

**ORDEEL VAN DE LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE  
VOOR HET ALGEMEEN BIJZONDER ONDERWIJS  
INZAKE KLACHT 11-21**

De Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs (verder: de commissie) heeft op 28 april 2011 een klacht ontvangen van mevrouw A., ouder van B, leerling van C. (de school), hierna te noemen: klaagster.

De klacht, geregistreerd onder nummer 11-21, is gericht tegen onder meer de heer D., als toenmalig directeur ad.interim. van E.; hierna te noemen: aangeklaagde.

**Procedure**

De commissie die de klacht heeft behandeld, bestond uit mr. C. Sjenitzer, voorzitter; mr. J.H.A. Teulings, lid en mr. W.G.G.M. van Holsteijn, lid.

De commissie heeft naar aanleiding van haar onderzoek van deze klacht op 2 februari 2012 haar oordeel vastgesteld. Het oordeel is aan alle bij de klacht betrokkenen toegezonden.

Op 14 februari 2012 heeft de commissie een brief van aangeklaagde ontvangen, gedateerd 9 februari 2012, waarin deze de commissie mededeelt dat hem het oordeel van de commissie heeft bereikt, maar dat hij niet eerder op de hoogte was van het feit dat er een klacht tegen (onder andere) hem was ingediend. Ook is hij, zo begreep de commissie, niet op de hoogte gesteld van het feit dat (mede) namens hem een verweerschrift is ingediend en van de op 22 juni 2011 gehouden hoorzitting.

De commissie heeft aldus op 22 februari 2012 naar aanleiding van het binnengekomen bezwaar beraadslaagd. De commissie heeft op 23 februari 2012 onder meer besloten het oordeel van de commissie van 2 februari 2012 met betrekking tot de onderhavige klacht in te trekken voor zover dit aangeklaagde betreft en te bepalen dat het onderzoek wordt heropend.

Het secretariaat heeft het dossier van de onderhavige klacht in afschrift ter beschikking gesteld aan aangeklaagde.

Aangeklaagde is in de gelegenheid gesteld een verweerschrift naar aanleiding van de klacht, voor zover gericht tegen hem, bij de commissie in te dienen. Hij heeft bij brief van 5 maart 2012 van die gelegenheid gebruik gemaakt.

Klaagster en aangeklaagde zijn daarnaast in de gelegenheid gesteld hun standpunten nader toe te lichten op een op 4 april 2012 te Utrecht gehouden besloten hoorzitting.

Klaagster, vergezeld van de heer F., en aangeklaagde waren daarbij aanwezig.

### **Ontvankelijkheid**

De school was ten tijde van de voorgevallen feiten en de indiening van de klacht aangesloten bij de commissie. De zoon van de klaagster was ten tijde van de indiening van de klacht leerling van de school.

De klacht wordt daarom ontvankelijk verklaard.

### **Korte inhoud van de klacht**

**Aangeklaagde is als directeur ad interim niet bereikbaar en ontoegankelijk en hij communiceert niet goed met de ouders.**

**Ook was er sprake van een slechte overgangsbegeleiding naar het voortgezet onderwijs.**

Sinds de komst van aangeklaagde was de eigenlijke directeur niet meer benaderbaar voor de ouders van leerlingen van klas 6. Voor vragen, problemen en kritiek moesten ze zijn bij de onbekende aangeklaagde. Zijn introductiebrief van februari 2011 en de uitspraak daarin over ouders die boos zijn (*‘Wanneer u boos zou zijn op de school zal uw kind dat voelen en u willen beschermen door ook boos te zijn op de school. Voor de sfeer en de resultaten in de klas is dat heel nadelig.’*), wierp een hoge drempel op om te komen tot betere communicatie met de school, laat staan herstel van vertrouwen. Aangeklaagde had een afstandelijke en autoritaire manier van communiceren. Buiten de introductie op een ouderavond is deze brief de enige communicatie die klaagster van hem mocht ontvangen.

Wat betreft de overgang naar het voortgezet onderwijs verwachtte klaagster dat de school contact zou zoeken met de ouders. De ib-er was immers wegens overbelasting niet aanwezig en de leerlingen zaten in de laatste fase van hun basisschoolperiode. Daar kwam nog bij dat haar zoon en vijf andere leerlingen een LWOO-advies kregen. Het kostte veel moeite haar zoon op een passende school te krijgen. Daarom lag hier een taak voor aangeklaagde, die de belangen van de klas behartigde. Ouders zagen aangeklaagde echter amper.

Ter zitting heeft klaagster aangegeven dat de communicatie met aangeklaagde beter werd toen de directeur niet meer op school was en zij was blij met de tweede brief van aangeklaagde.

## **Verweer**

Aangeklaagde is vanaf 8 februari 2011 als crisismanager door het bestuur van de school ingehuurd voor 24-30 uur per week. De eerste contacten met het bestuur dateerden van begin februari 2011. Hij functioneerde naast de directeur. Toen de directeur in april 2011 ziek werd, ging de eindverantwoordelijkheid naar een andere directeur van de Stichting.

