

**LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE VOOR HET ALGEMEEN BIJZONDER
ONDERWIJS**

ADVIES 2012-28

21 maart 2013

Niet gesteld kan worden dat klager niet respectvol is behandeld. De klager heeft onvoldoende informatie van de school ontvangen. De interne klachtenprocedure is niet gevolgd. De school had een gesprek met de klager moeten aangaan en in dat gesprek moeten regelen hoe de contacten tussen de klager en de school zouden verlopen en hoe aan de informatieverstrekking vorm gegeven zou worden. De aangeklaagde had het niet mogen laten bij eenzijdige schriftelijke communicatie.

**OORDEEL VAN DE LANDELIJKE KLACHTENCOMMISSIE
VOOR HET ALGEMEEN BIJZONDER ONDERWIJS
INZAKE KLACHT 12-28**

De Landelijke Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs (verder: de commissie) heeft op 23 november 2012 een klacht ontvangen van de heer A. (hierna te noemen: de klager), vader van Z. (12 jaar). De klacht, geregistreerd onder nummer 12-28, is gericht tegen mevrouw B., schoolleider school C. te Delft (hierna te noemen: respectievelijk de aangeklaagde en de school).

Procedure

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

De commissie heeft op 15 oktober 2012 het door klager ingevulde vragenformulier ontvangen.

Aangeklaagde is in de gelegenheid gesteld zich schriftelijk te verweren. Op 16 november 2012 heeft de commissie een verweerschrift met bijlagen ontvangen.

Klager en aangeklaagde zijn daarnaast in de gelegenheid gesteld hun standpunten nader toe te lichten op een op 14 december 2012 te Utrecht gehouden besloten hoorzitting.

Klager was daarbij aanwezig, vergezeld van mr. D. Aangeklaagde was eveneens aanwezig, vergezeld van de heer E, algemeen directeur van X.

Ontvankelijkheid

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

Korte inhoud van de klacht

- 1. De aangeklaagde probeert de klager te criminaliseren;**
- 2. De aangeklaagde behandelt de klager niet met respect;**
- 3. De aangeklaagde behandelt de klager niet gelijkwaardig aan de moeder van de leerling.**

Ad 1. De aangeklaagde heeft de kinderen uit de klas van de leerlinge gevraagd haar te melden als klager in de buurt van school gesignaleerd wordt. Vervolgens wordt de politie ingelicht en brengt de politie klager een bezoek.

Overdag gaat vanwege de klager de schooldeur op slot.

De aangeklaagde licht de politie en Bureau Jeugdzorg in zodra zij contact heeft met de klager. E-mails worden naar deze instantie doorgestuurd.

Ad 2. Tijdens het laatste oudergesprek heeft de klager geprobeerd het respectvol behandelen bespreekbaar te maken. De aangeklaagde heeft toen het gesprek afgebroken en de klager verzocht onmiddellijk het schoolgebouw te verlaten.

De klager heeft zes weken moeten wachten op een oudergesprek. Toen hij verscheen kreeg hij te horen dat het gesprek niet doorging omdat hij de e-mail niet had bevestigd. Dit terwijl niet om een bevestiging was gevraagd. De klager werd weggestuurd. Later gaf de aangeklaagde toe dat ze geen bevestiging had gevraagd. Een nieuw gesprek werd weer een week uitgesteld.

Ad 3. De aangeklaagde heeft maandenlang een oudergesprek met klager geblokkeerd. Dit terwijl de moeder van de leerlinge al verschillende oudergesprekken heeft gehad. Het rapport, de klassenfoto en schoolnieuws via internet zijn maanden geblokkeerd geweest. Uiteindelijk is de informatiestroom weer op gang gekomen maar de klassenfoto is klager blijvend onthouden.

Verweer

Ad 1. De aangeklaagde heeft begin 2012 advies gevraagd aan Bureau Jeugdzorg en aan de politie. Dit mede gelet op het feit dat ouders hun zorgen hebben geuit over de terugkeer van de leerlinge op de school. De adviezen van Bureau Jeugdzorg en de politie zijn door de aangeklaagde opgevolgd en weergegeven in de brief van de algemeen directeur van 15 mei 2012. De open communicatie met voornoemde instanties is in het belang van de rust rondom de leerlinge.

De aangeklaagde heeft de leerlingen uit de klas niet opgestookt. De leerlinge gaf zelf aan haar vader niet op school te willen zien. De andere leerlingen hebben daarop gereageerd door de aanwezigheid van de klager in de buurt van de school te melden. Zoals afgesproken, is dit bij de politie gemeld.

