

Klachtennummer 2025/057**Advies aan:**

het bestuur van [bestuur] te [vestigingsplaats] (verder: het bestuur)

inzake

de klacht van [klager] en [klaagster] (verder: klagers). Klagers zijn de ouders van [leerling] (thans: 16 jaar oud), leerling in de schakelklas havo/vwo van [school] in [vestigingsplaats] (verder: de school).

I. Verloop van de klachtenprocedure

De Landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs (verder: de Commissie) heeft van klagers op 29 maart 2025 het ingevulde vragenformulier en een omschrijving van de klacht en op 19 mei 2025 een aanvulling op de klacht ontvangen. De klacht is gericht tegen [coördinator], coördinator van de schakelklas (verder: coördinator). Namens [school] (verder: verweerder) heeft de Commissie van mr. C.J.R. Mehlem van De Clercq Advocaten-Notariaat te Leiden (verder: gemachtigde) op 23 mei 2025 een verweerschrift ontvangen.

Klagers en verweerder zijn in de gelegenheid gesteld hun standpunten nader toe te lichten op 3 juni 2025 tijdens een besloten hoorzitting.

Tijdens deze zitting waren aanwezig:

- klagers;
- de coördinator;
- [directeur-bestuurder], directeur-bestuurder (verder: de bestuurder);
- de gemachtigde.

II. Standpunt van klagers

De directe aanleiding van het conflict is dat de coördinator zonder klagers te informeren en zonder overleg met hen op 13 december 2024 een melding bij Veilig Thuis (de melding) over [leerling] heeft gedaan, hoewel klagers altijd transparant zijn geweest over hun situatie. Zo hebben klagers in het intakegesprek in 2023 verteld dat [leerling] in haar emotieregulatie en autisme intensief wordt begeleid door [expertisecentrum] en [medisch centrum] te [vestigingsplaats]. Verder hebben klagers de escalatietrail besproken en de school toestemming gegeven met de hulpverleners over het leerproces te overleggen.

Volgens klagers vereist de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling (de meldcode) bij stap 3 dat voorafgaand aan de melding met de betrokkene(n), zoals ouders met gezag, wordt overlegd. Dit is niet gebeurd. In datzelfde kader wordt bij stap 5 onder 2 van de meldcode gevraagd of hulpverlening mogelijk is. De hulpverlening van [expertisecentrum] draaide op het moment van de melding op volle toeren. Ook vinden klagers dat in de melding ten onrechte (thuis)situaties worden beschreven die niet met klagers zijn besproken.

Verder is de wijze waarop de school met toestemming is omgegaan, in strijd met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de geheimhoudingsplicht. Klagers hebben de school alleen toestemming gegeven om contact op te nemen met de hulpverleners van [leerling] over stagnatie bij het leren en niet, zoals de school heeft gedaan, over de thuissituatie. Bovendien heeft de coördinator wat [leerling] haar in vertrouwen heeft verteld, met het team en Veilig Thuis gedeeld. Volgens klagers heeft de school hiermee hun vertrouwen geschonden.

Klagers hebben van de school excuses gevraagd voor de gehele gang van zaken rondom de melding bij Veilig Thuis en de afhandeling van de interne klacht. In plaats daarvan zijn zij uitgenodigd voor mediation. Volgens klagers is voor mediation geen plaats, omdat de directeur en de medewerkers van de school kennelijk niet op hun eigen handelen kunnen reflecteren.

Klagers zijn boos omdat de school weigert toe te geven dat zij de procedures en regelgeving onjuist heeft toegepast. Bovendien vinden zij dat de melding voorkomen had kunnen worden, als de school [leerling] had gevraagd de incidenten met klagers en de hulpverleners te bespreken.

De onethische houding van de school, en dan met name de coördinator, hebben klagers als sturend en aanmatigend ervaren. Zij voelen zich niet gehoord door de school en het bestuur, die voorbijgaan aan de weerslag van de melding op hen en hun dochter.

Tijdens de zitting hebben klagers bevestigd dat de klacht vooral ziet op de volgende zes onderdelen.

