

**ORDEEL VAN DE LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE**  
**VOOR HET ALGEMEEN BIJZONDER ONDERWIJS**  
**INZAKE KLACHT 12-02**

De Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs (verder: de commissie) heeft op 14 februari 2012 een klacht ontvangen van mevrouw A., ouder van B., leerling van school C. (de school), hierna te noemen: klaagster. De klacht, geregistreerd onder nummer 12-02, is gericht tegen mevrouw D., schoolleider en mevrouw E., leerkracht van B. vanaf klas 2, hierna te noemen: aangeklaagden.

**Procedure**

De commissie die de klacht heeft behandeld, bestond uit mr. C. Sjenitzer, voorzitter; mr. J.H.A. Teulings, lid en mevrouw E.I.H. Gordijn-Oud, lid.

Op 24 februari 2012 heeft de commissie het door klaagster ingevulde vragenformulier ontvangen.

Aangeklaagden zijn in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren en hebben bij brief van 9 maart 2012 van hun gemachtigde mr. F. van die gelegenheid gebruik gemaakt.

Klaagster en aangeklaagden zijn daarnaast in de gelegenheid gesteld hun standpunten nader toe te lichten op een op 13 maart 2012 te Utrecht gehouden besloten hoorzitting.

Klaagster was daarbij aanwezig. Aangeklaagden waren aanwezig, vergezeld van hun gemachtigde en de heer G., bovenschools directeur van Stichting X.

Ter zitting heeft klaagster de aanmeldingslijst ‘Verzoek raadsonderzoek’ van 29 februari 2011 overlegd aan de commissie.

Bij brief van hun gemachtigde van 15 maart 2012 hebben aangeklaagden gereageerd op dit nadere stuk.

**Ontvankelijkheid**

De school was ten tijde van de voorgevallen feiten en de indiening van de klacht aangesloten bij de commissie. De dochter van de klaagster is leerling van de school. De klacht wordt daarom ontvankelijk verklaard.

## **Feiten**

De commissie gaat op grond van de schriftelijke stukken en het verhandelde ter zitting uit van de volgende, in verband met de klacht relevante, vaststaande en niet, althans onvoldoende, weersproken feiten.

Klaagster en de vader van de leerling hebben een relatie gehad van juni 1999 tot mei 2007. In november 2005 zijn zij gehuwd. De ouders oefenen gezamenlijk het ouderlijk gezag uit. De leerling woont hoofdzakelijk bij klaagster, samen met haar 7-jarige zusje en haar 13-jarige halfzusje. Haar halfzusje was tot voor kort ook leerling van de school, maar bezoekt nu school Y.

De kinderrechter van de Rechtbank heeft op 5 augustus 2010 een verzoek voor Ondertoezichtstelling (OTS) van de leerling en haar halfzusje afgewezen.

De vader van de leerling is als vrijwilliger werkzaam op de school.

De vader heeft op 5 juli 2011 een zorgmelding betreffende de leerling bij Bureau Jeugdzorg (BJZ) gedaan. Op 10 oktober en 14 november 2011 heeft een medewerker van BJZ gesproken met de leerkracht en de ib-er van de school. De leerkracht heeft na overleg met de schoolleider aan BJZ bericht zich te kunnen vinden in de schriftelijke verslaglegging hiervan. Deze verslaglegging maakt onderdeel uit van het BJZ-dossier. Blijkens het verslag heeft de leerkracht het voorbeeld van de sportdag gegeven bij haar uitspraak dat de leerling voortdurend voor keuzes wordt gesteld: loyaliteit naar beide ouders in hun strijd en de wijze waarop de leerling door klaagster betrokken wordt in het maken van keuzes.

In november 2011 heeft klaagster inzage gehad in het leerlingdossier.

Op 16 januari 2012 heeft klaagster met de leerkracht en de ib-er gesproken over het leerlingdossier, waarbij wijzigingen zijn aangebracht in de verslaglegging van het overleg van het Zorg Advies Team (ZAT). De aangepaste versie is naar BJZ gestuurd.

