



## **ADVIES 2011-215**

**26 april 2012**

**Klacht slechte behandeling na pesten en onzorgvuldige gegevensoverdracht, schending privacy**

**Leerling wordt door samenvoeging van klassen gepest, pestprotocol is niet op orde, en directeur laat zich sarcastisch uit, laat leerling de Citotoets niet doen en geeft bij ziekte geen huiswerk mee. Voorts verstrekt de school volgens klagers zonder toestemming informatie aan nieuwe school, en ondersteunt de school zus leerling niet. Klagers eisen schadevergoeding.**

**Er is onvoldoende bewijs dat het samenvoegen van klassen debet is aan het pesten van de leerling. De Commissie is wel van oordeel dat de directeur zich ten aanzien van klagers professioneler had moeten opstellen. Ook mbt huiswerk dient de school zorgvuldiger te zijn. Met betrekking tot de verstrekte informatie aan de nieuwe school zegt de Commissie dat geen voorafgaande toestemming van de ouders is vereist voor elk onderdeel van de te verstrekken informatie. De Commissie heeft ook geen aanwijzingen dat de directeur de leerling daadwerkelijk wilde uitsluiten van een Citotoets alsook geen begin van bewijs voor uitblijven ondersteuning zus van de leerling.**

**Klachten over**

- **de sarcastische uitlatingen en de opstelling van de directeur;**
- **de houding van de school met betrekking tot het verstrekken van het huiswerk;**
- **de onzorgvuldige dossiervorming door de school,**

**zijn gegrond, de rest ongegrond.**

### **I. Verloop van de klachtenprocedure**

- i. Klagers hebben op 11 november 2011 een klacht ingediend (ontvangen op 16 november 2011) bij de Landelijke Klachtencommissie Primair Onderwijs, Voortgezet Onderwijs en BBVE (verder te noemen: de Commissie). De klacht is gericht tegen de directie van CBS, een tweetal leerkrachten en een Intern Begeleider van "de school" te (verder te noemen: de school). Klagers hebben per e-mail van 15 februari 2012 hun klacht aangevuld.
- ii. De Commissie heeft het bevoegd gezag en CBS de "de school" te D. verzocht te reageren op het gestelde in de klachtbrief.
- iii. Het bevoegd gezag heeft een reactie gegeven op de klacht bij schrijven van 19 januari 2012.

- iv. Op 21 februari 2012 heeft de Commissie een hoorzitting gehouden te Rotterdam. Klagers zijn in persoon verschenen. Mevrouw Timmermans van DAS rechtsbijstand heeft klagers bijgestaan tijdens de hoorzitting. Namens de school zijn verschenen de(directeur), mevrouw C (leerkracht), mevrouw H (leerkracht), mevrouw D (intern begeleider, IB-er), mevrouw E (leerkracht). De heer F (verenigingsdirecteur) is verschenen namens het bevoegd gezag en is bijgestaan door de heer mr. C.J. Verhaart (jurist).

## **II. Standpunt van klagers**

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

In maart 2011 bleek volgens klagers dat hun dochter A in ernstige mate werd gepest op school. Hierop hebben klagers een klacht ingediend bij de directeur. Hierna is de situatie voor hun dochter op school dusdanig verslechterd dat zij hebben moeten besluiten om hun dochter A gelijk van school te halen en hun jongste dochter B na het afronden van haar schooljaar.

Na het indienen van de klacht heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen klagers, mevrouw D en mevrouw C. Tijdens dit gesprek is aangegeven dat alles wat besproken was, binnen vier muren zou blijven. Volgens klagers wist de moeder van een pester precies wat er was besproken.

