



ADVIES 2012-036

18 juli 2012

**Klacht rond communicatie, onveilige omgeving school, leerlingdossier, verzuimregistratie en achterstandsprogramma**

Klager vindt de communicatie op verschillende punten te kort schieten. Hij vindt bovendien de schoolomgeving onveilig, er wordt onzorgvuldig omgegaan met het leerlingdossier en de verzuimregistratie wordt niet adequaat uitgevoerd.

Er is onvoldoende gebleken dat er sprake is van een onveilige schoolomgeving en dat de school tekortgeschoten is in het nemen van maatregelen op dit punt. De school heeft zich ingespannen om de situatie van drie jongens binnen de groep te verbeteren. Er is niet gebleken dat de school klager en andere ouders op de hoogte heeft gesteld van het traject dat hiertoe was gestart binnen de groep.

Klager ervaart voorts gebrek aan medewerking bij de inzage en over de samenstelling van het leerlingdossier. Deze klacht dient gegrond te worden verklaard. Dit geldt ook voor de klacht over het uitblijven van een reactie op vragen van klager.

Klager heeft verder aangevoerd dat de hele verzuimadministratie niet klopt en de communicatie hieromtrent slecht verloopt.

De Commissie is van oordeel dat de klachten voor zover die zien op

- a) de kwaliteit van het achterstandsprogramma;
  - b) de inzage en de samenstelling van het leerlingdossier;
  - c) het bijhouden van de verzuimregistratie
- gegrond dienen te worden verklaard.

Voor het overige acht de Commissie de klachten ongegrond.

## **1. Verloop van de klachtenprocedure**

1.1. Klager heeft 25 april 2012 een klacht ingediend (ontvangen op 25 april 2012) bij de Landelijke Klachtencommissie Primair Onderwijs, Voortgezet Onderwijs en BVE (verder te noemen: de Commissie). De klacht is gericht tegen het bevoegd gezag, MP en MB (dependances van het MC en verder te noemen: de school).

1.2. Het bevoegd gezag heeft een reactie gegeven op de klacht bij schrijven van 16 mei 2012.

1.3. Op 18 juni 2012 heeft de Commissie een hoorzitting gehouden te R. Klager is in persoon verschenen. De heer L. is namens het bevoegd gezag verschenen. De heer G. is verschenen namens de school.

## 2. Standpunt van klager

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

- Op MP is men de onderwijsverplichting niet nagekomen.
- Misleiding door zowel het bevoegd gezag alsmede door de schoolleiding.
- De Algemeen Directeur heeft de privacy van medewerkers van de school geschonden.
- Er is een onveilige schoolomgeving.
- Er is sprake van pesten door de locatiedirectrice en sommige personeelsleden van de school en daarmee geven zij een signaal af aan de andere leerlingen.
- De Locatiedirecteur, de Algemeen Directeur van MB en het bevoegd gezag hebben het primair ouderrecht geschonden.
- In het 'schaduw' dossier, dat wordt bijgehouden op MB, worden suggestieve opmerkingen gemaakt over leerlingen.
- Er is een onvolledig leerlingdossier bijgehouden van de zoon van de klager.
- Het bevoegd gezag is tekort geschoten in hun communicatie richting klager.

## 3. Standpunt van het bevoegd gezag

Volgens het bevoegd gezag is er vele malen overleg geweest tussen klager, de schoolleiding en het bestuur. Het overleg heeft plaatsgevonden via gesprekken op de school en op het bestuursbureau, via telefonische contacten en per mail. Naar de opvatting van het bestuur en de schoolleiding is steeds geprobeerd oplossingen te vinden voor de kritiekpunten van klager over de diverse aspecten van het onderwijsproces binnen de school en de communicatie daarover naar klager als ouder.

## 4. Overwegingen van de Commissie

Tijdens de hoorzitting heeft de Commissie aan de orde gesteld dat het bevoegd gezag in het verweerschrift geen inhoudelijke reactie heeft gegeven op de klacht die voorligt. De heer L. heeft tijdens de hoorzitting opgemerkt dat er veel gesprekken hebben plaatsgevonden. Bij het bevoegd gezag en de school was de indruk ontstaan dat de gesprekken naar ieders tevredenheid waren verlopen. Er is daarom geen verslag gemaakt van de gesprekken die zijn gevoerd. De heer L. verwijst verder naar de e-mails die zijn toegezonden aan de Commissie.

