



108463 - De directeur handelde zorgvuldig in een geval waarin gescheiden ouders een conflict hadden over het ophalen van hun dochter door de vader. Wel had de directeur aan de moeder een terugkoppeling moeten geven.

## ADVIES

inzake de klacht van:

[klaagster], [woonplaats], ouder van [de leerling],

tegen

[de locatieleider van] [de school] in [vestigingsplaats], verweerster  
gemachtigde: mevrouw mr. S. Prekpalaj

### 1. VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Bij klaagschrift van 17 oktober 2018 en aangevuld op 7 november 2018, heeft klaagster op grond van de geldende klachtenregeling een klacht tegen verweerster ingediend.

Verweerster heeft op 9 januari 2019 een verweerschrift ingediend.

Alle stukken zijn in afschrift aan partijen gestuurd.

De mondelinge behandeling van de klacht vond plaats op 4 februari 2019 in Utrecht.

Klaagster was op de zitting aanwezig.

Verweerster was, bijgestaan door haar gemachtigde, op de zitting aanwezig.

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

### 2. DE FEITEN

Klaagster is de moeder van [de leerling], geboren op [geboortedatum] 2011. [de leerling] zit in het schooljaar 2018-2019 in groep 4 van [de school].

De moeder en de vader van [de leerling] zijn gescheiden en hebben gezamenlijk het ouderlijk gezag. Er is een omgangsregeling. Daarin is onder meer geregeld dat de vader [de leerling] op woensdag van school mag halen.

Op vrijdag 12 oktober 2018 heeft de administrateur van de school aan verweerster meegedeeld dat de vader van [de leerling] voor de deur stond. Nadat verweerster de vader had gesproken, is hij vertrokken. Verweerster heeft die dag klaagster hiervan op de hoogte gesteld. Verweerster heeft samen met klaagster vervolgens afgesproken dat in het geval vader weer op school komt, verweerster klaagster belt.



Op maandag 15 oktober 2018 heeft de vader de school gebeld en aangegeven dat hij [de leerling] die dag van de overblijf kwam ophalen. Verweerster heeft – volgens afspraak – klagster hierover telefonisch ingelicht. Klagster heeft hierop tegen verweerster gezegd dat [de leerling] niet aan haar vader mocht worden meegegeven. Verweerster heeft vader telefonisch uitgelegd dat het geen goed idee was om naar de school te komen, omdat hij daarmee de dagelijkse gang van zaken op de school zou verstoren. De vader heeft hierop furieus gereageerd en gezegd dat niemand hem zou tegenhouden om [de leerling] te komen halen.

Vervolgens heeft verweerster advies gevraagd bij Veilig Thuis. Om verdere escalatie te voorkomen heeft verweerster de politie gebeld en gevraagd om naar de school te komen. Toen de vader bij de school verscheen, heeft de politie de vader aangesproken. De vader heeft [de leerling] onder begeleiding van de politie even gezien en is daarna vertrokken.

### 3. VISIE PARTIJEN

#### Klagster

Klagster klaagt over de gang van zaken op de school op maandag 15 oktober 2018. Verweerster had die dag haar verantwoordelijkheid moeten nemen. Verweerster had zelf op de locatie aanwezig horen te zijn en de situatie met vader zelf moeten afhandelen. Zij is dan ook tekortgeschoten in het bieden van een veilige schoolomgeving voor haar dochter. Het klopt dat klagster op 12 oktober 2018 met verweerster de afspraak heeft gemaakt dat zij zou worden gebeld als de vader van [de leerling] weer op school zou komen. Klagster heeft in het telefonisch contact op 15 oktober 2018 met verweerster benadrukt dat verweerster [de leerling] niet aan vader mocht meegeven. De vader heeft klagster meerdere keren bedreigd. Klagster heeft daarvan aangifte gedaan bij de politie. De vader heeft [de leerling] ook betrokken in zijn bedreigingen en hij zoekt [de leerling] in de pauzes op school op. Vanwege die bedreigingen heeft klagster enige tijd de omgang tussen [de leerling] en haar vader stopgezet. Doordat klagster zich niet veilig voelde, wilde zij die bewuste maandag niet naar de school komen toen verweerster dat aan haar vroeg. Verder is klagster het er niet mee eens dat [de leerling] die dag door een juf uit de klas is gehaald en zonder enige uitleg in het kantoor van verweerster moest blijven. Zij moest alleen eten en zij mocht niet buitenspelen. Verweerster had klagster vervolgens op de hoogte moeten stellen van wat er die dag is gebeurd. Klagster heeft van haar dochter moeten horen wat er na het telefoongesprek tussen klagster en verweerster die dag op school is gebeurd. [de leerling] heeft klagster dat huilend verteld. [de leerling] heeft door de hele situatie angst gekregen om op school over te blijven. Daarom heeft klagster [de leerling] uiteindelijk van school gehaald. Sinds eind januari 2019 zit [de leerling] op [school 2]. Het gaat nu een stuk beter met haar. Ze heeft geen buikpijn meer, ze is vrolijk en gaat weer met plezier naar school. Tot slot vindt klagster ook dat verweerster veel eerder had moeten ingrijpen, omdat de situatie met de vader al veel langer speelde en de school daarvan op de hoogte was.