De directeur heeft zich sarcastisch uitgelaten en hij heeft daarnaast geëist dat klagers hun kinderen direct van school zouden halen en hun klacht moesten intrekken. A mocht haar Cito entree toets niet op school maken van de directeur. Hij heeft ook gedreigd dat hij er niet voor kon instaan dat B nog enige ondersteuning zou krijgen in het verdere leerjaar. Gebleken is dat dit dreigement daadwerkelijk is uitgevoerd daar op de nieuwe school is gebleken dat B een achterstand heeft opgelopen en niet langer een C score heeft maar een D/E score. Klagers hebben B in de periode van augustus-november 2011 dagelijks bijles gegeven.

Ook heeft de directie aan de leerkrachten verboden om huiswerk te verstrekken aan A. Volgens klagers is A met opzet door de leerkrachten en directie uitgesloten van onderwijs. Tevens is er een onjuiste melding gemaakt bij de leerplicht ambtenaar.

Klagers kunnen zich niet vinden in het gegeven dat de directeur in een gesprek met de nieuwe school van A de term "traumatische ervaringen" heeft laten vallen. Hierdoor is de overgang naar de nieuwe school bemoeilijkt. Er is informatie verstrekt aan de nieuwe school zonder klagers hierin te kennen, dit betreft een ernstige schending van de privacy van A.

Klager heeft tijdens inzage in het dossier van A in de maand april, geconstateerd dat het dossier dunner was dan een maand daarvoor. In het dossier van A stond ten onrechte vermeld dat zij aan haar amandelen zou zijn geholpen. Ook stond in een uitdraai vermeld dat de leerkrachten hebben geconstateerd dat A af en toe in de groep staat en dan ineens wegloopt. Volgens klager is later wel gebleken wat hier heeft plaatsgevonden. De leerkracht is het eerste deel wel opgevallen, maar zij heeft oorzaak en gevolg niet aan elkaar kunnen koppelen.

Op 24 mei 2011 heeft er een gesprek plaatsgevonden met oa de heer V. (bovenschools directeur van de vereniging). Toen is afgesproken dat klagers het LVS zouden ontvangen. Het heeft enige tijd geduurd voordat klagers de verzochte informatie ontvingen.

Er is niet gehandeld conform het pestprotocol van "de school". Men constateert wel het gedrag zoals aangegeven in het protocol, maar men acteert niet. De school is de afspraken over het samenvoegen van klassen niet nagekomen. De IB-er heeft dit proces slecht begeleid.

De leerkracht zou in de klas hebben aangegeven dat A een beetje ziek is in haar hoofd en daarom niet meer terug zal komen in de klas. Dit heeft volgens klagers zeker geen positief effect gehad op A.

Klagers eisen een schadevergoeding van € 2.500,00 voor de extra bijlessen van B en de medische kosten van A. Klagers stellen zich verder op het standpunt dat de betrokken leerkrachten en directieleden dienen te worden berispt.

### **III. Standpunt van het bevoegd gezag**

Met betrekking tot het verzoek om rechtspositionele maatregelen te nemen tegen de directie en leerkrachten, merkt het bevoegd gezag op dat het niet aan klagers is om een specifieke maatregel te eisen. Ook het verzoek om schadevergoeding mist iedere grondslag.

Aan de strekking van de interne rapportage is niets veranderd, alleen de privacy gevoelige informatie over andere leerlingen is verwijderd. Het is betreurenswaardig dat een andere familie informatie aantrof over A in het leerlingendossier, maar het is ondoenlijk om in alle klassikale scorelijsten die worden toegevoegd aan ieder leerling-dossier vooraf de namen van andere leerlingen anoniem te maken. Dit moet wel gebeuren in het geval dat er kopieën van het leerling dossier aan de ouders ter hand worden gesteld.

Volgens het bevoegd gezag is de samenvoeging van drie groepen 6 naar twee groepen 7 zorgvuldig voorbereid en uitgevoerd. Er is getracht om van de nieuw gevormde groepen zo hecht mogelijke eenheden te maken. De IB-er die dit proces heeft begeleid heeft een afgeronde basiscursus voor deze functie.

Het bevoegd gezag heeft in haar reactie verwezen naar aparte bijlagen die het verweerschrift bevatten van de directeur, mevrouw C. C en mevrouw A. H, mevrouw C. D en mevrouw S. E.