De Commissie betreurt het dat het bevoegd gezag geen inhoudelijke reactie heeft gegeven, mede gezien het feit dat klager zich op het standpunt stelt dat het bevoegd gezag en de school tekort zijn geschoten in hun communicatie naar hem toe. Een schriftelijke vastlegging van de afhandeling van de klacht is heel belangrijk als de Commissie zich naderhand een oordeel moet vormen en voorkomt bewijsproblemen. Het overleggen van een stapel ongesorteerde e-mails, waarbij ook de relevante passages niet zijn aangegeven en de Commissie zelf maar moet uitzoeken hoe een en ander is verlopen, getuigt niet van de professionele opstelling die van verweerder verwacht mag worden.

**Ten aanzien van de klacht overweegt de Commissie het volgende.**

Klager heeft aangevoerd dat de heer G. tijdens een gesprek over lesuitval ter illustratie een Arbo dossier heeft getoond van een docente, mevrouw X. De heer G. heeft tijdens de hoorzitting zijn zienswijze hieromtrent uiteengezet. De Commissie zal echter geen inhoudelijk oordeel geven over het tonen van voornoemd dossier, gezien het feit dat mevrouw X. zelf geen klacht hierover heeft ingediend en klager niet namens haar kan optreden.

De zoon van klager, D., volgt sedert 2009 onderwijs op MC.

In het derde schooljaar (2011-2012) begon volgens klager het percentage lesuitval stevig op te lopen. Er waren weken met maar liefst 30 uitvaluren. Uiteindelijk heeft klager zich gewend tot het bevoegd gezag in de hoop dat er maatregelen genomen zouden worden. De Commissie heeft tijdens de hoorzitting van zowel de heer G. als klager vernomen dat de problemen met de lesuitval uiteindelijk zijn opgelost. In zoverre heeft de school dit probleem adequaat aangepakt.

Klager heeft aangegeven dat hij wel veel moeite heeft met het feit dat hij als ouder nooit door de school dan wel door het bevoegd gezag is geïnformeerd over de hoeveelheid lesuitval dan wel over een geboden (tussen)oplossing. Volgens de heer G. is per brief op de website kenbaar gemaakt dat de school bezig was met het oplossen van de problemen. De Commissie merkt op dat de school echter geen stukken heeft overlegd waaruit dit blijkt. De Commissie is van oordeel dat het op de weg van de school had gelegen om dit schriftelijk te communiceren naar alle ouders toe, mede nu het ging over een omvangrijk en belangrijk probleem. De Commissie verklaart gezien hetgeen hiervoor is overwogen de klacht van klager op dit punt gegrond.

Klager heeft naar aanleiding van voornoemde problematiek zijn zoon in overleg met de heer L. en de heer G. ondergebracht bij het MB. Tijdens dit gesprek is het zogenoemde achterstandsprogramma aangeboden. Klager had hier veel verwachtingen van. Toen zijn zoon eenmaal stond ingeschreven op het MB heeft hij weinig van dit programma gemerkt. Uiteindelijk heeft hij via de mail het achterstandprogramma ontvangen, maar dit vertegenwoordigt geenszins het vakkenpakket van zijn zoon. Klager heeft tijdens de hoorzitting een afschrift getoond van het achterstandprogramma, dat in februari 2012 aan hem werd verstrekt. De heer G. heeft tijdens de hoorzitting opgemerkt dat het plan zo spoedig mogelijk is opgesteld. Het plan heeft betrekking op twee leerlingen waaronder de zoon van klager. Dit verklaart ook het afwijkende vakkenpakket op het uitgewerkte plan, aldus de heer G.

De Commissie heeft tijdens de hoorzitting vastgesteld dat het achterstandsprogramma een half A4 betreft waarop een schema is opgenomen met enkele trefwoorden. De Commissie is van oordeel dat in dit schema geen informatie is opgenomen die tegemoet komt aan de informatiebehoefte van een ouder die wil weten hoe de achterstand van zijn kind concreet wordt aangepakt. Daarnaast acht de Commissie het onbegrijpelijk dat de school bijna een half jaar nodig had om een dergelijk summier plan op te stellen. De Commissie verklaart de klacht van klager op dit punt gegrond.

Uit de bij de stukken gevoegde e-mails heeft de Commissie overigens opgemaakt dat klager per e-mail d.d. 23 februari 2012 het bevoegd gezag – de heer L. – op de hoogte heeft gesteld van het achterstandsprogramma en deze ook een afschrift heeft doen toekomen van het achterstandsprogramma. De Commissie heeft tussen de stukken geen reactie van het bevoegd gezag aangetroffen, hetgeen de Commissie heeft verbaasd gezien de slechte kwaliteit van het stuk. Ook hier heeft het ontbroken aan communicatie richting klager. De Commissie acht de klacht van klager op dit punt gegrond.

