

**LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE VOOR HET ALGEMEEN
BIJZONDER ONDERWIJS**

ADVIES 2012-27

31 januari 2013

De wijze van reageren vanuit het College van Bestuur is vanwege verschillende signalen tegenstrijdig en niet geheel behoorlijk. De communicatie vanuit de adjunct directeur was onvoldoende. De aangeklaagde mentor was in eerste instantie niet voldoende in de gelegenheid gesteld zijn standpunt kenbaar te maken. Een tweede hoorzitting was noodzakelijk. Schending privay leerling is voldoende adequaat aangepakt. Geen slecht handelingsplan. Geen slechte planning, controle dan wel begeleiding door mentor. Communicatie rondom handelingsplan onvoldoende (duidelijk). Geen duidelijke beschrijving van de reikwijdte van de taak van de mentor in het algemeen. De commissie doet op verschillende punten aanbevelingen.

**OORDEEL VAN DE LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE
VOOR HET ALGEMEEN BIJZONDER ONDERWIJS
INZAKE KLACHT 12-27**

De Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs (verder: de commissie) heeft op 2 oktober 2012 een klacht ontvangen van mevrouw A. (hierna te noemen: klagster), moeder van B. (19 jaar), leerling van X (hierna te noemen: de school). De klacht, geregistreerd onder nummer 12-27, is gericht tegen mevrouw C., adjunct directeur van de school, de heer D., mentor van de school en heer E., voorzitter College van Bestuur, het bevoegd gezag van de school, hierna te noemen: aangeklaagden.

Procedure

De commissie die de klacht heeft behandeld, bestond uit mr. C. Sjenitzer, voorzitter; mr. A.H. Westendorp, lid en mr. J.H.A. Teulings, lid.

De commissie heeft op 2 oktober 2012 het door klaagster ingevulde vragenformulier ontvangen.

Aangeklaagden zijn in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren. Op 5 november 2012 heeft de commissie een verweerschrift met bijlagen ontvangen.

Klaagster en aangeklaagden zijn daarnaast in de gelegenheid gesteld hun standpunten nader toe te lichten op een op 15 november 2012 te Utrecht gehouden besloten hoorzitting.

Klaagster was daarbij aanwezig, vergezeld van de leerling en de heer F., een zoon van klaagster. Mevrouw C. was aanwezig, vergezeld van mevrouw G., directeur van de school.

Omdat de commissie het noodzakelijk heeft geoordeeld aangeklaagde de heer D. te horen is op 30 november 2012 te Utrecht een tweede eveneens besloten hoorzitting gehouden.

Klaagster was daarbij aanwezig, vergezeld van de leerling en de heer F., voornoemd. De heer D. was aanwezig, vergezeld van mevrouw G., voornoemd.

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 op dat moment leerling van de school.

Klaagster is bij beschikkingen van de kantonrechter van 4 oktober 2011 benoemd tot mentor en bewindvoerder van de leerling. De klacht is ontvankelijk.

Korte inhoud van de klacht

1. De privacy van leerlingen is geschonden.

Er wordt niet zorgvuldig omgegaan met de privacy van leerlingen. Leerlingen hebben via een computer van een leerkracht en via een spelcomputer inzage gehad in bestanden en e-mails van de leerkracht alsmede in documenten over leerlingen. De leerling is op dit laatste aangesproken waardoor hij het gevoel had als een hacker te worden gezien. De klaagster heeft tweemaal een e-mail gekregen die bestemd was voor ouders van andere leerlingen. Klaagster voelt niet de ruimte met mensen van de school te communiceren over problemen van de leerling thuis vanwege de ervaringen met het schenden van de privacy.

2. De begeleiding van de zijde van de mentor is slecht. Er is sprake van een slecht handelingsplan en slechte controle. Er heeft geen ouderavond plaatsgevonden en er is geen juiste informatie over de examenstof gegeven. Ook overigens ontbreekt informatie voor ouders.

Zowel de klaagster als de leerling hebben geen vertrouwen in de mentor. Het handelingsplan is verbeterd maar de afspraken zijn niet nagekomen. Zo worden mentorgesprekken alleen gevoerd op verzoek van de leerling terwijl deze ingepland zouden moeten worden gelet op de problematiek van de leerling. De klaagster had bovendien liever een planning voor de leerling gezien die samen met de leerling zou zijn gemaakt. De planning was tevens incorrect hetgeen onduidelijkheid veroorzaakte.

