



## SAMENVATTING

104798 - Klacht over informatieverstrekking aan ouders en derden, over leerlingendossier en over klachtbehandeling; VO

De Commissie hanteert als uitgangspunt dat een school in beginsel gehouden is om ouders op de hoogte te houden van de ontwikkeling van hun kind. Als wordt besloten een leerling door te verwijzen naar schoolmaatschappelijk werk dan dient de school de ouders daarvan op de hoogte te brengen, ook als de leerling heeft verzocht dit niet te doen. Een verwijzing naar schoolmaatschappelijk werk moet ook in een leerlingendossier worden opgenomen.

Als een externe instantie een school vraagt om informatie dan zal de school per geval en situatie een afweging moeten maken, moeten nagaan of het noodzakelijk is en welke gevolgen het verstrekken van informatie kan hebben. Wordt de informatie verstrekt, dan zal de school de betrokken ouders hierover moeten inlichten. Verder zal de school de externe instantie om een terugkoppeling moeten vragen om daarmee te voorkomen dat de externe instantie de verstrekte informatie niet volledig en/of onjuist vastlegt. De klacht is gedeeltelijk gegrond.

## ADVIES

inzake de klacht van:

de heer En mevrouw A, ouders van B, ex-leerling van de C, een school voor voorbereidend middelbaar beroepsonderwijs te D, klagers

tegen

1. de heer E, directeur van de C
2. het bestuur van de C, F, verweerders

### 1. VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Bij klaagschrift met bijlagen van 24 oktober 2010, ingekomen op 25 oktober 2010 en voorzien van aanvullingen d.d. 1 november 2010, hebben klagers 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 en mevrouw A klagen er over dat de school hen niet geheel of gedeeltelijk heeft geïnformeerd over de problemen van hun dochter. Door deze handelwijze van de school hebben zij geen gespecialiseerde hulp voor B kunnen inschakelen.

Verder klagen de heer en mevrouw A er over dat de school derden onjuist en zonder hun toestemming heeft geïnformeerd.

De heer en mevrouw A klagen er ook over dat het leerlingdossier van hun dochter onvolledig was en dat de school onwillig was toen zij om inzage vroegen.



Tot slot klagen de heer en mevrouw A over de wijze waarop het bevoegd gezag hun klacht van 8 maart 2010 heeft afgehandeld. Met name klagen zij erover dat:

- a. de klachtafhandeling te lang heeft geduurd;
- b. het bevoegd gezag zijn mening heeft gevormd op basis van een onzorgvuldige rapportage;
- c. het bevoegd gezag informatie die klagers aan de rapporteur (op 30 juni 2010) en aan het bevoegd gezag zelf (op 20 september 2010) ter beschikking hebben gesteld, niet heeft betrokken bij de beoordeling van de klacht;
- d. het bevoegd gezag zich niet heeft uitgesproken over de klacht dat medewerkers van de school zonder toestemming van klagers informatie hebben verstrekt aan derden.

Verweerders hebben gezamenlijk een verweerschrift ingediend dat op 29 november 2010 door de Commissie is ontvangen.

Alle ontvangen stukken zijn in afschrift ter kennisname aan partijen gestuurd.

De mondelinge behandeling vond plaats op 19 januari 2011 te Utrecht.

Klager was ter zitting aanwezig, vergezeld door de heer I, afdelingscoördinator adoptiezaken stichting samenwerkingsverband familierecht, als informant.

Verweerder E was ter zitting aanwezig evenals de secretaris van het bestuur, de heer J.

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

Klagers hebben drie kinderen geadopteerd. Een daarvan is B. B is met ingang van 1 januari 2009 van vmbo-school K overgestapt naar klas 3 vmbo van de C. Op 4 november 2009 is B van huis weggelopen. B heeft haar leerlingbegeleider diezelfde dag verteld dat ze was weggelopen. Daarop heeft de leerlingbegeleider de schoolmaatschappelijk werkster ingeschakeld, die op haar beurt contact heeft opgenomen met Bureau Jeugdzorg. Om meer zicht te krijgen op de ontwikkeling en het gedrag van B heeft de Raad voor de Kinderbescherming onderzoek verricht. Sinds 4 november 2009 woont B niet meer bij haar ouders. Ze is uit huis geplaatst en onder toezicht gesteld. B is in 2010 geslaagd voor haar vmbo-eindexamen. Daarna is ze begonnen met een opleiding maar daar is ze mee opgehouden.

Omdat de school had nagelaten klagers te informeren over de problemen die hun dochter had en die bekend waren op school, hebben klagers op 8 maart 2010 een klacht bij het bestuur ingediend. Naar aanleiding van de klacht heeft het bestuur een onderzoek door een onafhankelijke derde laten verrichten naar het handelen van de school. Nadat het onderzoeksrapport op 5 juli 2010 was uitgebracht heeft het bestuur klagers op 20 september 2010 gehoord. Op 5 oktober 2010 heeft het bestuur geconcludeerd dat de school terecht de privacy van B heeft gerespecteerd en daarom niet verwijtbaar heeft gehandeld door klagers niet te informeren.