Volgens de directeur is er nooit en te nimmer sprake geweest van een alarmerende situatie op school rondom A. Er was wel sprake van spanning en de leerkrachten hebben toen een verhoogde waakzaamheid ingesteld. Verder hebben de leerkrachten goed geobserveerd, gesprekken gevoerd met zowel de betrokken ouders als kinderen en professionele gesprekken gevoerd met de intern begeleider en directeur over hoe te handelen.

De directeur verklaart nooit en te nimmer opdracht te hebben gegeven B in welke vorm dan ook uit te sluiten van enige vorm van onderwijs. Hij merkt verder op dat de leerprestaties van B al reden van zorg waren in groep 3 en zij in de laatste fase van onderwijs op de "de school" extra ondersteuning kreeg aangeboden in de vorm van het programma Flits.

De medezeggenschapsraad heeft nimmer aanleiding gezien vragen te stellen over de ontstane situatie.

Volgens mevrouw C en mevrouw H is tijdens de les niet door mevrouw C gezegd dat A ziek in haar hoofd was, dit betrof wel de opmerking van een leerling. Hierop is direct door mevrouw C opgemerkt dat dit niet over andere mensen gezegd mag worden en dat het een nare opmerking is. Tijdens de les van mevrouw H is dit onderwerp nog een keer aan bod gekomen en hebben een aantal leerlingen gezegd dat mevrouw C niet heeft gezegd dat A ziek in haar hoofd is. Mevrouw H heeft nogmaals benadrukt dat deze opmerking niet past.

Volgens mevrouw D was er in januari sprake van pesten in groep 7b. Hierop is het pestprotocol in werking getreden. Begin februari blijkt het pesten tot een halt gekomen te zijn en was het pestprotocol niet langer in werking. In maart 2010 maakt de moeder van A melding van pesten van haar dochter A en hierop zijn onmiddellijk observaties gedaan maar er zijn geen aanwijzingen voor pesten. Volgens mevrouw D is de situatie serieus genomen en was de reactie vanuit school adequaat en professioneel. Alle mogelijkheden zijn aangewend om escalatie te voorkomen.

Mevrouw E heeft aangevoerd dat zij geen opdracht heeft gekregen van de directeur om B uit te sluiten van onderwijs. Tijdens de rapportavond over het 2e rapport van B heeft zij een gesprek gevoerd met klagers en zijn de zorgen over het leesonderwijs uitgesproken. B heeft van januari t/m mei het Flits programma gevolgd als extra ondersteuning. Volgens mevrouw E was de relatie met B altijd goed en is dat ook niet veranderd toen zij wist dat B van school zou gaan.

#### **IV. Overwegingen van de Commissie**

Ten aanzien van de klacht overweegt de Commissie het volgende.

Uit de stukken volgt dat klagers naar aanleiding van hun klachten op 24 mei 2011 door de heer U. V – bovenschools directeur van de vereniging – zijn uitgenodigd voor een gesprek. Naar aanleiding van dit gesprek heeft het bevoegd gezag op 4 juli 2011 een brief gestuurd naar klagers. Volgens het bevoegd gezag is de klacht van klagers gegrond voor wat betreft het feit dat de directeur er ten onrechte vanuit is gegaan dat de ontvangende school toestemming had gevraagd aan ouders voor het verkrijgen van informatie. Ook acht het bevoegd gezag de klacht over het rauwelijks inlichten van de leerplichtambtenaar door de directeur gegrond. Ook de klacht omtrent het niet op orde hebben van het LVS dossier, waarin oa ten onrechte werd vermeld dat A een keelamandeloperatie had ondergaan, wordt gegrond verklaard. Nu deze klachten gegrond zijn verklaard, zal de Commissie deze niet verder behandelen.