Geen communicatie heeft plaatsgevonden over het verzuim van de leerling van een aantal wiskundelessen.

Er zijn tijdens drie mondelinge examens zaken misgelopen waarvan twee zaken de mentor kunnen worden toegerekend. Er was onjuiste informatie verstrekt waardoor de leerling onzeker is geworden.

3. De structuur van de school weegt zwaarder dan een goede begeleiding voor een leerling en informatie voor ouders.

De ouderavond aan het begin van het schooljaar 2011-2012 heeft niet plaatsgevonden. De veelal mondelinge informatie heeft klaagster via de leerling verkregen. De leerling kan echter niet altijd de juiste informatie reproduceren.

De begeleiding vanuit de school tijdens de examenperiode was onvoldoende. De klaagster wil graag een andere mentor voor de leerling maar heeft van de school te horen gekregen dat dit niet mogelijk is “gelet op de structuur van de Travo”.

Verweer

Ad 1. Naar aanleiding van het incident met de gegevens op de computer is bewust actie ondernomen (computer verwijderd en beveiliging aangescherpt) en de klaagster is hiervan op de hoogte gesteld.

Ad 2. Het handelingsplan wordt samen met de commissie van begeleiding opgesteld. Zowel punten op didactisch vlak als op sociaal emotioneel vlak komen daarbij aan de orde. Het zelfstandig reizen betreft een punt dat met de leerling is besproken. De klaagster wilde niet dat dit punt in het handelingsplan zou worden opgenomen hetgeen ook niet is gebeurd. Het handelingsplan is met de klaagster afgestemd en door haar getekend. Conform het handelingsplan heeft de mentor gehandeld.

In het schooljaar 2010-2011 heeft de klaagster ook om een andere mentor verzocht. De school is toen aan deze wens tegemoet gekomen. Echter, dezelfde problemen kwamen weer terug in het schooljaar 2011-2012. In december 2011 heeft een gesprek plaatsgevonden met de mentor, adjunct directeur en klachtenfunctionaris. Afgesproken is daarbij dat de klaagster in geval van vragen of opmerkingen contact zou opnemen met de mentor of adjunct directeur. Dat is echter niet gebeurd totdat de mondelinge examens begonnen. Tijdens de wekelijkse mentorgesprekken heeft de leerling de door de klaagster in december 2011 aangevoerde problemen niet aangegeven.

Tijdens de mondelinge examens heeft de klaagster een klacht ingediend bij de IB-groep. De informatie was wel verstrekt. De IB-groep is in gesprek gegaan en heeft dit punt weerlegd. De leerling is voor zijn certificaten ruim geslaagd.

Ad 3. Diverse ouderavonden hebben plaatsgevonden. De klaagster heeft in het schooljaar 2011-2012 geen gehoor gegeven aan de uitnodiging voor de ouderavonden.

Een goede begeleiding van de leerling gaat boven de structuur van de school. Een mentorwisseling heeft plaatsgevonden. Er is sprake van twee mentoren die de leerling goed

kunnen begeleiden. De klaagster wijst beide echter af hetgeen voor de praktijk een probleem oplevert. De adjunct directeur kan geen toezeggingen doen een andere mentor in te zetten.

Oordeel

Algemeen

Voor zover de klacht zich richt tegen de heer E. acht de commissie het volgende van belang. De klacht tegen de heer E. beperkt zich tot de communicatie met hem. Klaagster heeft telefonisch contact gezocht met de heer E. In reactie op het telefonisch onderhoud van 28 september 2012 van klaagster met het secretariaat van het College van Bestuur, heeft klaagster een e-mailbericht van diezelfde datum ontvangen waarin werd meegedeeld dat de agenda van de heer E. het niet toeliet dat hij haar die dag kon terug bellen. Tevens werd in die email meegedeeld dat de heer E. volledig op de hoogte was van de situatie. De heer E. zou niets meer voor klaagster kunnen betekenen dan overige personen van de school inmiddels voor haar hadden gedaan. Deze wijze van reageren is tegenstrijdig. Wat dit aspect aangaat acht de commissie de wijze van communiceren niet geheel behoorlijk. **In zoverre** acht zij de klacht **gegrond**.