## Verweerster

Verweerster was op de hoogte van de problemen tussen klagster en de vader van [de leerling]. Zij was er ook van op de hoogte dat de vader af en toe bij de school rondliep. Klagster vond dat eng, maar verweerster kon het de vader niet verbieden. Er was ook geen pleinverbod of een reden om dat op te leggen.

Klagster heeft verweerster aan het begin van het schooljaar benaderd over haar zorgen met betrekking tot de vader van [de leerling]. Op verzoek van verweerster heeft klagster de omgangsbeschikking van de kinderrechter aan haar toegestuurd. De vader heeft geen omgangsverbod. De overblijfmoeder op de school weet dat zij [de leerling] niet zonder toestemming van klagster aan de vader mag meegeven.

Verweerster probeert als school de neutraliteit te behouden als het om gescheiden ouders gaat. Er is geen vastgesteld beleid voor wat betreft de informatievoorziening aan gescheiden ouders, maar het is haar uit ervaring wel bekend dat gescheiden ouders verschillende rechten hebben. Het belang van het kind staat voor de school altijd voorop.

Op vrijdag 12 oktober 2018 is de vader zeer geëmotioneerd op de school verschenen. Hij wilde zijn dochter zien. Hij vertelde dat hij van klagster zijn dochter al een tijd niet mocht zien. Daarna is hij weer vertrokken. Verweerster heeft dit aan klagster verteld. Zij heeft klagster daarbij niet op het gedrag van de vader aangesproken. Klagster maakte verweerster ook duidelijk dat zij niet wilde worden aangesproken op het gedrag van vader. Vervolgens is de afspraak gemaakt dat verweerster klagster zou bellen als de vader op school zou verschijnen. Op maandag 15 oktober 2018, toen verweerster hoorde dat de vader naar de school zou komen, heeft zij klagster hierover gebeld. Vanwege de reacties van zowel de vader en als van klagster daarop, heeft verweerster vervolgens de afweging gemaakt om de politie te laten komen. Verweerster heeft [de leerling] in verband met haar veiligheid, de veiligheid van de andere leerlingen en aanwezigen op de school, apart laten zetten onder begeleiding van de onderwijsassistent. Verweerster heeft zorgvuldig gehandeld die dag en heeft haar verantwoordelijkheid genomen. Hierbij heeft zij de veiligheid van iedereen voor ogen gehad en daarnaar gehandeld.

Verweerster heeft er niet aan gedacht om na het voorval klagster te bellen en om het gebeuren aan haar terug te koppelen. Dat heeft ze ook niet gedaan nadat klagster haar klacht bij de Commissie had ingediend. Achteraf gezien was het echter beter geweest om met klagster hierover in gesprek te gaan. Verweerster heeft het wel op bestuurlijk niveau besproken.

## 4. OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE

De klacht van klagster valt uiteen in twee onderdelen. Enerzijds klaagt klagster erover dat verweerster niet zorgvuldig heeft gehandeld op de dag dat de vader van haar dochter op de school is gekomen om haar op te halen. Anderzijds klaagt klagster erover dat verweerster geen terugkoppeling heeft gegeven aan klagster over wat er die dag had plaatsgevonden.