1. De school heeft geen overleg met klagers gehad over de melding.
2. De school beschrijft in de melding (thuis)situaties die niet met klagers zijn besproken.
3. De school, en dan met name de coördinator, heeft een aanmatigende houding jegens klagers getoond.
4. De school heeft de AVG niet nageleefd.
5. De school blijft vasthouden aan haar zienswijze dat zij het juist heeft gedaan.
6. De school heeft het bestuur ten onrechte niet bij de melding betrokken.

III. Standpunt van verweerder

In de visie van verweerder is de klacht ongegrond.

- Allereerst betreurt de school dat klagers niet openstaan voor mediation om de verhoudingen tussen partijen weer te normaliseren. Dit geldt temeer omdat de melding bij Veilig Thuis al geruime tijd van tafel is.
- De signalen van [leerling] waren dermate ernstig dat de school zich oprecht zorgen maakte over haar veiligheid en welzijn thuis.
- De ongerustheid van de school nam toe, omdat de hulpverlening [expertisecentrum] onvoldoende liet zien dat zij de ontvangen signalen adequaat aanpakte.
- De school heeft na veelvuldig overleg over de situatie tussen de coördinator, de gedragstherapeut en het team rondom [leerling] voldoende aanleiding gezien de melding bij Veilig Thuis op 13 december 2024 in gang te zetten.
- Voorafgaand aan de melding heeft de coördinator in het gesprek van 24 oktober 2024, samen met [orthopedagoog], orthopedagoog van [orthopedagogisch centrum] te [vestigingsplaats], de zorgelijke signalen met klagers besproken en aangekondigd dat zij overwoog een Veilig Thuis melding te doen.
- De school kon in redelijkheid tot de melding overgaan. Dat in de melding is gerefereerd aan bepaalde feiten, omstandigheden en/of persoonlijke belevingen van [leerling] die mogelijk niet in dezelfde bewoording met klagers zijn besproken, maakt dit niet anders.
- De school heeft de verschillende stappen van de meldcode op juiste wijze en zorgvuldig doorlopen.
- Helaas heeft de coördinator verzuimd klagers meteen over de melding te informeren. Dit is pas op 8 januari 2025 gebeurd. Over deze gang van zaken heeft de coördinator meermaals haar excuses aangeboden.
- Ook in de interne klachtenprocedure heeft de school zorgvuldig gehandeld.
- De school heeft alle begrip dat de melding het nodige teweeg heeft gebracht bij klagers en [leerling] en voor emoties bij hen heeft gezorgd.

Samenvattend komt het erop neer dat de school ernstige zorgen over de (thuis)situatie van [leerling] had, meermaals tevergeefs contact heeft gezocht met de hulpverlening van [leerling], intern veelvuldig overleg over de situatie heeft gehad, de zorgelijke situatie met klagers heeft besproken en daarbij heeft aangekondigd een



zorgmelding te overwegen, en in het belang van het kind een melding bij Veilig Thuis heeft gedaan. Voorts heeft de coördinator haar excuses aangeboden voor het feit dat zij klagers veel te laat van deze melding op de hoogte heeft gebracht.

IV. Overwegingen van de Commissie

Bij de beoordeling van de standpunten van klagster en verweerder gaat de Commissie uit van de volgende feiten en omstandigheden die ter zitting niet zijn bestreden, dan wel zijn erkend.

Klagers zijn de ouders van [leerling]. Na langdurige schooluitval is [leerling] sinds november 2023 leerling in de schakelklas havo/vwo van de school. De school is ervan op de hoogte dat [leerling] intensief wordt begeleid door [expertisecentrum] en [medisch centrum]. Klagers hebben bij de aanmelding uitleg gegeven over de problemen rond [leerling] autisme en begaafdheid en daarbij benoemd dat zij op advies van de hulpverlening gebruik maken van een escalatieladder, als emoties bij [leerling] hoog oplopen. Ook hebben zij de school laten weten dat [leerling] een onevenwichtig beeld van de werkelijkheid kan ontwikkelen in situaties waarin haar emoties hoog oplopen. In mei en september 2024 heeft [leerling] de coördinator verteld over voorvallen thuis. In het oudergesprek van 24 oktober 2024 heeft de school klagers onder andere verteld dat zij een Veilig Thuis melding overwoog. Op 13 december 2024 heeft de coördinator de melding gedaan; op 8 januari 2025 heeft de school klagers daarvan op de hoogte gesteld. Op 23 januari 2025 heeft Veilig Thuis de melding afgesloten. Het bestuur heeft de klacht van klagers van 15 januari 2025 over de Veilig Thuis melding intern behandeld en op 27 februari 2025 ongegrond verklaard. De coördinator heeft excuses aangeboden voor het te laat informeren van klagers over de melding. Klagers zijn niet ingegaan op het voorstel het geschil met behulp van mediation op te lossen.

