



107660 - Klacht over onvoldoende begeleiding, het leerlingdossier en een communicatieverbod. Duidelijk moet zijn hoe lang een communicatieverbod duurt en waarom het is opgelegd.

## ADVIES

inzake de klacht van:

[klagers] te [woonplaats], ouders van [leerlinge] en [leerling], klagers

tegen

[verweerster], directeur van [de school], te [vestigingsplaats], verweerster

[verweerder], voorzitter van het College van Bestuur van de [Stichting], te [vestigingsplaats], verweerder

### 1. VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Bij klaagschrift van 4 april 2017, ingekomen op 4 april 2017, en aangevuld op 20 april, 14 september en 7 december 2017, hebben klagers op grond van de geldende klachtenregeling een klacht tegen verweerders ingediend met de volgende inhoud:

[klagers] klagen erover dat de school onvoldoende begeleiding heeft gegeven aan hun dochter [leerlinge], waardoor deze een achterstand heeft opgelopen.

Daarnaast klagen zij erover dat de directeur van de school hen op 4 april 2017 de toegang tot de school heeft ontzegd.

Eveneens klagen zij erover dat het leerlingdossier van hun dochter niet compleet is en dat zij het opgevraagde dossier van hun zoon nog niet hebben ontvangen.

Ook klagen zij erover dat zij van het schoolbestuur geen contact mogen hebben met de directeur en de leerkrachten. Klagers mogen alleen per e-mail communiceren met het bestuur.

Klagers nemen het de bestuurder kwalijk dat deze geen verantwoording wil nemen voor het handelen van de directeur.

Vanuit het secretariaat van de Commissie is telefonisch met partijen overlegd over de gewenste wijze van klachtafhandeling: mediation of formele klachtbehandeling. Het bevoegd gezag heeft daarop getracht een gesprek met klagers en verweerster te bewerkstelligen. Toen



bleek dat dit niet haalbaar was, is uiteindelijk de klacht ter beoordeling voorgelegd aan de Commissie.

Verweerders hebben op 7 november 2017 een verweerschrift ingediend.

Alle stukken zijn in afschrift aan partijen gestuurd.

De mondelinge behandeling van de klacht vond plaats op 13 december 2017 te Utrecht.

Klagers zijn ter zitting verschenen evenals verweerders. Als vertrouwd persoon voor verweerders was [vertrouwd persoon] aanwezig. Onder handhaving van hun standpunten hebben partijen een nadere toelichting gegeven.

Hetgeen in de stukken en op de zitting naar voren is gebracht is, voor zover relevant, zakelijk in dit advies weergegeven.

## 2. DE FEITEN

Op 26 januari 2014 is [leerlinge] (geboren 2009) begonnen op de school. De school heeft circa 50 leerlingen. Er wordt met kleine groepen gewerkt. In het schooljaar 2016-2017 zat [leerlinge] in groep 4.

De school en ouders hebben meerdere malen gesprekken gevoerd met elkaar, in ieder geval op 16 november 2016, 1, 16 en 30 maart 2017 en 4 april 2017. In februari 2017 heeft een leerkracht na schooltijd tegen de ouders gezegd dat het onzeker is of [leerlinge] over kan naar groep 5.

Tijdens het gesprek van 4 april 2017 zijn de gemoederen hoog opgelopen en is het gesprek voortijdig afgebroken. In de e-mail van 18 april 2017 heeft het bestuursbureau van het bevoegd gezag aan klagers aangegeven dat vanwege de procedure bij de Commissie alle communicatie over [leerling] en [leerlinge] via het bestuursbureau loopt. [leerlinge] is per 8 mei 2017 uitgeschreven op de [de school] en ingeschreven op een andere school. Bij e-mail van 11 mei 2017 heeft het bestuursbureau aan klagers meegedeeld de communicatie tussen klagers en de leerkracht van [leerling] weer te herstellen.

Op 7 april 2017 hebben klagers op school een kopie van het leerlingdossier van [leerlinge] opgehaald. Een kopie van het dossier van [leerling] hebben klagers niet ontvangen. Zij mogen het dossier van [leerling] op school inzien.