## 3. OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE

De Commissie hanteert als uitgangspunt dat een school in beginsel gehouden is om ouders op de hoogte te houden van de ontwikkeling van hun kind. Ten aanzien van de vraag of er een uitzondering gemaakt kan worden op dit uitgangspunt als een leerling de school om geheimhouding verzoekt, overweegt de Commissie dat een school er beleidsmatig rekening mee hoort te houden dat haar medewerkers door leerlingen in vertrouwen kunnen worden genomen.



Daarmee kan zij trachten handvatten te bieden voor situaties waarbij de ontvanger van de vertrouwelijke informatie een reactie nodig acht die de vertrouwensrelatie kan schenden.

Onderdeel van dat beleid dient te zijn dat een leerling erop gewezen wordt dat de informatie die hij slechts in vertrouwen wil verstrekken in beginsel ook vertrouwelijk blijft, maar dat er zich situaties kunnen voordoen die met zich meebrengen dat de ontvanger anderen, zoals ouders, op de hoogte moet stellen van hetgeen hem in vertrouwen is meegedeeld. Van een dergelijke situatie is bijvoorbeeld sprake als wordt besloten om een leerling op grond van duidelijke signalen die wijzen op problemen, door te verwijzen naar schoolmaatschappelijk werk. Een dergelijke verwijzing acht de Commissie van dermate belang, dat de ouders daar, vanwege de verantwoordelijkheid voor hun minderjarige kind, van op de hoogte moeten worden gebracht. Het verdient de voorkeur dat de school, na overleg met de leerling, de ouders informeert waarom is besloten tot verwijzing. De school zal in ieder geval moeten meedelen dat in het belang van de leerling besloten is tot verwijzing. Nu de school klagers niet heeft geïnformeerd over de verwijzing, acht de Commissie de klacht hierover gegrond. Het voert naar het oordeel van de Commissie overigens te ver om daaraan de conclusie te verbinden dat klagers als gevolg daarvan geen specialistische hulp hebben kunnen instellen omdat op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting niet vastgesteld kan worden dat de signalen die school had gekregen de enige signalen waren op grond waarvan specialistische hulp ingeschakeld had kunnen worden.

Naar aanleiding van de klacht dat de school derden zonder toestemming van de ouders heeft geïnformeerd overweegt de Commissie dat de medewerkers van een school de nodige zorgvuldigheid en geheimhouding in acht dienen te nemen met betrekking tot hetgeen zij uit hoofde van hun functie vertrouwelijk te weten zijn gekomen. Met het verstrekken van informatie aan derden moet daarom prudent worden omgegaan en per geval en situatie zal een afweging gemaakt moeten worden. Een medewerker van school zal zich moeten afvragen of het wenselijk is de gevraagde informatie aan derden, in dit geval Bureau Jeugdzorg en de Raad voor de Kinderbescherming, te verstrekken. Verder zal hij zich moeten afvragen of er omstandigheden zijn die vergen dat nagelaten wordt om de gevraagde informatie te verstrekken. Een belangrijke afweging daarbij is dat de onderwijsgevende in de uitoefening van zijn vak een vertrouwensrelatie heeft met de leerling en diens ouders en dat hij deze dient te bewaken. Dat de mentor en de leerlingbegeleider hebben besloten om zonder toestemming van klagers desgevraagd informatie aan de genoemde instanties te verstrekken kan de Commissie billijken omdat de dochter van klagers in een zorgelijke situatie verkeerde en zij hulp nodig had, die door de externe instanties aan haar gegeven kon worden. Overigens overweegt de Commissie in dit kader dat het – uitzonderlijke omstandigheden daargelaten – te allen tijde correct en gewenst is om betrokkenen te informeren dat aan derden informatie is verstrekt en daarbij de afweging die gemaakt is mee te delen. Dat is niet gebeurd en in die zin acht de Commissie de klacht over het informeren van derden gegrond.

Om te voorkomen dat de externe instanties de verstrekte informatie niet volledig en/of onjuist vastleggen in bijvoorbeeld een verslag of een onderzoek, verdient het aanbeveling om de externe instanties om een terugkoppeling te vragen. Het is de Commissie niet gebleken dat om een terugkoppeling is gevraagd. Dat betekent niet dat de medewerkers van de school onwaarheden hebben verkondigd. Dat is niet gebleken en de klacht hierover acht de Commissie dan ook ongegrond.