De Commissie overweegt het volgende.

Uit het dossier en wat partijen over en weer op de zitting hebben gezegd is het de Commissie duidelijk geworden dat de standpunten van partijen ver uit elkaar (zijn blijven) liggen.

Veilig Thuis melding (Overleg, Beschrijving en Bestuur)

Het behoort tot de bevoegdheid van een school een melding te doen bij Veilig Thuis, als de school zorgen heeft over de situatie van een leerling. Deze bevoegdheid valt binnen de vrije beleidsruimte van de school. De Commissie stelt zich daarom terughoudend op bij de toetsing van een dergelijke melding. De Commissie beoordeelt wel of de melding deugdelijk is onderbouwd en of de gevolgde procedure zorgvuldig is geweest. Bij de beoordeling van de procedure neemt de Commissie de vijf stappen uit de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (de meldcode) als uitgangspunt. Een school is wettelijk verplicht deze meldcode te gebruiken, indien zij overweegt een zorgmelding te doen. Stap 1 in de meldcode is het in kaart brengen van de signalen. Stap 2 betekent overleggen met een collega en eventueel raadplegen van Veilig Thuis. Stap 3 houdt een gesprek met betrokkene(n) in. Stap 4 is het maken van een afweging. Stap 5 is het nemen van twee beslissingen (1. Is melden noodzakelijk? 2. Is hulp verlenen of organiseren (ook) mogelijk?).

De Commissie overweegt dat voor het doen van een melding vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling voldoende zijn; mishandeling of huiselijk geweld hoeft niet vast te staan.

Overleg (1)

Hierover zijn klagers en de school het niet eens. Klagers zijn van mening dat zij ten onrechte niet voorafgaand aan de Veilig Thuis melding zijn geïnformeerd en gehoord. De school zegt dat op 24 oktober 2024 een oudergesprek heeft plaatsgevonden en dat het ondanks herhaalde pogingen niet lukte met de hulpverlening in gesprek te gaan. De Commissie constateert dat de school zorgen had over de thuissituatie bij klagers. Het ligt dan voor de hand dat die zorgen in eerste instantie met klagers worden besproken.



Duidelijk is geworden dat de school in het oudergesprek heeft gezegd dat zij overwoog een Veilig Thuis melding te doen. Vervolgens duurde het bijna twee maanden voordat de school daartoe overging. Onduidelijk is of de coördinator in die periode contact met [expertisecentrum] heeft gehad. De school deed de Veilig Thuis melding, omdat zij van mening was dat [expertisecentrum] te weinig deed. De coördinator heeft daarbij echter ten onrechte niet eerst contact met klagers opgenomen. Dat had wel op haar weg gelegen, omdat klagers en – niet de school – een relatie met de hulpverlening hebben. Als de school dat had gedaan, had een driegesprek kunnen zijn georganiseerd, waarin de zorgen hadden kunnen worden besproken en een afweging had kunnen worden gemaakt of een melding noodzakelijk was.

Het doel van de derde stap van de meldcode is om betrokkenen in de gelegenheid te stellen op de voorgenomen melding te reageren. De school kan niet volstaan met een verwijzing naar het oudergesprek waarin zij een indicatie heeft gegeven van haar voornemen een melding te doen, en zeker niet twee maanden later.