## 3. VISIE PARTIJEN

### Visie klagers

De school is tekort geschoten in het bieden van goed onderwijs. Met name de groepsleerkracht van [leerlinge] geeft slecht onderwijs. De leerkracht was onvoldoende op de hoogte van de situatie van [leerlinge]. Wanneer klagers haar op de begeleiding van [leerlinge] aanspraken, raakte zij erg geëmotioneerd. Klagers hebben terloops van een invalleerkracht moeten vernemen dat het niet goed ging met [leerlinge] en dat [leerlinge] mogelijk zou blijven



zitten. Ook de directeur was niet goed op de hoogte van de situatie rond [leerlinge]. Daarnaast komt de directeur de gemaakte afspraken niet na en is er onvoldoende, onvolledig en onjuist gedocumenteerd wat de school ge[leerling] zou hebben aan de problemen van [leerlinge]. Het dossier van [leerlinge] is niet compleet en deels achteraf pas gemaakt. Het dossier van [leerling] hebben klagers, ondanks hun verzoek daartoe, niet ontvangen. Verder belemmerden de directeur en het bestuur klagers in hun communicatie met de school en de leerkrachten door het contactverbod. Het bestuur weigert zijn verantwoordelijkheid te nemen. De optelsom van het bovenstaande liet klagers geen andere keus dan dat zij [leerlinge] van school moesten laten wisselen.

### Visie verweerders

Klagers hebben al vanaf het begin kritiek op elke leerkracht en de directeur. De onderwijskwaliteit op de school is buitengewoon goed. Dat komt onder andere door het kleinschalige karakter van de school. In de groep van [leerling] was veel spanning. Mede door klagers is deze spanning versterkt. Dat komt doordat klagers agressief communiceren met leerkrachten, leerlingen en andere ouders.

De leerkracht was wel op de hoogte van de situatie van [leerlinge]. Dat [leerlinge] het zwaar zou krijgen in groep 4 is ook gecommuniceerd met klagers. Ook de directeur was op de hoogte van hoe het met [leerlinge] ging en betrokken bij de communicatie met klagers. De gemaakte afspraken zijn opgenomen in het leerlingdossier.

De directeur heeft het gesprek op 4 april 2017 met klagers beëindigd omdat klagers haar een leugenaar noemden. Het beëindigen van het gesprek moet wel gezien worden in het licht van de omstandigheden. Klagers hebben met hun dochter na het gesprek zelf de school verlaten. Er is klagers geen toegangsverbod opgelegd. Bovendien zijn klagers vanaf 6 april weer op school gekomen.

Aan klagers is wel vanwege de lopende procedure bij de Commissie een maatregel opgelegd waarbij de communicatie werd beperkt.

De ondersteuning die [leerlinge] is geboden, staat in het leerlingdossier. Het dossier dat klagers op 7 april 2017 hebben gekregen, is compleet. Het door klagers ingestuurde dossier bevat onder andere verslagen die klagers zelf hebben opgesteld en die bij verweerders niet bekend zijn. Het dossier van [leerling] kunnen klagers op school inzien. In dit dossier wordt nog gewerkt.

Het bestuur heeft diverse keren geprobeerd om in gesprek te gaan met klagers en de directeur, maar klagers hielden dit af. Het bestuur heeft dus wel zijn verantwoordelijkheid genomen.

Klagers hebben, kort na het escalerende gesprek, ervoor gekozen [leerlinge] in te schrijven op een andere school. Verweerders betreuren de wijze waarop aan klagers is medegedeeld dat hun dochter mogelijk blijft zitten. Een gepland gesprek was beter geweest om dit aan ouders te vertellen.

Het is een bewuste keuze van de directeur geweest om niet de agressie van ouders te benoemen in het leerlingdossier en naar de Commissie toe. Het moet mogelijk zijn om op basis van wederzijds vertrouwen met elkaar om te gaan, zonder dergelijke dossieropbouw.



## 4. OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE

De Commissie stelt vast dat er tussen partijen een diep wantrouwen bestaat. De handelingen van de wederpartij worden vanuit dit wederzijdse wantrouwen geïnterpreteerd. Als gevolg hiervan is een welles-nietes-discussie ontstaan over onder andere het geëscaleerde gesprek van 4 april 2017 en het leerlingdossier. Het is voor de Commissie niet mogelijk om precies vast te stellen wat er tijdens dit gesprek is gebeurd en gezegd. Klagers hebben niet aangetoond, bijvoorbeeld door het tonen van een schriftelijk besluit, dat hen de toegang tot de school is ontzegd. Verweerders hebben bestreden dat klagers de toegang tot de school is ontzegd. Volgens verweerders zijn klagers ook twee dagen later weer op school geweest. Het is dan ook niet aannemelijk dat hen de toegang tot de school is ontzegd. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