De opdrachten lagen op de volgende terreinen: de directeur, een leerkracht, de leerlingen van klas 6, de relatie ouders en school, het schoolteam en personeelsproblematiek bij de kleuterafdeling. Aangeklaagde was werkzaam onder instemming en autoriteit van de zittende directeur en was als zodanig niet belast met de dagelijkse leiding van de school.

Aangeklaagde kreeg in april 2011 een nieuwe opdracht en was tot de zomervakantie nog voor één dag per week verantwoordelijk voor een beperkt aantal taken betreffende klas 6. Het is hem niet bekend of de wijziging van zijn opdracht verband hield met de ziekte van de directeur.

Aangeklaagde is ter kennismaking uitgenodigd voor een ouderavond van klas 6 op 15 februari 2011. Die ouderavond had tot doel om tot een afronding te komen van klachtenprocedures en maatregelen van vòòr februari 2011. Aangeklaagde heeft zich daar toen zelf geïntroduceerd als leidinggevende die beschikbaar was om over actuele problemen van de leerlingen te spreken en niet specifiek over wat er allemaal in de periode daarvoor was gebeurd. Klaagster was aanwezig. De rapportage van het bestuur over die avond is correct: er waren geen reacties van ouders waaruit onvrede over de procedure en de ingezette maatregelen naar voren kwam.

Zijn introductiebrief voor alle ouders verscheen een paar dagen later. Aangeklaagde heeft zich strikt gehouden aan de in die brief genoemde wijzen van communicatie: aanspreken, afspraak maken, e-mail via de directeur of briefje in zijn postvak. In de praktijk was er niet of nauwelijks contact via de e-mail, omdat dit via de directeur moest lopen. In de eerste drie à vier weken heeft aangeklaagde met name gecommuniceerd met ouders om informatie te verzamelen over de problematiek en kon hij nog niet in directe zin (oplossingsgericht) iets voor ouders betekenen. Zolang de analyse nog niet bij het bestuur was gepresenteerd kon hij geen actie ondernemen, ook al had het bestuur hem in de brief van 11 februari 2011 aan de ouders van klas 6 gepresenteerd als de persoon die onder meer het proces rond de 6<sup>e</sup> klas en het contact met de ouders zou verzorgen. Incidenteel heeft hij dat wel gedaan toen hem in een gesprek met ouders inzake een hulpvraag bleek dat de deskundige het liet afweten.

Voor het klachtonderdeel dat aangeklaagde ontoegankelijk zou zijn voor ouders mist hij de onderbouwing, de specifieke voorbeelden en de afweging betreffende de breng- en haalplicht van informatie. Hij meent eventuele concrete voorbeelden te kunnen weerleggen.

Op 15 april 2011 heeft aangeklaagde een brief aan alle ouders gestuurd als verantwoording van hetgeen hij in zijn eerste periode op de school heeft gedaan. Hierin concludeert hij, na een eerste fase van luisteren en praten, dat deze school nog niet aan alle eisen voldoet die de inspectie en de samenleving stellen. In de omslag naar een toets-, test- en afrekencultuur kan of wil niet iedereen vanzelfsprekend mee. Daarom moeten er maatregelen worden genomen en oplossingen worden gezocht. Wanneer er concrete oplossingen en resultaten zijn te melden, treedt de school naar buiten, zo schrijft hij.

Wat betreft de overgangsbegeleiding naar het voortgezet onderwijs, de IB-er was ziek na de uitslag van de NIO-toets en de verwachting van de ouders bleek te zijn dat aangeklaagde bij haar afwezigheid handelend zou optreden. De vragen over de uitslag van de toets zijn eerst bij de leerkracht gekomen en pas in tweede instantie bij aangeklaagde. Aangeklaagde heeft in het breder geheel van de zorgstructuur gekeken aan wie de beantwoording moest worden overgelaten. Dat is in de gegeven omstandigheden niet optimaal verlopen.

Aangeklaagde heeft naar aanleiding van contacten met de vertrouwenspersoon het initiatief genomen voor de ouderavond van 12 mei 2011. Die avond is geleid door een onafhankelijke voorzitter, één van de door aangeklaagde ingeschakelde communicatiedeskundigen.

Aangeklaagde betreurt het dat zijn introductiebrief niet goed ontvangen is door de ouders. Hij heeft hiervoor zijn excuses aangeboden, in ieder geval op de ouderavond van 12 mei 2011.

Aangeklaagde heeft destijds het concept met de directie besproken om na te gaan of er draagvlak was voor die brief. Achteraf heeft aangeklaagde vast moeten stellen dat, anders dan hij dacht, de problematiek van voor zijn komst niet was opgelost, maar ondergronds aanwezig bleef. Hij heeft hierover aan het bestuur gerapporteerd.

## **Oordeel**

De commissie stelt vast dat aangeklaagde slechts een korte periode werkzaam is geweest op de school als directeur ad interim, alsmede dat er slechts een zeer korte periode was tussen de eerste contacten van het bestuur met aangeklaagde en zijn intrede op de school. Bovendien is de taakopdracht van aangeklaagde door het bestuur reeds na minder dan 3 maanden gewijzigd en in omvang teruggebracht van 24 tot 30 uur naar ongeveer 1 dag per week.