Vanaf 18 januari 2012 communiceren klaagster en aangeklaagden voornamelijk via de e-mail over de door klaagster gewenste aanpassing van uitspraken van de leerkracht zoals opgenomen in het BJZ-dossier, inzage in de klachtenregeling en in het leerlingdossier. Op 17 februari 2012 stuurt de schoolleider aan beide ouders een afschrift van het leerlingdossier, waarbij zij aangeeft dat eventuele opmerkingen schriftelijk kunnen worden gemaakt, dat de school geen aanleiding ziet voor verdere gesprekken en dat er geen ruimte meer is voor externe afspraken onder schooltijd. In het verweerschrift is gesteld dat onder omstandigheden daarop uitzonderingen kunnen worden gemaakt.

Bij brief van 29 februari 2012 heeft BJZ de Raad voor de Kinderbescherming verzocht een onderzoek te starten.

Op 9 maart 2012 heeft een gesprek plaats gevonden tussen klagster en de bovenschools directeur.

## **Korte inhoud van de klacht**

### **1. De leerkracht beoordeelt in haar uitspraken aan BJZ de levens- en opvoedvisie van klagster. Het hierbij gegeven voorbeeld over de sportdag in juni 2011 is in strijd met de waarheid.**

De uitspraken van de leerkracht zijn geen neutrale beschrijving, zijn discriminerend en gaan niet over de schoolprestaties van de leerling. Er is sprake van laster.

Klagster heeft aan de leerkracht gevraagd of de leerling gelijk met haar jongere zusje mee naar huis mocht omdat school 15 km van huis is, de hond bij de dierenarts opgehaald moest worden, er zwaar onweer heerste en de sportdag bijna ten einde was. De leerkracht heeft de keuze om al dan niet voor het einde van de sportdag te vertrekken aan de leerling gelaten. Klagster weerspreekt dat zij deze keuze aan haar dochter heeft gegeven.

Het verzoek tot OTS van 29 februari 2012 is geheel gebaseerd op de foutieve informatie van de school. Gezien de verstreckende consequenties van dergelijke verklaringen had de leerkracht zich hiervan moeten onthouden.

### **2. De school houdt zich niet aan de regels en de procedures inzake dossiers, de klachtenregeling en de gedragscodes zijn niet beschikbaar.**

Het leerlingdossier van de school is foutief en niet compleet, zo ontbreken o.m. de contacten tussen de school en de leerplichtambtenaar. Klagster klaagt over het niet verlenen van verlof voor de leerling, terwijl dit verlof later wel verleend bleek, maar haar niet bekend was. De school is partijdig en informeert de ouders niet gelijkkelijk. Klagster heeft geen toestemming verleend om de leerling te bespreken in het ZAT-overleg. De school was betrokken bij de zorgmelding bij BJZ door de vader. Klagster heeft eerst na het gesprek op 16 januari 2012 op school kennis gekregen van het verslag van BJZ en heeft bij e-mail van 18 januari 2012 aan BJZ gewezen op de onjuistheden hierin.

Bij de administratie kan in tegenstelling tot wat in de schoolgids staat de klachtenregeling en de gedragscode niet worden ingezien. Ook het leerlingdossier kan niet worden ingezien.

### **3. Intimiderende houding van de school.**

Aangeklaagden hadden een intimiderende houding tegen klaagster bij de gesprekken over de door klaagster gewenste aanpassing van het BJZ-verslag.

### **4. De directeur negeert verzoeken van klaagster en zegt afspraken af**

### **5. De school zegt niet wie de vertrouwenspersoon is en klaagster kon geen contact met het bestuur krijgen.**

De bovenschools directeur was vanaf 24 februari 2012 bekend met de klacht, maar heeft klaagster pas op 5 maart uitgenodigd voor een gesprek. Bovendien had klaagster op 15 februari en 2 maart 2012 aangegeven bereid te zijn tot een gesprek. Tijdens het gesprek op 9 maart heeft de bovenschools directeur klaagster verzocht de klacht aan te houden. Klaagster heeft het gesprek als een dreigement ervaren omdat de bovenschools directeur aangaf niet meer onpartijdig te kunnen zijn en alle middelen te zullen inzetten om de school voor schade te behoeden.

