



## SAMENVATTING

104563 – Klacht van ouders over communicatie en klachtbehandeling; VO

Klacht van een gescheiden ouder over de wijze waarop hij door de sectordirecteur is bejegend, over het onbeantwoord laten van brieven en over de wijze waarop zijn klacht is afgehandeld. Verder klaagt klager over het opnemen van onjuiste informatie over hem in het schoolsysteem en over het vervolgens niet direct verwijderen van de onjuiste informatie. De Commissie verklaart de klacht over de onheuse bejegening door de sectordirecteur ongegrond omdat de standpunten van partijen dienaangaande uiteenlopen en er voorts geen sprake is van aanvullende informatie dan wel getuigenverklaringen. Niet gebleken is dat de school brieven van klager onbeantwoord liet. Bovendien heeft de school, op verzoek van klager, telkens nogmaals afschriften van eerdere brieven verzonden. Ook de klacht over de wijze van klachtafhandeling oordeelt de Commissie ongegrond. De rector heeft zorgvuldig gehandeld door met klager een afspraak te maken om zijn klacht aan te horen en nadien heeft klager, tot aan indiening van de klacht, niets meer van zich laten horen. Klachten ongegrond.

De Commissie doet twee aanbevelingen, inhoudende dat het bestaande beleid ten aanzien van de informatieverstrekking aan gescheiden ouders wordt geëvalueerd en aan ouders kenbaar wordt gemaakt, en dat er bij aanmelding van leerlingen dan wel op het moment van scheiding structureel in kaart wordt gebracht hoe de juridische status wat betreft gezag, omgang en informatievoorziening is.

## ADVIES

inzake de klacht van:

de heer A te B, ouder van C A, leerlinge van de regionale scholengemeenschap (rsg) D te E, hierna te noemen klager

tegen

- mevrouw G, sectordirecteur mavo/havo/vwo rsg D, hierna te noemen: sectordirecteur mavo/havo/vwo;
- de heer F, sectordirecteur vmbo rsg D, hierna te noemen: sectordirecteur vmbo en
- mevrouw drs. H, rector rsg D, hierna te noemen: rector, gezamenlijk te noemen verweerders

### 1. VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Bij klaagschrift van 9 april 2010, ingekomen op 25 mei 2010 en aangevuld op 1 juli en 1 oktober 2010, heeft klager op grond van de klachtenregeling van de betrokken school bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC) een klacht jegens verweerders ingediend met de volgende inhoud:



De heer A klaagt over de wijze waarop mevrouw G hem heeft bejegend.  
Verder klaagt de heer A er over dat de directie onjuiste informatie over hem had opgenomen in het schoolsysteem en deze informatie niet, althans te laat, heeft aangepast.  
Ook klaagt de heer A er over dat de directie zijn brieven onbeantwoord laat.  
Tot slot klaagt de heer A over de wijze waarop de centrale directie zijn klacht hierover heeft afgehandeld.  
Een en ander zoals toegelicht in het klaagschrift.

Verweerders hebben een verweerschrift met bijlagen ingediend, ingekomen op 17 september 2010. Op verzoek van de Commissie heeft het bevoegd gezag van de school, de stichting Openbaar VO J, op 9 juli 2010 de op school geldende klachtenregeling overgelegd. Alle stukken zijn over en weer in afschrift ter kennisname aan partijen gestuurd. De mondelinge behandeling van de klacht vond plaats op 6 oktober 2010 te Zwolle. Partijen zijn in persoon ter zitting verschenen. 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 en in samengevatte vorm in dit advies weergegeven.

## 2. DE FEITEN

C, is vanaf 17 december 2008 ingeschreven op de rsg D. C zit in het huidige schooljaar in 3 havo. Bij brief van 11 december 2009 heeft de sectordirecteur mavo/havo/vwo klager medegedeeld dat de school zich, gezien het feit dat hij geen omgangsregeling met C heeft en zij heeft aangegeven geen contact met klager te willen hebben, zal beperken tot het toezenden van de feitelijke informatie over de vorderingen van C. Daarbij is klager verzocht alleen op school te komen wanneer hij een afspraak heeft met een van de functionarissen van de school. Zowel op 23 maart als op 7 april 2010 is klager zonder afspraak op school verschenen en beide keren heeft C haar vader gezien. In mei 2010 ontving de school een afschrift van een kort geding vonnis van 28 april 2010 waarin klager een straatverbod wordt opgelegd om onverwachte confrontaties tussen hem en zijn dochter tegen te gaan.

## 3. OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE

Hoewel klager niet expliciet klaagt over het niet c.q. onvoldoende verstrekken door de school van informatie over de schoolvorderingen van zijn dochter C, wenst de Commissie het navolgende niet onopgemerkt te laten, temeer nu gebleken is dat klager enige malen de school heeft bezocht om meer informatie te verkrijgen.