Gelet op de tekst in de introductiebrief van aangeklaagde van februari 2011 - waarin hij zich aanduidt als interim-directeur - en de brief van het bestuur van 11 februari 2011 zijn er verwachtingen gewekt bij de ouders over de aard van de activiteiten van aangeklaagde, verwachtingen die vervolgens niet zijn - en redelijkerwijs ook niet konden worden -

waargemaakt. De commissie stelt echter vast dat aangeklaagde blijkbaar feitelijk niet als vervanger van de directeur was ingehuurd voor uitvoerende taken, maar met een specifieke taakopdracht. Voorts was hij niet belast met de dagelijkse leiding van de school. Dat verklaart naar het oordeel van de commissie in belangrijke mate waarom aangeklaagde als niet bereikbaar en ontoegankelijk werd ervaren door ouders en de verwachtingen ook niet kon waarmaken. Het feit dat aangeklaagde geen eigen e-mailadres had, belemmerde bovendien de communicatie tussen hem en de ouders.

Aangeklaagde heeft achteraf moeten constateren dat - anders dan hij aanvankelijk vermoedde - niet alle ouders de eerdere klachten ook daadwerkelijk als afgedaan beschouwden. Geen van de ouders heeft daarover tijdens de ouderavond van 15 februari 2011 overigens iets gezegd.

Aangeklaagde is naar het oordeel van de commissie op dit punt mede door de brief van het bestuur van 8 februari 2011 op het verkeerde been gezet. De commissie heeft reeds in haar oordeel onder nummer 11-21 van 2 februari 2012 geoordeeld dat de brief van de school van 8 februari 2011 waarin werd geconstateerd dat met de getroffen voorzieningen ook de klachtbrieven als afgehandeld konden worden beschouwd, niet goed valt te rijmen met de verantwoordelijkheid van het bestuur als bevoegd gezag in de zin van het klachtreglement.

De commissie overweegt dat aangeklaagde zich bij zijn aantreden tegenover de ouders bij brief heeft aangeduid als interim-directeur met gevolg dat daardoor bij de ouders omtrent zijn taak misverstanden zijn gewekt en dat aangeklaagde die misverstanden, ook nadat zijn taak duidelijk veel beperkter en meer specifiek was geworden, niettemin heeft doen voortduren door zich ook bij brief van 15 april 2011 (gevoegd bij zijn verweerschrift) steeds aan te blijven duiden als interim-directeur. Naar het oordeel van de commissie had aangeklaagde in deze wel wat zorgvuldiger moeten zijn; met name bij het sturen van de brief in februari 2011 - de beginperiode van zijn taak als crisismanager - op het moment dat hij nog onvoldoende de situatie op de school en de inhoud van zijn taak waarvoor hij was ingehuurd in kaart had gebracht.

Het voorgaande betekent evenwel niet dat daarmee de klacht als zodanig – voor zover die door gemis aan nadere specificatie ten aanzien van het functioneren van aangeklaagde inhoudelijk al te beoordelen valt – gegrond zou zijn. De commissie neemt inzake het duidelijk wat ongelukkig verloop van de schriftelijke communicatie naar de ouders (waartoe klaagster behoorde) in aanmerking dat aangeklaagde zijn introductiebrief in concept met het bestuur heeft besproken en op de informatie van het bestuur mocht vertrouwen. Bovendien heeft hij

nadien in mei de ouders zijn excuses aangeboden voor de brief van februari 2011 toen hem duidelijk werd dat deze niet goed gevallen was bij de ouders.

Voor zover de klacht gaat over de slechte begeleiding vanuit de school van leerlingen naar het voortgezet onderwijs, stelt de commissie vast dat de aangeklaagde daarvoor niet verantwoordelijk kan worden gehouden, nu hij niet was belast met de dagelijkse leiding van de school.

Alles overziende acht de commissie de klacht **ongegrond**.

De commissie is echter wel van oordeel dat het bevoegd gezag zowel aangeklaagde als de ouders beter en eerder informatie had behoren te verstrekken over datgene wat van aangeklaagde verwacht werd en welke positie hij daarbij binnen de schoolorganisatie zou innemen. Voor zover het de informatie aan de ouders betreft in een specifieke situatie als in deze klacht aan de orde, zal de commissie een aanbeveling doen.

### **Aanbeveling**

De commissie beveelt het bevoegd gezag van de school aan om, indien een functionaris wordt aangesteld met een al dan niet beperkte (specifieke) taakopdracht en al dan niet met de (persoonlijke) titel (interim)-directeur,

- door middel van een van het bestuur uitgaande mededeling kenbaar te maken welke precies de taken van de aangestelde functionaris zijn;
- bij wijziging van de opdracht zulks eveneens door een mededeling zoals hiervoor bedoeld kenbaar te maken;
- zorg te dragen dat - indien de functionaris externe contacten zal (kunnen) hebben - deze beschikt over een eigen en rechtstreeks e-mailadres.

Den Haag, 4 juli 2012

C. Sjenitzer,

Voorzitter

R.T. Steinvooort-de Groot

Secretaris