De Commissie overweegt ten aanzien van de begeleiding van [leerlinge] dat uit het dossier blijkt dat er wel degelijk aandacht en begeleiding is geweest voor [leerlinge]. Het kleinschalige karakter van de school maakt dat de school in staat was begeleiding te bieden aan [leerlinge] die bij veel scholen niet mogelijk is. Uit het dossier komt naar voren dat de school [leerlinge] gericht heeft ondersteund. De leerkracht heeft in kleine groepjes geoefend met lezen. Ook blijkt uit de dagplanningen in het leerlingdossier dat [leerlinge] extra instructie en aandacht kreeg. De ingeplande extra begeleiding is een beperkt aantal keer samengevallen met de logopedie van [leerlinge]. Dat doet niet af aan het geheel aan begeleiding en ondersteuning die de school aan [leerlinge] heeft geboden. Dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

Klagers hadden verwacht dat het leerlingdossier omvangrijker en gedetailleerder zou zijn dan dat het op dit moment is. Het is de Commissie gebleken dat het dossier een duidelijk beeld geeft van de geboden ondersteuning en de voortgang van [leerlinge]. De school heeft voldoende de relevante informatie in het leerlingdossier vastgelegd. Dat dit niet geheel aansluit bij de verwachting van klagers doet hieraan niet af. Dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

Klagers hebben de school verzocht om een kopie van het leerlingdossier van [leerling], maar de school heeft deze niet verstrekt. In beginsel zal een school een ouder met ouderlijk gezag een kopie van het leerlingdossier moeten verstrekken als de ouder daar om vraagt. Dat wil zeggen een overzicht van alle persoonsgegevens, die in een leerlingdossier zijn opgenomen. In het overzicht moet onder andere staan wat het doel is waarvoor de school de gegevens gebruikt en hoe de school aan de gegevens is gekomen. Het overzicht moet de mogelijkheid geven om te kunnen controleren of de gegevens kloppen en om correctie of verwijdering van de gegevens te vragen. Voor het verstrekken van dit overzicht mag de school een vergoeding vragen van maximaal € 5 (artikel 39 lid 1 Wbp). Op grond van artikel 35 Wbp dient de school het overzicht binnen vier weken te verstrekken aan ouders die daarom vragen. Kortom, welke vorm de school ook kiest: zij dient ouders desgevraagd een schriftelijk volledig overzicht te verstrekken van alle persoonsgegevens die in het leerlingdossier staan. De Commissie wijst erop dat het voor een school wellicht praktischer en efficiënter is om een kopie van het



leerlingdossier te maken en te verstrekken. De Commissie oordeelt dit klachtonderdeel dan ook gegrond voor zover geen dossiergegevens van [leerling] aan klagers zijn verstrekt.

De school en het bestuur hebben de ouders via een maatregel beperkt in hun mogelijkheden om contact te hebben met de school en de leerkrachten. Dit klachtonderdeel is gegrond. Zo bevat de e-mail waarin dit contactverbod is opgenomen geen beperking in tijd voor dit verbod. Ook is het contactverbod niet deugdelijk gemotiveerd. Onduidelijk is wat precies het feitencomplex is op grond waarvan besloten is tot het opleggen van een contactverbod en hoe de belangen zijn gewogen.

De Commissie is gebleken dat de bestuurder zijn verantwoording heeft genomen voor het handelen van de onder hem werkzame directeur. Dit blijkt onder meer uit het feit dat hij heeft geprobeerd een gesprek tussen klagers, de directeur en hem zelf plaats te laten vinden. Dat uiteindelijk geen gesprek heeft plaatsgevonden, kan niet aan de bestuurder worden tegengeworpen nu klagers het gesprek hebben afgehouden. Ook anderszins is niet gebleken dat de bestuurder zijn verantwoording niet heeft genomen. Dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

## 5. OORDEEL VAN DE COMMISSIE

De Commissie komt op grond van bovenstaande overwegingen tot het oordeel dat de klacht deels gegrond is. De klacht is gegrond wat betreft het niet schriftelijk verstrekken van een schriftelijk volledig overzicht van alle persoonsgegevens die in het leerlingdossier van [leerling] staan en het aan klagers opgelegde contactverbod. Voor het overige is de klacht ongegrond.

## 6. AANBEVELING VAN DE COMMISSIE

De Commissie ziet geen aanleiding om naast het gestelde in de overwegingen nog nadere aanbevelingen aan het bevoegd gezag te richten.

Aldus ge[leerling] te Utrecht op 16 februari 2018 door mr. W.C. Oosterbroek, voorzitter, drs. W.D. Hajonides van der Meulen en drs. L.F.P. Niessen leden, in aanwezigheid van mr. T. Ketting, secretaris.

mr. W.C. Oosterbroek  
voorzitter

mr. T. Ketting  
secretaris