Artikel 11 Wet op het voortgezet onderwijs bepaalt dat een school rapporteert over de vorderingen van de leerlingen aan hun ouders. Klager heeft niet het ouderlijk gezag over zijn dochter C. De Commissie heeft echter in eerdere adviezen al uitgesproken dat een school in beginsel gehouden is ook een ouder die niet het ouderlijk gezag heeft, te informeren over de ontwikkeling van zijn kind. Op grond van de overgelegde stukken en het verhandelde ter zitting is de Commissie gebleken dat de school ten aanzien van de informatieverstrekking in het schooljaar 2009-2010 heeft volstaan met het toezenden dan wel overhandigen aan klager van de drie schoolrapporten van C. Het verzoek van klager om met



# Onderwijsgeschillen

Landelijke  
Klachtencommissie  
Onderwijs

de mentor van C te spreken, is afgewezen. Gezien het feit dat er geen omgang plaatsvond tussen C en haar vader en omdat C verweerders te kennen had gegeven bang te zijn voor klager, is het begrijpelijk dat de school zich terughoudend heeft opgesteld in het verstrekken van meer informatie. Dat het verzoek om met de mentor te spreken niet is ingewilligd, acht de Commissie te billijken gezien de vertrouwensband tussen C en de mentor. Voorts is de Commissie gebleken dat de school na het eerste verzoek van klager om hem informatie te verstrekken adequaat en voortvarend heeft onderzocht op welke wijze de school inhoud kon geven aan de wettelijke verplichting tot informatieverstrekking. Daarenboven hebben verweerders zich voor het overige bereid getoond om een afspraak met klager te maken op het moment dat hij dat wenste. In die zin acht de Commissie de informatieverstrekking afdoende. De Commissie kan zich wel voorstellen dat het beleid van de school ter zake van deze informatieverstrekking in eerste instantie niet duidelijk bij klager is overgekomen. Tevens is gebleken dat dit beleid niet op schrift is gesteld noch op andere wijze in algemene zin met ouders is gecommuniceerd. De Commissie zal hierover een aanbeveling doen.

De Commissie is niet gebleken dat de school brieven van klager onbeantwoord liet. Het lijkt erop dat de reacties niet zozeer niet zijn verstuurd maar niet door klager zijn ontvangen. Dit is niet aan de school te verwijten omdat zij het juiste adres van klager heeft gebruikt. Bovendien heeft de school, op het moment dat klager aangaf bepaalde post niet te hebben ontvangen, telkens nogmaals afschriften van de eerdere brieven verzonden. De klacht hierover is dan ook ongegrond.

De Commissie constateert ten aanzien van het klachtonderdeel dat de directie onjuiste informatie over hem had opgenomen in het schoolsysteem en deze niet, althans te laat, heeft aangepast, als volgt. Gebleken is dat de school na aanmelding van C informatie, afkomstig van haar moeder, heeft opgenomen in het leerlingvolgsysteem zonder na te gaan of deze informatie juist was. De Commissie acht het niet klachtwaardig dat deze informatie in eerste instantie was opgenomen. Van een school kan ook niet worden verwacht dat alle gegeven informatie wordt geverifieerd. Op het moment dat klager, als zijnde de andere ouder, zijn visie over deze informatie gaf, heeft de sectordirecteur vmbo deze informatie bij de politie en bij Jeugdzorg nagetrokken en, toen bleek dat het onjuiste informatie betrof, deze direct uit het systeem verwijderd. Dit klachtonderdeel is daarmee ongegrond. Wel zal de Commissie een aanbeveling doen over het opnemen van informatie.

Ten aanzien van de klacht over de onheuse bejegening van klager door de sectordirecteur mavo/havo/vwo tijdens het gesprek op 3 december 2009 overweegt de Commissie dat de standpunten van partijen dienaangaande uiteenlopen. Nu er voorts geen sprake is van aanvullende informatie dan wel getuigenverklaringen, zal de Commissie dit klachtonderdeel ongegrond verklaren, temeer nu de Commissie, naast de stelling van klager, geen enkele aanwijzing heeft dat de sectordirecteur zich heeft schuldig gemaakt aan het haar verweten gedrag.

De Commissie constateert ten slotte dat zowel klager als de rector aangeven dat zij op 14 april 2010 een prettig gesprek hebben gevoerd. Evenwel heeft dit gesprek niet tot gevolg gehad dat de onvrede van klager ten opzichte van de bejegening door de sectordirecteur mavo/havo/vwo is weg genomen. Naar het oordeel van de Commissie heeft de rector zorgvuldig gehandeld door met klager een afspraak te maken teneinde zijn klacht aan te horen. Dat de rector vervolgens heeft geconcludeerd dat het klager duidelijk was op grond waarvan hem welke gegevens werden verstrekt is niet onaannemelijk gezien de prettige sfeer van het gesprek en gezien het feit dat klager nadien niets meer van zich heeft laten horen tot aan het indienen van de onderhavige klacht. De Commissie oordeelt dit klachtonderdeel derhalve ongegrond.



## 5. OORDEEL

De Commissie komt op grond van bovenstaande overwegingen tot het oordeel dat de klachten ongegrond zijn.

## 6. AANBEVELINGEN VAN DE COMMISSIE

De Commissie adviseert het bevoegd gezag van rsg D:

- er zorg voor te dragen dat het bestaande beleid ten aanzien van de informatieverstrekking waar nodig op grond van het vorenstaande wordt geëvalueerd en dat dit beleid aan de ouders kenbaar wordt gemaakt, bij voorkeur door dit op te nemen in de schoolgids;
- er zorg voor te dragen dat bij aanmelding van leerlingen dan wel op het moment dat de scheiding aan school wordt gemeld structureel in kaart wordt gebracht hoe de juridische status wat betreft gezag, omgang en informatievoorziening van gescheiden ouders ten opzichte van elkaar en hun kinderen is.

Aldus gedaan te Utrecht op 8 november 2010 door mr. J.P.L.C. Dijkgraaf, voorzitter, J. Toes en drs. D.J. Duyvis, leden, in aanwezigheid van mr. R.M. de Bekker, secretaris.

mr. J.P.L.C. Dijkgraaf  
voorzitter

mr. R.M. de Bekker  
secretaris