 5 juni 2014 (klacht III) heeft klager bij het bevoegd gezag een klacht ingediend betreffende de weigering door de heer A2 om hem te informeren over de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling die de school hanteert. Eveneens verwijst klager naar de brief van 17 mei 2014 van de heer A2. De klacht is gericht tegen de heer A2 en het bevoegd gezag.

### III Standpunt van het bevoegd gezag en de school

Volgens het bevoegd gezag komt er zowel bij de school als bij het bevoegd gezag een onophoudelijke stroom van verzoeken om documenten, dossiers, protocollen, e-mailwisselingen van docenten, informatie over telefonische afspraken met instanties zoals AMK en leerplicht etc binnen. Vanuit het bevoegd gezag zijn de e-mails altijd beantwoord, zij het niet altijd op de dag van binnenkomst. De school heeft zich uitermate ingespannen om er met de ouders uit te komen. De school heeft de ouders schriftelijk laten weten niet meer te reageren op de constante verzoeken om documenten. Omdat de klachten ook tegen het bevoegd gezag zijn gericht is klager doorverwezen naar de Commissie.

Namens de school is onder andere aangevoerd dat het uitgangspunt van de school steeds is geweest om klager in zijn wensen waar mogelijk tegemoet te komen. Het kost de school echter disproportioneel veel tijd om alle vragen en opmerkingen van klager te behandelen. De vragen voeren partijen ook steeds verder weg van de kern van de zaak.

De school heeft een eigen klachtenregeling ten behoeve van het primair en voortgezet onderwijs. Daarnaast heeft de school een Reglement Voorfase klachtenbehandeling. De klachtenregeling van de school is een geldige regeling welke binnen de kaders van de Wet Voortgezet Onderwijs valt. Het is een misvatting dat het Model Klachtenreglement leidend dient te zijn. De school is gerechtigd om een eigen reglement te hanteren. Dat geldt bijvoorbeeld voor het hanteren van de verjaringstermijn van zes maanden. De stelling van klager dat de schoolgids informatietekorten kent, is onjuist. In de schoolgids staat de klachtenprocedure uitgebreid beschreven. De schoolgids maakt melding van artikel 24b WVO en de klachtenregeling van De Stichting. Ook is het Reglement Voorfase Klachtenbehandeling opgenomen. Daar de relatie tussen klager en de school slecht is, heeft de school klager naar de Commissie verwezen.

#### IV. Overwegingen van de Commissie

De door de school gehanteerde Klachtenregeling vindt zijn grondslag in de Wet van 18 juni 1998 (Stb. 398), de zogeheten Kwaliteitswet.

Door deze wet wordt bewerkstelligd dat in een aantal onderwijswetten wordt neergelegd dat onder meer ouders van minderjarige leerlingen bij de Commissie een klacht kunnen indienen over gedragingen en beslissingen van het bevoegd gezag of personeel.

Het bevoegd gezag heeft zich met inachtneming van artikel 4, lid 2, van de Klachtenregeling van De Stichting aangesloten bij de Commissie.

De Klachtencommissie geeft blijkens artikel 4, derde lid, van de Klachtenregeling gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over

- a. (on)gegrondheid van de klacht;
- b. het nemen van maatregelen;
- c. overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

Ten aanzien van de klacht overweegt de Commissie het volgende.

Klager heeft ten tijde van de hoorzitting aangevoerd dat hij het verweerschrift niet direct heeft ontvangen en dat hierdoor de termijn van bezwaar niet correct is gehanteerd. Volgens klager is er uitstel gegeven zonder enige reden. Dit heeft tot gevolg gehad dat hij te weinig tijd heeft gehad om de stukken te bestuderen.

In artikel 6 van het Huishoudelijk Reglement van de Landelijke Klachtencommissie Primair Onderwijs, Voortgezet onderwijs, Beroepsonderwijs en Volwassen Educatie is het volgende bepaald:

“1. De Commissie stelt de aangeklaagde in de gelegenheid om binnen 3 weken na toezending van het klaagschrift en de daarbij behorende afschriften, een verweerschrift in vijfvoud bij de Commissie in te dienen.

2. Verlenging van de termijn is slechts mogelijk in zeer uitzonderlijke gevallen.”

In artikel 14 van het Huishoudelijk Reglement van de Landelijke Klachtencommissie Primair Onderwijs, Voortgezet onderwijs, Beroepsonderwijs en Volwassen Educatie is het volgende bepaald:

“Met uitzondering van de termijn, genoemd in artikel 2 lid 2 van dit reglement, worden voor de berekening van de in dit reglement vermelde termijnen, de aan de desbetreffende school of instelling geldende schoolvakantiedagen niet meegerekend, behoudens in, naar het oordeel van de voorzitter van de Commissie, spoedeisende gevallen.”

