



107917 - Klacht over communicatie en leerlingdossier. De school mag na een zorgvuldige belangenafweging besluiten maar beperkt te communiceren met een ouder.

## ADVIES

inzake de klacht van:

[klaagster] te [woonplaats], moeder van [leerling], klaagster  
gemachtigde: de heer mr. J.M. Schipper

tegen

[directeur], directeur van de openbare basisschool [school] te [vestigingsplaats] en  
[bestuurder], voorzitter College van Bestuur [College van Bestuur][vestigingsplaats],  
verweerders

### 1. VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Op 14 september 2017 heeft klaagster tegen verweerders een klacht ingediend. Deze klacht, die klaagster op 18 oktober, 7 en 29 november 2017 heeft aangevuld, heeft de volgende inhoud:

[Klaagster] klaagt erover dat de school haar niet het leerlingdossier van haar zoon verstrekt.  
Verder klaagt [klaagster] erover dat zij geen contact met de intern begeleider van de school mag hebben. [Klaagster] klaagt er ook over dat zij geen contact mag hebben met de leerkrachten van de groep waar haar zoon in zit. Als gevolg hiervan krijgt klaagster geen informatie over haar zoon en de gang van zaken in de groep.  
Tot slot klaagt klaagster over de wijze waarop de bestuurder haar heeft bejegend. Een en ander is toegelicht in het klaagschrift.

Het secretariaat van de Commissie heeft telefonisch met partijen overleg gevoerd over de gewenste wijze van klachtafhandeling: mediation of formele klachtbehandeling. Naar aanleiding van deze gesprekken is de klacht ter beoordeling voorgelegd aan de Commissie. Op 12 oktober 2017 heeft de Commissie verweerders verzocht uiterlijk 10 november 2017 een verweerschrift in te dienen. Het verweerschrift van 30 oktober 2017 heeft de Commissie ontvangen op 7 november 2017. Op 20 november 2017 hebben verweerders nadere informatie gestuurd. Alle stukken zijn in afschrift aan partijen gestuurd. De mondelinge behandeling van de klacht vond plaats op 6 december 2017 te Utrecht. Klaagster was samen met haar gemachtigde bij de hoorzitting aanwezig. Verweerders hebben zich 4 december 2017 afgemeld voor de hoorzitting. Klaagster heeft haar klacht tijdens de zitting mondeling toegelicht.



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

## 2. DE FEITEN

De ouders van [leerling] zijn gescheiden. Beide ouders hebben het ouderlijk gezag. Na een uitspraak van de rechter is [leerling] bij zijn vader in huis geplaatst. Toen [leerling] in augustus 2016 in groep 3 begon op [school], woonde hij bij zijn vader. [Leerling] is bij beslissing van de rechtbank van 2 juni 2016 onder toezicht geplaatst van Samen Veilig Midden Nederland (SAVE). De ondertoezichtstelling is op 18 mei 2017 verlengd tot 4 juni 2018.

Nadat klagster had gevraagd om het dossier [leerling] te mogen inzien, heeft de school haar voor de zomervakantie uitgenodigd. Klagster kon niet komen op de afspraak. Het is niet gelukt om een nieuwe afspraak te maken voor het inzien van het dossier. Op 4 juli 2017 heeft SAVE klagster op de hoogte gesteld van communicatieafspraken met de school. De school zal klagster niet meer uitnodigen voor gesprekken, maar zal klagster wel schriftelijk blijven informeren over de vorderingen [leerling]. Op 31 augustus en 3 oktober 2017 heeft de leerkracht [leerling] klagster een kort verslag gestuurd over de vorderingen [leerling], en enkele werkjes [leerling].

## 3. VISIE PARTIJEN

### Visie klagster

Klagster heeft als gezaghebbende ouder recht om te weten hoe het gaat met haar zoon. Klagster wil daarom het leerlingdossier van haar zoon ontvangen. Zij wil ook contact met zijn leerkracht en met de intern begeleider. Klagster heeft de informatie van school ook nodig voor rechtszaken rond de echtscheiding en de omgang met haar zoon. De school ontnemt klagster het recht om op school te komen en de bestuurder heeft klagster telefonisch bedreigd. De afspraak om klagster informatie te sturen, komt de school niet na. Klagster wil met deze klacht bereiken dat ze weer normaal overleg met de school kan hebben.

### Visie verweerders

SAVE heeft een beroep op de school gedaan om [leerling] aan te nemen. Voordat [leerling] begon, heeft de school met klagster gesproken. Tijdens dat gesprek en de gesprekken die volgden, maakte klagster een verwarde en boze indruk. Bij de gesprekken was altijd iemand van SAVE aanwezig. SAVE heeft de school vanaf het begin geadviseerd over de communicatie met klagster. Aangezien klagster zich vaak zeer negatief, beledigend en boos over school uitlaat, is besloten om de communicatie via de directeur te laten verlopen. Doordat klagster in toenemende mate op intimiderende wijze communiceert, is aan het einde van vorig schooljaar ook besloten dat de school klagster dit schooljaar niet meer uitnodigt voor gesprekken. Dat staat los van de uitnodiging om het dossier van haar zoon te mogen inzien. Op die uitnodiging is klagster niet ingegaan. De bestuurder heeft klagster vervolgens een paar keer gebeld om een nieuwe afspraak te maken voor het inzien van het dossier. Deze



gesprekken heeft de bestuurder vroegtijdig moeten beëindigen omdat klaagster onsamenhangend ging praten. De bestuurder heeft klaagster nooit bedreigd. Om er voor te zorgen dat klaagster wel wordt geïnformeerd over haar zoon, stuurt de leerkracht regelmatig een kort verslag waarin wordt beschreven waar [leerling] op school mee bezig is. Ook worden werkjes [leerling] aan klaagster gestuurd.