Op grond van de stukken en het verhandelde op de zitting, is het de Commissie gebleken dat verweerster in de kern zorgvuldig heeft gehandeld op maandag 15 oktober 2018. Verweerster heeft, nadat de vader van [de leerling] de school had gebeld dat hij die dag zijn dochter zou komen halen, volgens de afspraak klaagster gebeld. Klaagster wilde echter in verband met haar veiligheid niet naar de school komen. Klaagster heeft daarbij nogmaals duidelijk gemaakt dat verweerster [de leerling] niet aan de vader mocht meegeven en aangegeven dat verweerster het verder zelf maar moest oplossen. Verweerster heeft daarna op grond van de toon van de beide gesprekken met klaagster en de vader de afweging gemaakt om de politie te bellen. Daarnaast heeft verweerster ervoor gezorgd dat [de leerling] onder begeleiding van een onderwijsassistent op een veilige plek in de school verbleef. Verweerster heeft door zo te handelen de veiligheid van niet alleen [de leerling], maar ook alle andere op de school aanwezige personen, gewaarborgd. Het feit dat verweerster zich op een andere locatie bevond, maakt niet dat verweerster haar verantwoordelijkheid niet heeft genomen. Verweerster heeft vanaf die andere locatie contact gehouden en instructies gegeven aan de medewerkers van de school, die daar ook naar hebben gehandeld. De vader heeft vervolgens onder begeleiding van de politie zijn dochter even mogen zien, waarna hij rustig is vertrokken. Op de zitting is duidelijk geworden dat de school niet een op schrift gesteld beleid heeft voor informatievoorziening aan en de omgang met gescheiden ouders. Hoewel verweerster voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat zij zich neutraal heeft opgesteld en in het belang van [de leerling] heeft gehandeld, is de Commissie van oordeel dat het beleid ten aanzien van gescheiden ouders voor iedereen duidelijk en helder dient te zijn en zal daarom hierover een aanbeveling doen. Het is de Commissie overigens ook niet gebleken dat verweerster in de aanloop naar deze dag onzorgvuldig heeft gehandeld. Zo heeft verweerster, toen zij hoorde van de problemen die er waren tussen klaagster en de vader, de omgangsbeschikking bij klaagster opgevraagd. Uit die beschikking bleek onder meer dat beide ouders gezag hebben over [de leerling] en dat er een omgangsregeling is bepaald tussen de vader en [de leerling]. Er is aan vader geen omgangsverbod opgelegd. De Commissie is dan ook van oordeel dat verweerster zorgvuldig en in de geest van het beleid in verband met gescheiden ouders heeft gehandeld. Verweerster heeft daarbij ook alles gedaan om de veiligheid van [de leerling] te waarborgen. Daarom acht de Commissie dit klachtonderdeel ongegrond.

De klacht over het niet terugkoppelen aan klaagster van het verloop van het voorval, acht de Commissie gegrond. Gezien de aard van de situatie en het gesprek tussen klaagster en verweerster eerder die dag, had het op de weg van verweerster gelegen om dat wel te doen. Verweerster heeft op de zitting ook erkend dat zij dit achteraf gezien beter wel had kunnen doen.

## 5. OORDEEL VAN DE COMMISSIE

De Commissie komt op grond van bovenstaande overwegingen tot het oordeel dat:

- de klacht over het niet zorgvuldig handelen, ongegrond is, en
- de klacht over het niet terugkoppelen van het voorval door verweerster aan klaagster, gegrond is.



## 6. AANBEVELINGEN VAN DE COMMISSIE

De Commissie beveelt het bevoegd gezag aan om het beleid ten aanzien van de informatievoorziening aan gescheiden ouders op schrift te stellen en op de website van de school te plaatsen, zodat dit voor alle ouders en medewerkers van de school duidelijk is.

Aldus gedaan te Utrecht op 18 maart 2019 door mr. F. Arslan, voorzitter, mr. A. Alam-Khan en mr. P.H.M. Kanters, leden, in aanwezigheid van A. Gordon, secretaris.

mr. F. Arslan  
voorzitter

A. Gordon  
secretaris