De termijn betreffende het indienen van het verweerschrift is een termijn van orde. Er is geen sanctie op gesteld als het verweerschrift er niet binnen die termijn is. In de onderhavige zaak is er een aantal malen uitstel verleend. In eerste instantie wegens de vakantie en later is er uitstel verleend omdat de zaak eind september stond ingepland. Het verlenen van uitstel heeft volgens de

Commissie het proces niet geschaad. Klager heeft uiteindelijk nog ruimschoots de tijd gehad om zich voor te bereiden. De klacht wordt op dit punt ongegrond verklaard.

De klachten I, II en III van klager zien op het niet verstrekken van informatie over de klachtenregeling, de verwerking van persoonsgegevens en over de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. De heer A2 heeft in een brief, d.d. 23 mei 2014, gereageerd op de vele informatieverzoeken van klager. In deze brief verwijst de heer A2 naar de formele opstelling van ouders en merkt op dat dit geen betrekking meer heeft op de re-integratie van hun zoon op school. De heer A2 stelt zich derhalve op het standpunt dat de school niet meer zal reageren op verzoeken of eisen met betrekking op protocollen, dossierstukken of andere zaken.

De Commissie is gebleken dat klager een grote behoefte heeft aan informatie over de procedures binnen de school en in dit kader vele informatieverzoeken heeft neergelegd bij de school. Klager heeft tijdens de hoorzitting opgemerkt dat hij zich niet onredelijk heeft opgesteld maar dat hij gewoon wil weten of een antwoord klopt. Hij wil tevens weten hoe de schoolorganisatie in elkaar zit en of mensen niet hun boekje te buiten gaan.

Wanneer ouders een school zo overladen met vragen en informatieverzoeken, dan bestaat de kans dat de school op een gegeven moment "antwoord-moe" wordt. Uit het dossier komt naar voren dat de school aan klager informatie heeft verstrekt over de klachtenregeling en in januari 2014 ook inzage heeft gegeven in het dossier van klagers zoon, mandaatregeling en managementstatuut. Ook overige vragen zijn volgens de Commissie naar behoren en op zorgvuldige wijze beantwoord. Op een gegeven moment is het de school te veel geworden en heeft zij haar grenzen getrokken met de brief van 23 mei 2014. De Commissie acht deze keuze van de school in dit geval niet onbegrijpelijk. Vorenstaande conclusie laat overigens onverlet dat de school toekomstige vragen van klager die daadwerkelijk betrekking hebben op de re-integratie van L. serieus moet nemen en hierop adequaat dient te reageren.

Met betrekking tot de klachtenregeling merkt de Commissie nog het volgende op. De Commissie is gebleken dat de klachtenregeling van De Stichting ter inzage ligt op elke locatie. Ook kan men (via de digitale weg) informatie terugvinden in de schoolgids over de klachtenregeling en het Reglement voorfase klachtbehandeling. De Commissie kan klager derhalve niet volgen in zijn stelling dat er informatie ontbreekt in de schoolgids over de klachtenregeling. Ook is de Commissie niet gebleken dat de informatievoorziening over het Reglement voorfase klachtenbehandeling van De Stichting en de klachtenregeling tekort schiet, misleidend is of onjuist. De Commissie kan zich dan ook vinden in de stelling van de school dat de reglementen rechtsgeldig zijn en niet in strijd met artikel 24b van de WVO.

Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel de klacht tegen mevrouw A1, de heer A2 en het bevoegd gezag inzake de informatieverzoeken ongegrond verklaard dient te worden.

#### V. Oordeel omtrent de gegrondheid van de klachtonderdelen

De Commissie verklaart de klachtonderdelen:

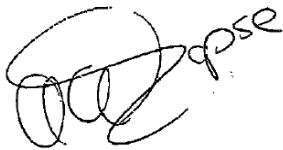
- met betrekking tot de termijn van indienen van het verweerschrift ongegrond;
- met betrekking tot de informatieverzoeken ongegrond.

VI. Advies aan bevoegd gezag

Gelet op het vorenoverwogene ziet de Commissie geen aanleiding om een nader advies uit te brengen.

Aldus gegeven op 29 september 2014 door mr. H.C. Naves, voorzitter, alsmede de heer drs. K.B. Visser en de heer Ing. J.T. Havinga MES als leden, in tegenwoordigheid van mevrouw mr. A.A. Jopse als secretaris.

Secretaris

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A.A. Jopse', with a stylized flourish.

Voorzitter

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'H.C. Naves', with a horizontal line underneath.