Voor zover de klacht zich richt tegen mevrouw C. acht de commissie het volgende van belang. Klaagster heeft verzocht om een wisseling van mentor. In een e-mailbericht van 17 september 2012 geeft mevrouw C. aan dat zodanige wisseling niet mogelijk is gelet op de structuur van de Travo. Door deze zeer korte formulering wordt ten opzichte van klaagster niet duidelijk gemaakt wat er aan de hand is. Het bleef ook daarna een onduidelijke reactie. Eerst tijdens de hoorzitting is gebleken dat er geen andere personen als mentor beschikbaar waren. De communicatie is onvoldoende. De klacht is **in zoverre gegrond**.

De commissie zal inzake de communicatie aanbevelingen doen.

De commissie heeft ten tijde van de eerste hoorzitting vastgesteld dat aangeklaagde de heer D. niet op de hoorzitting is verschenen omdat zijn meerderen hem zijn verweer geheel of tenminste grotendeels uit handen hadden genomen door (mede) voor hem een verweerschrift op te stellen en in te dienen en voorts door hem er van af te houden om zelf op de hoorzitting te verschijnen. Daardoor is gehandeld in strijd met de wet en met de voor de school

toepasselijke klachtenregeling welke er van uitgaan dat een klacht niet tegen de school als instituut is gericht, maar tegen een of meer met name genoemde personen die deel uitmaken van de schoolgemeenschap. Het is dan ook onjuist wanneer de schoolorganisatie het verweer tegen de klacht overneemt en de aangeklaagde niet of onvoldoende de gelegenheid biedt zijn of haar standpunt aan de commissie kenbaar te maken. Op deze wijze kan de aangeklaagde ook schade ondervinden doordat het risico niet ondenkbeeldig is dat in een door de schoolorganisatie opgesteld verweer de aandacht meer wordt gericht op de belangen van de schoolorganisatie en de persoonlijke inzet en motivatie van de aangeklaagde persoon minder aan de orde komen. In het algemeen zal de commissie indien een aangeklaagde niet verschijnt, onvoldoende weersproken verwijten in diens nadeel uitleggen. De aanwezigheid van een aangeklaagde op de hoorzitting is dan ook zeer in zijn belang. Voorts biedt de aanwezigheid van alle betrokken personen op de hoorzitting de commissie de gelegenheid beter geïnformeerd te worden over alle relevante feiten en omstandigheden die in de klacht aan de orde zijn.

Tijdens de beraadslagingen van de commissie na de eerste hoorzitting heeft de commissie vastgesteld onvoldoende te zijn geïnformeerd. De commissie heeft in afwijking van de gebruikelijke procedure dit niet ten nadele van de heer D. geïnterpreteerd maar omdat hij op basis van onjuiste instructies niet was verschenen, besloten een tweede hoorzitting te houden. De commissie stelt vast dat deze tweede hoorzitting van belang is geweest om de rol van de heer D. vast te stellen. De commissie stelt voorts vast dat de noodzaak een tweede hoorzitting te organiseren onnodig een extra last op de commissie maar ook op de klaagster, de leerling en haar andere zoon heeft gelegd. De commissie zal ter zake een aanbeveling doen.

Ad klachtonderdeel 1.

De commissie acht de privacy van de leerling niet geschonden. De in dit klachtonderdeel aan de orde gestelde situaties zijn, nadat de school daarvan op de hoogte was gebracht, voldoende adequaat aangepakt. De commissie acht dit klachtonderdeel **ongegrond**.

Ad klachtonderdeel 2 en 3.

Van een slecht handelingsplan is naar het oordeel van de commissie geen sprake. Van een slechte planning en controle dan wel begeleiding is evenmin sprake. De commissie verwijst daartoe naar hetgeen door de mentor tijdens de tweede hoorzitting naar voren is gebracht. De mentor heeft zijn filosofie en zijn functie op een begrijpelijke wijze nader toegelicht. Naar het inzicht van de aangeklaagde mentor zou het uitoefenen van planning en controle tot de eigen verantwoordelijkheid van de leerling moeten hebben behoren. Van de leerling wordt voorts in de loop van het jaar meer zelfstandigheid verwacht. Van wekelijkse mentorgesprekken was geen sprake meer. Wel was sprake van dagelijks contact waarbij voor nader overleg het initiatief bij de leerling werd gelegd.