Volgens klager is er sprake van misleiding door de school alsmede door het bevoegd gezag voor wat betreft het in dienst nemen van een docent voor het vak Economie. Klager verwijst in dit kader naar zijn eigen onderzoek op internet. De Commissie is van oordeel dat de school en het bevoegd gezag een eigen bevoegdheid hebben om een bepaald persoon in dienst te nemen. Deze klacht wordt ongegrond verklaard door de Commissie. Dit geldt ook voor de aanschaf van computers. Het staat de school vrij om te bepalen welke computers zij aanschaf voor het geven van onderwijs.

Klager heeft in het schooljaar 2010-2011 de locatiedirecteur de heer H. ingelicht over het feit dat tijdens de pauzes, leerlingen softdrugs gebruikten. Klager heeft hierop geen reactie gehad van de school. Tijdens een schoolfeest in februari 2012 heeft klager zelf waargenomen dat enkele kinderen zich tegoed deden aan joints en drank. De toegang naar het feest was geruime tijd onbemand, zodat er geen controle kon plaatsvinden. Klager heeft de school hiervan uitvoering op de hoogte gebracht via e-mail berichten.

De heer G. heeft tijdens de hoorzitting aangegeven dat de school een streng beleid voert inzake drugs en alcohol. De heer G. heeft het relaas van klager verder weersproken.

Volgens de Commissie is onvoldoende gebleken dat er sprake is van een onveilige schoolomgeving en dat de school tekortgeschoten is in het nemen van maatregelen op dit punt. De Commissie is van oordeel dat de klacht van klager op dit onderdeel ongegrond dient te worden verklaard. Klager heeft zijn zorgen geuit en ook vragen gesteld omtrent het geldende veiligheidsbeleid op de school. De Commissie heeft aan de hand van het ter beschikking staande e-mails alsmede aan de hand van hetgeen is besproken tijdens de hoorzitting vastgesteld dat klager geen feedback heeft ontvangen van de school of het bevoegd gezag. De Commissie is van oordeel dat de klacht van klager op dit onderdeel gegrond dient te worden verklaard.

Naast klagers zoon waren er nog twee andere leerlingen overgestapt naar klas 3BB op het MB. Klagers zoon en de twee andere jongens werden zowel door het onderwijzend personeel als door de in januari 2012 aangetreden locatiedirecteur, mevrouw W., de drie musketiers genoemd. Als gevolg hiervan kregen deze drie nieuwe leerlingen een aparte positie waardoor hun integratie binnen de klas ernstig werd bemoeilijkt.

De heer G. heeft tijdens de hoorzitting aangegeven dat een extern deskundige is ingeschakeld en dat er een traject is opgestart binnen de groep zelf. De Commissie heeft aan de hand van hetgeen naar voren is gekomen tijdens de hoorzitting vastgesteld dat de school zich heeft ingespannen om de situatie van de drie jongens binnen de groep te verbeteren. De Commissie verklaart de klacht van klager op dit punt ongegrond. Evenwel is niet gebleken dat de school klager en andere ouders op de hoogte heeft gesteld van het traject dat was gestart binnen de groep om de onderlinge verhoudingen te verbeteren. De Commissie is van oordeel dat de school ook hier tekort is geschoten in haar communicatie en acht de klacht op dit onderdeel gegrond.

Tijdens een gesprek met de heer G. en mevrouw W. over het schoolfeest, heeft klager nog een keer het pesten aangehaald en verzocht om inzage in het leerlingdossier van zijn zoon. Aan klager werd medegedeeld dat hiertoe geen enkele aanleiding bestond. Klager heeft zijn verzoek diverse malen herhaald bij de heer G. en bij de heer L.. Uiteindelijk heeft klager het dossier kunnen ophalen aan de balie. Volgens klager is gebleken dat het dossier incompleet was. Klager heeft geen antwoord gehad op zijn vragen omtrent de indeling van het dossier.