#### 4. OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE

##### Informatie

Een school moet ouders informeren over de ontwikkeling van hun kind. De school heeft in de schoolgids beschreven op welke wijze de school ouders informeert. Dat gebeurt door ouders aan het begin van het jaar uit te nodigen voor een kennismakingsavond en gedurende het schooljaar voor thema-afsluitingen. Over schoolse zaken is veel informatie te vinden op de website van de school: de schoolgids, nieuwsbrieven, de agenda. De school voert rapport- en portfoliobesprekingen met ouders om hen op die manier te informeren over de ontwikkeling van hun kind. Daarnaast kan er volgens de schoolgids op afspraak een gesprek worden gemaakt.

Er kan een uitzondering worden gemaakt op de algemene informatieplicht die de school heeft. Dat kan als wordt gevreesd voor de veiligheid van een leerling of onderwijzend personeel. Of als het verstrekken van informatie anderszins niet in het belang is van leerling is. De school moet een eigen afweging over dat belang maken. In deze zaak spelen verschillende belangen een rol. Het belang van klaagster om als moeder [leerling] geïnformeerd te worden over haar zoon en het belang van een veilige schoolomgeving voor [leerling] en het schoolpersoneel. De school heeft na overleg en op advies van SAVE besloten tot beperkte communicatie. De school nodigt klaagster niet meer uit voor gesprekken, maar zorgt ervoor dat klaagster geregeld een verslag over de ontwikkeling van haar zoon en werkjes van haar zoon ontvangt. De Commissie stelt vast dat de school klaagster eind augustus en begin oktober een verslag en werkjes heeft gestuurd.

De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de school in redelijkheid heeft kunnen besluiten tot de beperkte communicatie. Naar aanleiding daarvan overweegt de Commissie als volgt. Op grond van de stukken en de behandeling ter zitting stelt de Commissie vast dat klaagster zich niet laat begrenzen in haar communicatie. De school heeft te maken met een stroom van e-mailberichten die veelal verwijten bevatten zonder enige onderbouwing. Op 4 juli 2017 heeft SAVE klaagster schriftelijk laten weten dat de manier waarop zij zich opstelt onveiligheid met zich mee brengt voor [leerling] in een omgeving die juist veilig en vertrouwd voor hem zou moeten zijn. Gezien de wijze van communiceren van klaagster en het advies van SAVE hierover heeft de school in het belang [leerling] en uit bescherming van het personeel in redelijkheid kunnen besluiten dat klaagster geen gesprekken mag voeren met de leerkracht en de intern begeleider. De klacht hierover is naar het oordeel van de Commissie dan ook ongegrond.



## Bejegening

Klaagster heeft aangevoerd dat de bestuurder haar onheus heeft bejegend. De bestuurder heeft dit weersproken. De Commissie ziet zich aldus geconfronteerd met tegengestelde visies. Nu er geen reden is om het standpunt van klaagster geloofwaardiger te achten dan het standpunt van de bestuurder, acht de Commissie de klacht over de bejegening onvoldoende aannemelijk gemaakt en daarom ongegrond.

## Leerlingdossier

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. Het is niet onredelijk dat de school, alvorens het dossier te verstrekken, een mondelinge toelichting wil geven op het dossier. Dit om misverstanden over de inhoud van het dossier te voorkomen. En om eventuele vragen van klaagster over het dossier te kunnen beantwoorden. Het staat vast dat de school klaagster een paar keer heeft uitgenodigd om het dossier in te komen zien. Klaagster is hier niet op ingegaan. Dat klaagster als gevolg hiervan nog geen kopie van het leerlingdossier heeft ontvangen, kan de school niet worden aangerekend. De klacht over het leerlingdossier is dan ook ongegrond.

## 5. OORDEEL VAN DE COMMISSIE

De Commissie komt op grond van bovenstaande overwegingen tot het oordeel dat de klacht ongegrond is.

## 6. AANBEVELINGEN VAN DE COMMISSIE

Naast hetgeen voortvloeit uit de overwegingen van de Commissie heeft de Commissie geen aanbevelingen.

Aldus gedaan te Utrecht op 22 januari 2018 door mr. A.A.A.M. Schreuder, voorzitter, K. Evers en drs. M.H.W.C. Voeten, leden, in aanwezigheid van mr. A.A. Veraart, secretaris.

mr. A.A.A.M. Schreuder  
voorzitter

mr. A.A. Veraart  
secretaris