### **Verweer**

Algemeen:

De leerling heeft vanaf klas 2 extra begeleiding gehad in rekenen en spelling. In klas 4 bleken de leerresultaten reden tot extra zorg. In het voorjaar van 2011 is met de ouders gesproken over een onderzoek naar de invloed van de leefsituatie buiten de school op de leerling, de vader wenste een onderzoek door een kinderpsychiater/psycholoog, maar de ouders konden het hierover niet eens worden. Vanaf het schooljaar 2011-2012 heeft de leerkracht aangegeven alleen nog gesprekken te willen voeren met beide ouders tegelijk om de ouders op één lijn te krijgen bij de aanpak en in het belang van de leerling. Dit bleek echter niet mogelijk. De leerling is vanaf april 2011 besproken in het ZAT. Dat was mogelijk omdat in het verleden toestemming was gegeven het oudere halfzusje van de leerling in het ZAT te bespreken. De gezinssituatie kwam derhalve al aan de orde in het ZAT. Klaagster heeft in september 2011 toestemming gegeven dat de leerling in het ZAT werd besproken.

1. De verslaglegging is door BJZ opgesteld en bevat geen opmerkingen die in redelijkheid als discriminerend of kwetsend kunnen worden aangemerkt. De grens van het betamelijke wordt niet overschreden. Het is naast de vermelding van feitelijkheden een beroepsmatige waardering

(vanuit de professie van leerkracht) van wat de leerkracht heeft waargenomen, niet enkel gebaseerd op het voorval tijdens de sportdag. De sportdag is slechts een voorbeeld.

Er is kennelijk sprake van verschillende beelden van de gebeurtenissen en gewisselde woorden op de sportdag. Naar aanleiding van het verzoek van klaagster om de leerling eerder op te halen heeft de leerkracht gezegd dat de schooldag voor haar tot kwart voor drie duurde, dat zij vindt dat de leerling tot het einde moet blijven en dat een dergelijke activiteit, meer sociaal van aard en anders dan rekenen en taal, juist voor deze leerling belangrijk is. Daarop heeft klaagster de keuze aan haar dochter gelaten. De leerkracht heeft daarop gezegd: “Kijk maar wat je doet” en daarmee de keuze aan klaagster gelaten. Er was sprake van een verschil van 2 uren.

Aangeklaagden hebben bij brief van 15 maart 2012 gereageerd op de melding van BJZ aan de Raad voor de Kinderbescherming van 29 februari 2012. Zij hebben niet de indruk dat de visie van de school voor BJZ van doorslaggevende betekenis is geweest voor de melding. Veeleer lijkt de vraag waarom de vrijwillige hulpverlening op dit moment niet toereikend is, bepalend voor de reden van het raadsonderzoek. Geconcludeerd wordt, in overwegende mate op basis van verklaringen van de beide ouders, dat het onmogelijk is gebleken met de ouders in gesprek te gaan om tot ondersteuning voor de leerling te komen waar beide ouders achter kunnen staan en dit naar de leerling kunnen uitdragen. De school acht zich -in het belang van het kind- verplicht de vraag in het kader van het onderzoek van BJZ naar de beroepsmatige waardering van hetgeen de school waarneemt, naar waarheid te beantwoorden. De weging en de waardering van alle feiten en omstandigheden is aan andere instanties, uiteindelijk aan de kinderrechtster. Aangeklaagden zijn van mening dat klaagster haar opmerkingen over het verslag van BJZ met die instantie dient te bespreken en niet met de school.