Klagers hebben een (niet gedateerde)reactie gegeven op deze klacht welke is bijgevoegd als bijlage C bij hun klacht. Klagers zijn van mening dat de klacht is afgehandeld zonder ook maar ergens een melding te maken van hoe men de klachten gaat oplossen.

Klagers hebben aangegeven dat de directeur zich sarcastisch heeft uitgelaten. De directeur heeft tijdens de hoorzitting verklaard dat er sprake was van een moeilijke communicatieve situatie daar hij en klagers verschilden van mening over de oorzaak van het probleem. De directeur vond de thuissituatie mede de oorzaak van het probleem.

De Commissie twijfelt er niet aan dat er sprake was van een moeilijke communicatieve situatie tussen partijen, gelet op de sfeer ten tijde van de hoorzitting. De Commissie is van oordeel dat de directeur zich ten aanzien van klagers professioneler had moeten opstellen door de discussie op zakelijke wijze te voeren en zo enige ruimte en afstand te creëren. Door zijn optreden is er een snelle escalatie en vervolgens een welles/nietes discussie ontstaan. Deze opstelling heeft in belangrijke mate bijgedragen aan het snel uit de hand lopen van de situatie. De Commissie verklaart de klacht op dit punt daarom gegrond.

Volgens klagers heeft de directeur informatie verstrekt aan de nieuwe school zonder klagers hierin te kennen. De directeur heeft tijdens de hoorzitting aangegeven dat hij niet eigenhandig heeft gebeld naar de andere school. Hij is er vanuit gegaan dat de vragende school toestemming had gevraagd aan de ouders van A. Hij heeft tijdens het gesprek met de andere school aangegeven dat er sprake was van een speciale leerling en een traumatische situatie. Ook heeft hij gerefereerd aan het conflict tussen hem en klagers.

De Commissie merkt op dat wanneer een leerling van school verandert een gegevensoverdracht onvermijdelijk is. Het onderdeel van de benodigde toestemming van klagers is reeds gegrond verklaard. Met betrekking tot de inhoud van de verstrekte informatie merkt de Commissie op dat geen voorafgaande toestemming van de ouders is vereist voor elk onderdeel van de te verstrekken informatie. Het komt de Commissie niet onredelijk voor dat de school de eigen visie op de ontstane problematiek verwoordt, zoals klagers dat ook zullen doen op het moment dat zij met de ontvangende school in gesprek gaan.

Van een flagrante schending van de privacy van A is de Commissie niet gebleken. De Commissie acht de klacht op dit punt ongegrond.

Klagers hebben aangegeven dat zij A thuis hebben gehouden op basis van een medische indicatie. Zij hebben toen verzocht om huiswerk, dat eerst wel en later weer niet werd verstrekt. Desgevraagd heeft mevrouw H tijdens de hoorzitting aangegeven dat het huiswerk in eerste instantie werd meegegeven. Toen er een klacht werd ingediend kwam er weer een huiswerkverzoek. De leerkrachten waren in verwarring en hebben de kwestie toen voorgelegd aan de directeur. Deze heeft de leerplichtambtenaar ingeschakeld. Het huiswerk is toen ook besproken. De Commissie acht de handelwijze van de school in deze niet zorgvuldig. Volgens de Commissie dient de school ervoor zorg te dragen dat een kind niet achter raakt met onderwijs als het tijdelijk de school niet bezoekt. Een verzoek om huiswerk te verstrekken dient dan ook te worden gehonoreerd. Het feit dat er een klacht was ingediend, kan hier niet aan afdoen. De Commissie acht de klacht op dit punt gegrond.

Tevens is er volgens klagers een onjuiste melding gemaakt bij de leerplichtambtenaar. De directeur zou bij de leerplichtambtenaar hebben gemeld dat klagers A ten onrechte thuis zouden houden. Ook op dit punt is de klacht reeds gegrond verklaard.