De schooldeur is vanwege gevaar van insluipers gesloten en is al lange tijd beleid van de school.

Ad 2. De eerste afspraak voor een oudergesprek is door de klager afgezegd. De aangeklaagde heeft een nieuw voorstel gedaan. Daar de klager daarop niet reageerde verkeerde de

aangeklaagde in de veronderstelling dat de klager niet kon. Toen de klager die dag toch verscheen, was de leerkracht reeds naar huis. Onmiddellijk is een nieuwe datum voorgesteld en zijn excuses aangeboden.

Ad 3. De aangeklaagde houdt op geen enkele wijze informatievoorziening achter aan de klager. Het is voor de aangeklaagde niet mogelijk altijd alle e-mailadressen in de berichtenservice te controleren. Direct na de melding van de klager is het gecorrigeerd. Het rapport van de leerlinge is helaas te lang op het bureau van de leerkracht blijven liggen. De aangeklaagde heeft de leerkracht hierop aangesproken en het rapport naar de klager verzonden.

Inmiddels heeft in oktober een oudergesprek tussen de leerkracht en de klager plaatsgevonden. Dit naar volle tevredenheid.

De aangeklaagde betreurt het dat de klager zich achtergesteld voelt. Door de heldere manier van communiceren wil de aangeklaagde juist voorkomen dat er misverstanden ontstaan. De klachten van de klager worden direct en adequaat opgepakt. Problemen worden direct gecorrigeerd, excuses worden aangeboden als er een misverstand is geweest en afspraken worden snel bevestigd. De klager wordt met respect behandeld; van criminaliseren is geen sprake.

Oordeel

Ad 1 en 2. De commissie acht de term “criminaliseren” te zwaar en niet van toepassing op onderhavig feitencomplex. De commissie merkt op dat de ouders in casu feitelijk geen gelijkwaardige positie hebben. Op grond van hetgeen in de klacht en het verweer is vermeld en voorts tijdens de hoorzitting is besproken is de commissie niet tot het oordeel gekomen dat klager niet respectvol is behandeld. **In zoverre** acht de commissie de klacht **ongegrond**.

Ad 3. De commissie heeft geconstateerd dat de klager onvoldoende informatie van de school heeft ontvangen. Dit laatste is als zodanig tijdens de hoorzitting gebleken. Op grond van artikel 1:377c van het Burgerlijk Wetboek wordt de ouder die niet met het gezag is belast (zoals klager) door derden die beroepshalve beschikken over informatie inzake belangrijke feiten en omstandigheden (de school) die de persoon van het kind (de leerling) of diens

verzorging en opvoeding betreffen, daarvan desgevraagd op de hoogte gesteld, tenzij de school die informatie niet op gelijke wijze zou verschaffen aan degene die met het gezag over het kind is belast of bij wie het kind zijn gewone verblijfplaats heeft. Enige uitzondering is wanneer het belang van het kind zich tegen het verschaffen van informatie verzet. Hoofddregel is derhalve dat beide ouders steeds dezelfde informatie moeten ontvangen. Slechts in zeer uitzonderlijke gevallen kan daarop een uitzondering worden gemaakt. Uit hetgeen tijdens de hoorzitting is besproken is de commissie niet gebleken dat in dit geval van een dergelijke uitzondering sprake kan zijn.

Het is de commissie voorts opgevallen dat de interne klachtenprocedure niet is gevolgd. Een gesprek met klager is niet gevoerd. De heer E. voornoemd, heeft een brief geschreven zonder dat enig ander contact tussen hem en klager is geweest. Dit terwijl voor de hand had gelegen dat het gesprek zou zijn aangegaan al was het alleen maar omdat er gereede kans was dat tot een werkbare verstandhouding tussen de school en de klager zou kunnen zijn gekomen. De commissie is van mening dat de school een gesprek met de klager had moeten aangaan en in dat gesprek had moeten regelen hoe de contacten tussen de klager en de school zouden verlopen en hoe aan de informatieverstrekking vorm gegeven zou worden. De aangeklaagde had het niet mogen laten bij eenzijdige schriftelijke communicatie. De commissie acht de klacht **in zoverre gegrond** en zal ter zake 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, zonder tussenkomst van derden maar in vrijheid de beschikking kan krijgen over deze gegevens, wordt daarmee gewaarborgd.
2. Gelet op artikel 377c lid 1 BW adviseert de commissie alsnog contact te zoeken met de klager en de informatie (via de mailservice) aan de klager te verstrekken.

Den Haag, 21 maart 2013

C. Sjenitzer,

Voorzitter

D.H.C. Dane-Peeters

Secretaris