2. De school verkeert in een ingewikkelde positie als ouders die gescheiden leven het niet eens zijn over de wijze waarop hun kind moet worden opgevoed. School communiceert met de vader niet anders dan met de moeder. De school heeft de knelpunten ten aanzien van de ontwikkeling van de leerling ook steeds gecommuniceerd met klaagster. De school is op geen enkele wijze betrokken geweest bij de zorgmelding.

Het is onduidelijk welke gegevens zouden ontbreken in het leerlingdossier. Het ZAT-dossier is onderdeel van het leerlingdossier. De directeur heeft ter zitting erkend dat de contacten met de leerplichtambtenaar, die overigens van hem uitgingen, niet staan vermeld in het dossier. Zij zal dat in de toekomst wel gaan doen.

Het is eveneens onduidelijk waarop het niet verlenen van verlof betrekking heeft.

Op 13 februari 2012 is kennelijk sprake geweest van miscommunicatie tussen klaagster en de administratie. Overigens maakte klaagster veel misbaar op de administratie. De schoolleider heeft op 8 februari 2012 voor de klachtenregeling verwezen naar de schoolgids en dacht dat klaagster op 15 februari de volledige regeling had ontvangen. Deze regeling is overigens op 16 februari door het bestuursbureau toegezonden aan klaagster. Nieuwe gesprekken over de verslaglegging van BJZ zouden een herhaling van feiten zijn en partijen van mening hierover bleven verschillen. Klaagster heeft niet eerst haar klachten zoals te doen gebruikelijk bij de bovenschools directeur neergelegd. Na kennisname van de klachten heeft de bovenschools directeur klaagster uitgenodigd voor een gesprek dat op 9 maart 2012 heeft plaatsgevonden. Dit gesprek was volgens de bovenschools directeur zinvol en gaf grond voor de opvatting dat er mogelijkheden voor bemiddeling waren. De termijn tot de zitting van de commissie was hiervoor echter te kort.

3. Aangeklaagden kunnen zonder nadere toelichting niet reageren op het verwijt van een intimiderende houding. Er is geen sprake geweest van intimidatie, ook niet op 16 januari. Aangeklaagden waren om begrijpelijke redenen terughoudend in het aanbrengen van wijzigingen in het verslag van BJZ en hebben het als noodzakelijk ervaren hierover vrij strikt in de communicatie met klaagster te zijn.

4. Er is één afspraak verzet en één (de afspraak op 13 februari 2012) geannuleerd. Herhaald overleg over het verslag van BJZ is inderdaad afgehouden.

5. Aangeklaagden hebben niet begrepen dat klaagster wilde weten wie de vertrouwenspersoon was. Het verzoek in de e-mail van 15 februari 2012 is niet als zodanig onderkend door de schoolleider. Er is sinds kort een nieuwe externe vertrouwenspersoon. De bovenschools directeur zal nagaan of de schoolleider hierover is geïnformeerd.

## **Oordeel**

1. De commissie stelt allereerst vast dat een school in een onmogelijke positie verkeert wanneer zij te maken heeft met –zoals in de onderhavige situatie- ouders die gescheiden leven en gezamenlijk het ouderlijk gezag uitoefenen, in belangrijke zaken die de opvoeding van de kinderen betreffen het volstrekt oneens zijn en zich beide vanuit hun eigen visie zorgen maken over de ontwikkeling van hun kinderen en dat communiceren met de school. Beide ouders hebben even veel rechten en dienen gelijk behandeld te worden. De commissie kan niet

vaststellen of ouders het fundamenteel oneens zijn met elkaar of dat een en ander deel uitmaakt van hun ex-echtelijke strijd.

De commissie stelt vast dat de verklaringen van partijen over het voorval op de sportdag niet eensluidend zijn. Bovendien komt de verklaring van de leerkracht zoals weergegeven in de pleitnota en verwoord ter zitting niet geheel overeen met de tekst in het dossier van BJZ. Hierin ontbreekt de toevoeging dat de leerkracht heeft gezegd “kijk maar wat je doet” en daarmee, naar haar mening, de keuze aan klaagster heeft gelaten.