De volgende klacht betreft het leerlingdossier. Hierin worden administratieve zaken over de leerling, alsook de ontwikkelingen van de leerling bijgehouden. Bij de ontwikkelingen wordt niet alleen gedacht aan toetsgegevens en cijferlijsten maar ook aan een beschrijving van de ontwikkelingen die een leerling doormaakt op sociaal-emotioneel gebied. Het bijhouden van deze ontwikkelingen is van belang omdat op die wijze de continuïteit van de begeleiding van een leerling gewaarborgd kan worden.



Op grond daarvan had in het dossier de verwijzing naar schoolmaatschappelijk werk, alsook het gegeven dat B gesprekken heeft gevoerd met de leerlingbegeleider in het dossier opgenomen moeten zijn. Dat is niet het geval en op grond daarvan is de klacht dat het leerlingdossier onvolledig was, gegrond. Dat de school onwillig was om het dossier aan klagers te verstrekken is niet gebleken. Het verzoek is op 14 april 2010 ingediend en op 26 april 2010 is het verzoek gehonoreerd. Naar het oordeel van de Commissie heeft de school daarmee binnen een redelijke termijn gereageerd op het verzoek. De klacht hierover acht de Commissie ongegrond.

Wat betreft de klacht over de klachtbehandeling stelt de Commissie vast dat het bevoegd gezag binnen een redelijke termijn, te weten drie weken na indiening van de klacht, met klagers een gesprek heeft gevoerd over de klacht. Toen is voorgesteld om een onafhankelijk onderzoek te laten verrichten. Daaruit blijkt dat het bevoegd gezag zorgvuldig te werk wilde gaan en de klacht serieus nam. Doordat het bevoegd gezag een onafhankelijke derde had ingeschakeld, is het onderzoek naar de klacht uit handen gegeven. Het is de Commissie niet gebleken dat dit op een onzorgvuldige wijze is gebeurd. Integendeel, er is overleg gevoerd over de onderzoeksopzet. Hier is weliswaar enige tijd overheen gegaan maar dat kan het bevoegd gezag niet worden verweten. Overigens is niet gebleken dat hiermee onnodig veel tijd verloren is gegaan. Nadat er overeenstemming was over de onderzoeksopzet heeft de onderzoeker verschillende mensen gehoord en allerhande documenten bestudeerd. Op grond daarvan heeft de onderzoeker voorlopige conclusies en aanbevelingen geformuleerd, die hij aan de partijen heeft voorgelegd. Het definitieve rapport is op 5 juli 2010 uitgebracht. Aangezien dat vlak voor de zomervakantie was, acht de Commissie het niet onredelijk dat het rapport na de zomervakantie is besproken. Ruim twee weken na de bespreking heeft het bevoegd gezag een inhoudelijke reactie gegeven op de klacht. In deze reactie refereert het bevoegd gezag aan de nadere informatie die klagers hebben verstrekt. In de voorlaatste alinea van de brief van 5 oktober 2010 heeft het bevoegd gezag een oordeel uitgesproken over zowel het niet informeren van klagers als het wel informeren van Bureau Jeugdzorg en de Raad voor de Kinderbescherming. Op grond van het bovenstaande komt de Commissie tot de conclusie dat de klachtbehandeling zorgvuldig is geweest. Het feit dat het bevoegd gezag op grond van de gegevens tot een ander oordeel is gekomen dan de Commissie doet daar niet aan af. De klacht hierover is ongegrond.

#### 4. OORDEEL VAN DE COMMISSIE

De Commissie komt op grond van bovenstaande overwegingen tot het oordeel dat de klacht dat de school klagers niet heeft geïnformeerd over de problemen van hun dochter en de klacht dat het leerlingdossier onvolledig was, gegrond zijn. De klacht dat de school aan derden informatie heeft verstrekt is in zoverre gegrond dat de school heeft nagelaten om klagers hiervan op de hoogte te stellen. De overige klachten zijn ongegrond.

#### 5. AANBEVELINGEN VAN DE COMMISSIE

De Commissie beveelt het bevoegd gezag van de C aan om vast te leggen in welke gevallen de school informatie aan derden mag geven en op welke wijze dat dient te gebeuren. Verder beveelt de Commissie het bevoegd gezag aan om na te gaan welke stukken in een leerlingdossier opgenomen moeten worden en om hierover vervolgens duidelijke afspraken te maken.



# Onderwijsgeschillen

**Landelijke  
Klachtencommissie  
Onderwijs**

Aldus gedaan te Utrecht op 14 februari 2011 door mr. dr. L.P.M. Klijn, voorzitter,  
drs. W.D. Hajonides van der Meulen en W. Happee, leden, in aanwezigheid van  
mr. A.A. Veraart, secretaris.

mr. L.P.M. Klijn  
voorzitter

mr. A.A. Veraart  
secretaris