Klagers hebben tijdens de hoorzitting opgemerkt dat de Commissie de leerplichtambtenaar had moeten oproepen als getuige. De Commissie verwijst naar de "procedure klachtencommissie 2008" waaruit volgt dat een klager getuigen of deskundigen naar de hoorzitting kan laten komen. Een verzoek hiertoe kan tot uiterlijk drie dagen voor de zitting aan de Commissie worden doorgegeven. Klagers hebben van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt. De Commissie heeft zelf geen aanleiding gezien om de leerplichtambtenaar als getuige op te roepen.

A mocht haar Cito entree toets niet op school maken van de directeur, aldus klagers.

De directeur heeft tijdens de hoorzitting verklaard dat hij destijds heeft opgemerkt dat A haar Citotoets moest maken in een rustige situatie. De Commissie heeft geen aanwijzingen dat de directeur hiermee A daadwerkelijk wilde uitsluiten van een Citotoets. De Commissie verklaart de klacht op dit punt ongegrond.

Volgens klagers heeft de directeur gedreigd dat hij er niet voor kon instaan dat B – Este dochter van klagers -nog enige ondersteuning zou krijgen gedurende de rest van het schooljaar. Dit dreigement is volgens klagers daadwerkelijk uitgevoerd. Op de nieuwe school is namelijk gebleken dat B een achterstand heeft opgelopen en niet langer een C score heeft maar een D/E score.

De directeur verklaart nooit en te nimmer opdracht te hebben gegeven B in welke vorm dan ook uit te sluiten van enige vorm van onderwijs. Mevrouw E heeft tijdens de hoorzitting aangegeven dat de directeur nimmer heeft gesproken over het niet geven van aandacht aan B. B was volgens mevrouw E een zwakke lezer

en zat om die reden in een zogenoemde flitsgroep vanaf januari tot en met einde schooljaar.

De Commissie heeft aan de hand van de stukken en hetgeen is verhandeld tijdens de hoorzitting niet kunnen constateren dat B doelbewust werd uitgesloten van onderwijs. Hiervoor is geen begin van bewijs aanwezig. De Commissie vindt deze klacht van klagers overigens erg grievend ten aanzien van de leerkracht die het beste heeft voorgehad met B. De leerkracht heeft met klagers tijdens de rapportavond gesproken over het leesonderwijs van B. Klagers zouden zelf ervoor zorgen dat B thuis extra lees oefeningen zou doen. Het komt de Commissie dan ook vreemd voor dat klagers stellen dat zij als gevolg van doelbewuste uitsluiting van B haar extra bijles hebben moeten geven toen zij op de nieuwe school zat. Gezien het voorgaande acht de Commissie deze klacht van klagers ongegrond.

Klagers hebben diverse klachten naar voren gebracht die betrekking hebben op het leerlingdossier van A en andere leerlingen. Het feit dat er informatie van A in het dossier van een andere leerlinge zat, acht de Commissie onzorgvuldig. De school behoort bij inzage door ouders ervoor zorg te dragen dat de gegevens zoveel mogelijk zijn geanonimiseerd. De Commissie kan het zich overigens voorstellen dat klagers bedenkingen krijgen bij het overhandigen van een dossier dat dunner is dan een keer daarvoor. Het ligt op de weg van de school danwel het bevoegd gezag om hierbij een gepaste toelichting te geven. De Commissie acht de klacht van klagers over de dossiervorming door de school gegrond.

Klagers stellen zich op het standpunt dat er niet is gehandeld conform het pestprotocol van "de school". Men constateert wel het gedrag zoals aangegeven in het protocol, maar men acteert niet.

De Commissie heeft uit de stukken en hetgeen naar voren is gekomen tijdens de hoorzitting kunnen opmaken dat er sprake is geweest van pesten in januari 2011. In reactie daarop was er sprake van verhoogde waakzaamheid. Het pestprotocol was toen van toepassing. Het pesten is opgehouden en het protocol is stop gezet. Naar aanleiding van een melding van klaagster in maart 2011 was er opnieuw sprake van verhoogde alertheid en is er geobserveerd. De Commissie is van oordeel dat niet kan worden gezegd dat de leerkrachten en de school geen aandacht hebben besteed aan de voornoemde problematiek en hebben nagelaten te handelen. De Commissie is van oordeel dat deze klacht ongegrond dient te worden verklaard.