De aangeklaagde mentor heeft dit echter niet naar de klaagster gecommuniceerd en het handelingsplan daar niet - zoals voorzien : periodiek - op aangepast. Het handelingsplan is aan het begin van het schooljaar in concept opgesteld. Het plan is echter pas op of omstreeks 8 maart 2012 door de mentor en door klaagster ondertekend. Het was juist geweest wanneer het handelingsplan begin maart 2012, voor het werd getekend, was geactualiseerd. Op 25 april 2012 heeft de mentor in een e-mail nog geschreven dat de leerling iemand is die veel ondersteuning nodig heeft bij het maken van een planning. En voorts dat “of het nu gaat om een planning van het huiswerk, het maken van zijn PWS of het lezen van zijn boeken voor de boekenlijst, B. heeft duidelijke kaders nodig om niet in paniek te geraken.” Op geen enkel moment heeft de mentor naar klaagster gecommuniceerd dat de in het handelingsplan vermelde wekelijkse mentorgesprekken waren vervangen door minder dwingend gestructureerde contacten waarbij meer initiatief aan de zijde van de leerling werd gelegd. De commissie kan zich voorstellen dat een mentor zoals uiteengezet een bepaalde ontwikkeling in zelfstandigheid bij de leerling die zich voorbereidt op een eindexamen doelbewust nastreeft. De commissie stelt echter vast dat de communicatie tussen de mentor en de klaagster op dit punt onvoldoende en onvoldoende duidelijk is geweest. De commissie acht de klacht **in zoverre gegrond**. De school met name dient zich er nader over te beraden hoe deze communicatie kan worden bevorderd en verbeterd. De commissie zal op dit punt een aanbeveling doen.

De gestelde slechte begeleiding is niet voldoende onderbouwd. De leerling gaf zelf toe bewust het een en ander niet aan de mentor te hebben gemeld. In dat kader was het contact wellicht wat te vrijblijvend. Wat er ook van zij van de begeleiding, niet is concreet gebleken dat de leerling bij zijn (voorbereiding van) examens is benadeeld. Wat de gewekte verwachtingen ten aanzien van de functievervulling door de mentor betreft, heeft het aan duidelijkheid

ontbroken. Van een duidelijke beschrijving over de reikwijdte van de taak van de mentor in het algemeen was geen sprake. De school kan zich daar dan ook niet op beroepen. De commissie acht de klacht **in zoverre gegrond**. De commissie zal hieromtrent een aanbeveling doen.

Ambtshalve

De commissie heeft geconstateerd dat de klachtenregeling van de school onvoldoende toegankelijk is. De commissie zal ter zake een aanbeveling doen.

Aanbevelingen

1. De commissie beveelt het bevoegd gezag van de school aan de klachtenregeling van de school 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 daaromtrent zonder tussenkomst van derden maar in vrijheid de beschikking kan krijgen over deze gegevens, wordt daarmee gewaarborgd.
2. De commissie beveelt het bevoegd gezag van de school aan zorg te dragen voor meer duidelijkheid over de reikwijdte - zowel in positieve als negatieve zin - van de taak van een mentor in het VSO, speciaal in diens relatie tot leerling onderscheidenlijk ouder, juist ook vanwege de aan die taak door leerling en ouders redelijkerwijs te ontlenen verwachtingen; een en ander bijvoorbeeld in de vorm van een functieomschrijving in de schoolgids.
3. De commissie beveelt het bevoegd gezag van de school aan maatregelen te treffen dat de schoolleiding bij het aantreden van een nieuwe mentor zorgt voor voortvarende totstandkoming van het handelsplan en voor de tijdige evaluatie zoals de schoolgids (en ook het handelsplan zelf) aangeeft.
4. De commissie beveelt het bevoegd gezag aan zich te beraden over hoe de communicatie tussen betrokkenen kan worden bevorderd en verbeterd.
5. De commissie beveelt het bevoegd gezag van de school aan er op toe te zien dat een beklagde persoonlijk medewerking verleent aan het onderzoek van de klacht. Allereerst door een eigen verantwoordelijkheid te nemen voor schriftelijk (niet noodzakelijkerwijs afzonderlijk) verweer en vervolgens in het bijzonder ook door

gevolg te geven aan de uitnodiging voor een hoorzitting volgens het klachtreglement.

Den Haag, 31 januari 2013

C. Sjenitzer,

Voorzitter

D.H.C. Dane-Peeters

secretaris.