De Commissie is van oordeel dat de school direct bij het eerste verzoek inzage had moeten geven in het leerlingdossier daar dit een wettelijk recht is dat iedere ouder toekomt. Tijdens de hoorzitting

heeft klager een afschrift getoond van het leerlingdossier. De Commissie heeft geconstateerd dat gestructureerde en objectieve informatie, waaronder notities van de mentor, ontbreken. De heer G. heeft tijdens de hoorzitting overigens geen plausibele verklaring gegeven voor wat betreft de gebrekkige samenstelling van het dossier. Ook op dit onderdeel van de klacht is de Commissie van oordeel dat het op de weg van de school en het bevoegd gezag had gelegen om klagers vragen over de indeling van het dossier te beantwoorden. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen dient de klacht van klager over het gebrek aan medewerking bij de inzage en over de samenstelling van het leerlingdossier gegrond te worden verklaard. Dit geldt ook voor de klacht over het uitblijven van een reactie op vragen van klager. In het kader van het voorgaande merkt de Commissie nog op dat de interne communicatie tussen leerkrachten cq mentoren niet gedocumenteerd dient te worden, zodat schaduw dossiers geen eigen leven gaan leiden. Relevante en objectieve informatie omtrent de leerling dient geregistreerd te worden in het systeem Magister en deel uit te maken van het schooldossier.

Klager heeft verder aangevoerd dat de hele verzuimadministratie niet klopt. Klager moest vlak voor de rapportverstrekking verzuimbriefjes ondertekenen die betrekking hadden op een half jaar daarvoor. Klagers zoon zou 79 uur ongeoorloofd verzuim hebben gehad. Volgens klager klopt dit niet, maar valt dat na zoveel tijdsverloop ook niet meer na te gaan. De heer G. heeft tijdens de hoorzitting aangegeven dat op ouderavonden absentiebriefjes worden gepresenteerd aan de ouders omdat leerlingen deze briefjes vaak zelf invullen. De heer G. heeft geen antwoord kunnen geven op de vraag of klagers zoon daadwerkelijk 79 uren heeft verzuimd. De Commissie kan zich voorstellen dat ouders na het verstrijken van een langere periode niet precies meer weten of hun kind wel of niet heeft verzuimd. Daarnaast zou klagers zoon een aanzienlijk aantal uren hebben verzuimd, hetgeen had moeten leiden tot contacten met de leerplichtambtenaar. Klager heeft echter van school niet eerder vernomen dat het verzuim zo hoog zou liggen. Ook hier is de school tekort geschoten in een zorgvuldige handelwijze met betrekking tot de verzuimregistratie en de communicatie naar klager toe. De klacht van klager dient op dit punt gegrond te worden verklaard.

De Commissie is van oordeel dat de school en het bevoegd gezag meerdere malen tekort zijn geschoten in hun communicatie richting klager. Tijdens de hoorzitting hebben zowel de heer G. als de heer L. aangegeven dat zij zich ongemakkelijk voelden door de grote hoeveelheid e-mail en dat dit de communicatie heeft geblokkeerd. De Commissie merkt op dat zowel de school als het bevoegd gezag zich professioneel dienen op te stellen in een dergelijke situatie. Tevens kan de Commissie op grond van de overgelegde e-mailwisseling niet anders dan concluderen dat klager bij herhaling verzocht om een antwoord op zijn vragen, maar daar geen rechtstreeks antwoord op ontving van de school of het bevoegd gezag. Dat klager hierop reageerde door steeds weer aan te dringen op beantwoording van zijn vragen, kan hem dan ook naar het oordeel van de Commissie niet worden verweten. De Commissie merkt nog op dat zoals hierboven al vermeld, elk begin van een schriftelijke vastlegging van de zijde van school en bevoegd gezag inzake de klachtafhandeling ontbreekt.

#### 5. Het oordeel van de Commissie

De Commissie acht de klachten van klager omtrent de communicatie alle gegrond.

De Commissie is van oordeel dat de klachten voor zover die zien op

- a. de kwaliteit van het achterstandsprogramma;
  - b. de inzage en de samenstelling van het leerlingdossier;
  - c. het bijhouden van de verzuimregistratie
- gegrond dienen te worden verklaard.

Voor het overige acht de Commissie de klachten ongegrond.

6. **Advies**

De Commissie ziet aanleiding te adviseren:

- om in het vervolg de klachtafhandeling van ouders beter te documenteren en in dat kader gemaakte afspraken vast te leggen;
- de samenstelling van de leerlingdossiers te verbeteren en ouders bij aanvraag inzage te verstrekken;
- toe te zien op het correct bijhouden van de verzuimregistratie;
- in voorkomende gevallen ouders in te lichten over maatregelen die worden genomen bij gerezen problemen zoals lesuitval en het inzetten van externe deskundigen;
- bij klachtbehandeling door de Commissie een gedocumenteerd verweerschrift in te dienen, waarbij gestructureerd op de onderdelen van de klacht wordt ingegaan.

Aldus gegeven op 18 juli 2012 door mr. E.I. Batelaan-Boomsma, voorzitter, alsmede M. de Blaauw Med. en E.M. Schippers BSc, leden, in tegenwoordigheid van mr. A.A. Jopse als secretaris.