Hoe het ook zij, de commissie stelt vast dat de leerkracht de uiteindelijke keuze of de leerling voortijdig van de sportdag zou mogen vertrekken, heeft weggegeven, aan wie dan ook, en niet direct een eenduidig standpunt heeft ingenomen.

De commissie is van oordeel dat op zichzelf genomen de opvoedvisie dat kinderen keuzes krijgen niet per definitie onjuist is. De veronderstelde wijze waarop dat door klaagster wordt gedaan, is slechts gestaafd met één voorbeeld, dat gelet op het hiervoor overwogene, niet een overtuigend voorbeeld is. Het is de commissie niet gebleken dat meerdere voorbeelden zijn genoemd en ook ter zitting is slechts dit ene voorbeeld gegeven.

Het verslag van BJZ is door de leerkracht na overleg met de schoolleider geaccordeerd.

Aangeklaagden hadden zich derhalve bewust moeten zijn van het feit dat deze verklaring, zijnde van een andere bron dan de ouders zelf, gewicht zou krijgen in het verdere proces van de zorgmelding ; ook in die zin dat de gerelateerde waarneming van de leerkracht in dat andere kader een grotere dimensie zou kunnen krijgen dan mogelijk door de leerkracht zelf bedoeld. Het feit dat ook andere zaken dan schoolprestaties van de leerling onderdeel kunnen zijn van de door de school verstrekte informatie aan BJZ acht de commissie niet voor betwisting vatbaar. De commissie heeft niet kunnen vaststellen dat de verklaringen discriminerend van aard zijn. Wanneer binnen het kader van een onderzoek door een instantie als BJZ naar de mening of waardering van de school wordt gevraagd, dient hieraan in beginsel gehoor te worden gegeven. Echter voor de school geldt als eis dat hierbij uiterst zorgvuldig wordt gehandeld. Daarbij hoort ook de melding aan de ouders dat de school informatie heeft verstrekt aan BJZ. De commissie acht het opvallend dat uit de informatie van de school niet of nauwelijks blijkt van de rol van de vader en van het verschil in opvatting tussen de ouders terwijl dit in de beleving van de school een grote rol speelt. De school was, zoals uit het dossier blijkt en ook tijdens de hoorzitting is bevestigd, in een vroegtijdig stadium op de hoogte van het feit dat de vader een melding bij BJZ had gedaan.

De commissie is van oordeel dat - alles bijeengenomen - de school een grotere mate van zorgvuldigheid had moeten betrachten bij het geven van informatie en acht dit onderdeel van de klacht **in zoverre gegrond**.

2. Ten aanzien van de inzage in het leerlingdossier stelt de commissie vast dat klaagster in november 2011 dit dossier heeft ingezien en in februari 2012 een afschrift van het dossier heeft ontvangen. Hoewel klaagster om inzage had gevraagd, is de commissie van oordeel dat het zenden van een afschrift niet bezwaarlijk is.

Partijen verschillen van mening of klaagster toestemming heeft gegeven de leerling te bespreken in het ZAT, zodat de commissie dat niet met zekerheid kan vaststellen. Niettemin acht de commissie de veronderstelling van verweerder dat aan het (onbetwist geldende) toestemmingsvereiste impliciet was voldaan met een eerder gegeven toestemming voor een ander gezinslid onjuist. Ook uit de schoolgids (blz. 13) valt duidelijk af te leiden dat het ZAT primair ten doel heeft de begeleiding van de persoon van de zorgleerling. De Commissie is daarom van oordeel dat de school voor iedere leerling (in dit geval voor B) apart toestemming aan ouders moet vragen om de betreffende leerling in het ZAT te bespreken. Dat wordt niet anders indien daar bij (ook) dezelfde gezinssituatie aan de orde komt.

De directeur heeft erkend dat het leerlingdossier niet compleet is: de contacten tussen de leerplichtambtenaar en zijn hierin niet opgenomen. De commissie zal hier een aanbeveling over doen.