Daarnaast heeft de school niet aangetoond dat op de dag van de melding van een zodanig ernstige situatie sprake was dat stap 3 van de meldcode overgeslagen mocht worden.

De Commissie stelt gelet op het bovenstaande dat alleen al op dit punt, stap 3 van de meldcode, de procedure onvoldoende zorgvuldig is gevoerd. Daarmee is dit klachtonderdeel gegrond.

Beschrijving (2)

Zie hiervoor ook onder 'Overleg (1)'. Partijen zijn het erover eens dat de situaties die in de melding worden beschreven, niet allemaal met klagers zijn besproken. Dit had kunnen zijn voorkomen, als de school hierover na het oudergesprek van 24 oktober 2024 nogmaals met klagers – en de hulpverlening – in gesprek was gegaan. Dit geldt temeer daar de melding pas op 13 december 2024, bijna twee maanden na het oudergesprek, is gedaan. De school kan niet volstaan door te zeggen dat de stappen van de meldcode daarmee op de juiste manier zijn doorlopen. Daarmee is dit klachtonderdeel gegrond.

Bestuur (6)

De Commissie is van oordeel dat de coördinator (in samenspraak met het team) als eindverantwoordelijk zelfstandig kon besluiten een Veilig Thuis melding te doen. Er is geen regel die haar verplicht het bestuur in deze besluitvorming te betrekken. Daarmee is dit klachtonderdeel ongegrond.

Houding (3)

Klagers hebben de houding van de school, en dan met name de coördinator, als sturend en aanmatigend ervaren. De school meent daarentegen dat zij zich juist altijd professioneel en respectvol heeft opgesteld. De Commissie kan op basis van het dossier en wat tijdens de behandeling is besproken niet vaststellen of de school in de bejegening van klagers al dan niet correct heeft gehandeld. Wel kan de Commissie zich voorstellen dat klagers zich niet prettig hebben gevoeld bij de manier waarop de school heeft gereageerd. Het zou echter te ver gaan dit aan te merken als een gegrondverklaring. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

AVG (4)

Klagers zeggen dat wanneer [leerling] de school, en met name de coördinator, vertelt over voorvallen thuis, dit geen vrijbrief mag zijn om hierover met de hulpverlening te praten. Klagers hebben de school immers uitsluitend toestemming gegeven met de hulpverlening over het leerproces te praten. Dat de school met [expertisecentrum] over de thuissituatie heeft gesproken en hieruit informatie voor haar melding Veilig Thuis heeft geput, is echter niet gebleken. Wel heeft de school bij het doen van de melding bij Veilig Thuis de situatie thuis betrokken. De school heeft met de hulpverlening alleen contact gehad over het doen van een melding. Probleem voor de school was juist dat zij over wat thuis gebeurde geen contact met de hulpverlening kon krijgen. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Zienswijze school (5)

Bij de klachtonderdelen Overleg (1) en Beschrijving van de situaties (2) is de Commissie van oordeel dat de



procedure formeel onjuist is verlopen. De Commissie stelt vast dat de school en het bestuur onvoldoende hebben gereflecteerd op hun eigen handelen. Als ze dat wel hadden gedaan, had de school een ander standpunt ingenomen. In die zin is dit klachtonderdeel gegrond.

Wel merkt de Commissie op dat het de school op zichzelf niet kwalijk valt te nemen dat ze bij haar ingenomen standpunt blijft.

V. Oordeel van de Commissie

De Commissie oordeelt de klachtonderdelen **1.** (Overleg met klagers over de melding), **2.** (Beschrijving van de situaties in de melding) en **5.** (De zienswijze van de school) gegrond. De klachtonderdelen **3.** (De houding van de school), **4.** (De AVG) en **6.** (Bestuur betrekken bij de melding) zijn ongegrond. Daarmee is de klacht deels gegrond, deels ongegrond.

De Commissie ziet geen aanleiding voor het doen van een aanbeveling aan het bestuur.

Aldus gegeven op 3 juni 2025 door mr. W.F. Korthals Altes, voorzitter, P.H. van Laarhoven en M.A.H. Hermens, leden, in tegenwoordigheid van mr. P. van Veen als secretaris.