De stelling van klagers dat de samenvoeging van de klassen debet is aan de pestproblematiek is in onvoldoende mate onderbouwd. Ook zijn er geen aanwijzingen waaruit volgt dat de IB-er het proces van samenvoegen van de klassen onvoldoende heeft begeleid. De stellingen van klagers, dat hetgeen wat is besproken op 21 maart 2011 niet binnen vier muren is gebleven en dat de IB-er niet beschikt over de benodigde papieren, zou gebaseerd zijn op informatie van derden. Dergelijke informatie kan door de Commissie niet in de beoordeling worden betrokken. De school heeft bovendien aangetoond dat de IB-er wel degelijk een opleiding heeft gevolgd.

Gezien het voorgaande acht de Commissie de voornoemde klachten van klagers ongegrond.

Klagers hebben verder aangevoerd dat zij hebben vernomen dat door de leerkracht in de klas is gezegd dat A een beetje ziek is in haar hoofd en daarom niet meer terug zal komen. Ook dit berust op informatie van derden. De leerkrachten mevrouw C en mevrouw H hebben dit weersproken en een geloofwaardig relaas van deze gebeurtenis gegeven. De stelling van klagers is onvoldoende onderbouwd. De Commissie acht de klacht op dit punt ongegrond.

De Commissie onderschrijft het standpunt van het bevoegd gezag dat de Commissie niet bevoegd is om rechtspositionele maatregelen te nemen ten aanzien van een directielid of leerkracht. Ook de stelling van klagers dat de school onvoldoende heeft aangegeven hoe de problemen zullen worden opgelost treft geen doel, nu de kinderen van klagers de school hebben verlaten en de klacht op individuele basis is behandeld. De vraag welke consequenties de school en het bevoegd gezag op beleidsmatig niveau hieraan zullen verbinden staat niet ter beoordeling van klagers.

Met betrekking tot de gevraagde schadevergoeding is de Commissie van oordeel dat hier gezien de inhoud van dit advies geen aanleiding toe bestaat.

Tot slot merkt de Commissie op dat de heer Verhaart tijdens de hoorzitting nog een opstel van A wilde overhandigen. De voorzitter van de Commissie heeft toen aangegeven dat het stuk niet zou worden meegenomen, omdat het in een eerder stadium overgelegd had kunnen worden. Klagers hebben hun verbazing geuit, omdat zij het werk van A hadden opgevraagd en de school alles aan hen zou hebben meegegeven. De Commissie merkt nogmaals op dat de school niet juist heeft gehandeld door pas tijdens de hoorzitting te komen met dit stuk. De indruk van klagers dat de school stukken heeft achtergehouden en met het dossier heeft gerommeld is hierdoor versterkt. De sfeer die heerste ten tijde van de hoorzitting is hierdoor nadelig beïnvloed.

## **V. Het oordeel van de Commissie**

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

- de sarcastische uitlatingen en de opstelling van de directeur;
  - de houding van de school met betrekking tot het verstrekken van het huiswerk;
  - de onzorgvuldige dossiervorming door de school,
- gegrond dienen te worden verklaard.

Voor het overige acht de Commissie de klachten ongegrond.



## **VI. Advies**

De Commissie adviseert het bevoegd gezag het volgende:

De Commissie adviseert om in het beleid aandacht te besteden aan privacy aspecten, met name bij gegevensoverdracht aan andere scholen en bij inzage van dossiers door ouders.

Aldus gegeven op 26 april 2012 door mw mr. E.I. Batelaan-Boomsma, voorzitter, alsmede mw drs. R. ter Veen-Zielhuis en de heer E.M. Schippers, leden in tegenwoordigheid van mr. A.A. Jopse als secretaris.