De commissie heeft niet kunnen vaststellen dat de vader meer informatie van de school ontvangt dan de moeder; het wordt nadrukkelijk ontkend door aangeklaagden.

Klaagster heeft het voorval over het niet verlenen van een vrije dag voor de leerling niet nader geconcretiseerd. Voor zover het zou gaan om de mededeling op 17 februari 2012 dat er geen externe afspraken gemaakt mogen worden onder schooltijd, overweegt de commissie dat naderhand is gesteld dat uitzonderingen hierop mogelijk zijn.

Los van de vraag wat er is gebeurd bij de vraag van klaagster om inzage in de klachtenregeling, is de commissie van oordeel dat de klachtenregeling van de school, de gegevens van de vertrouwenspersoon en de gedragscodes niet voldoende toegankelijk zijn gepubliceerd. Het volstaat niet de klachtenregeling uitsluitend ter inzage bij de administratie te leggen. De commissie is van oordeel dat potentiële klagers voornoemde informatie moet kunnen inzien zonder tussenkomst van derden, zonder daar expliciet naar te hoeven vragen en zonder dat bekend wordt dat iemand zich oriënteert. Anders wordt onnodig voor potentiële klagers een drempel opgeworpen een klacht in te dienen. Een school kan de gewenste toegankelijkheid



eenvoudig realiseren door de regeling en de bijbehorende gegevens integraal in de schoolgids te publiceren, dan wel door deze op het openbare gedeelte van de website van de school te plaatsen en in de schoolgids of het daarbij behorende boekje daarnaar te verwijzen. De commissie zal terzake een aanbeveling doen.

De commissie acht dit klachtonderdeel **gegrond** voor zover het betreft het niet compleet zijn van het leerlingdossier, de ontoegankelijkheid van de klachtenregeling en de gedragscodes en de informatie over de vertrouwenspersoon.

3. De commissie heeft niet kunnen vaststellen dat er sprake is geweest van een intimiderende houding van aangeklaagden in hun gesprekken met klaagster en acht dit klachtonderdeel **ongegrond**.

4. Aangeklaagden hebben weliswaar erkend dat één afspraak is verzet en één is afgezegd, maar de commissie acht dit in het geheel van de gebeurtenissen onvoldoende om zelfstandig klachtwaardig te zijn. Dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

5. Het klachtonderdeel met betrekking tot de vertrouwenspersoon is reeds behandeld onder punt 2. Wat betreft het contact met het bestuur respectievelijk met de bovenschools directeur stelt de commissie vast dat de bovenschools directeur binnen redelijke tijd actie heeft ondernomen toen hem was gebleken dat klaagster een klacht had ingediend en daarvoor reeds contact had gezocht met het bestuur. Het feit dat zijn poging de zaak op te lossen, mede door de korte termijn, niet is gelukt doet daaraan niet af. De commissie kan overigens begrijpen dat klaagster, gelet op de aanmelding door BJZ bij de Raad voor de Kinderbescherming op 29 februari 2012, de klacht niet wilde aanhouden maar belang heeft bij een spoedig advies van de commissie.

De commissie acht dit klachtonderdeel **ongegrond**.

### **Aanbeveling**

De commissie beveelt het bevoegd gezag van de school aan

-de externe contacten die de school in verband met de betreffende leerling heeft, zoals contacten met de leerplichtambtenaar, in zijn of haar leerlingdossier te vermelden.

- de klachtenregeling van de school, de contactgegevens van de vertrouwenspersoon en de gedragscode toegankelijk te maken via de website van de school en/of door deze op te nemen in

de schoolgids. Het belang dat hij of zij die de mogelijkheid overweegt tot indiening van een klacht bij de LKC, zonder tussenkomst van derden maar in vrijheid de beschikking kan krijgen over deze gegevens, wordt daarmee gewaarborgd.

Den Haag, 23 maart 2012

C. Sjenitzer,

Voorzitter

R.T. Steinvoot-de Groot

Secretaris