



SAMENVATTING

105698 - Klacht over informatieverstrekking en klachtbehandeling; PO

Een gescheiden vader klaagt erover dat de school hem onvoldoende informeert over zijn kinderen en informatie aan de Raad voor de Kinderbescherming heeft verstrekt zonder dat hij hiervan wist. Verder klaagt klager over de klachtafhandeling door het schoolbestuur.

Een school dient beide ouders in beginsel actief te informeren over de ontwikkeling van hun kind tenzij wordt gevreesd voor de veiligheid van een leerling of onderwijzend personeel of als het verstrekken van informatie anderszins niet in het belang is van de leerling.

In casu verzocht klager de school om informatie nadat school was benaderd door de Raad met het verzoek om in het kader van een raadsonderzoek anoniem gegevens te verstrekken over de kinderen. Nu de vragen van klager voornamelijk gingen over informatie die school anoniem aan de Raad had verstrekt, is het begrijpelijk en zorgvuldig dat de school bij de Raad om advies heeft gevraagd. De Raad adviseerde om in het belang van de kinderen geen informatie te verstrekken zolang er nog geen uitspraak van de rechtbank was. Op basis van het advies van de Raad en de uitkomst van het overleg met het zorgadviesteam heeft de school redelijkerwijs kunnen en mogen besluiten om klager geen informatie te verstrekken.

De klacht over de informatieverstrekking is ongegrond.

Een klager en degene tegen wie de klacht is gericht horen op de hoogte te worden gesteld van de geldende klachtenprocedure. Daarnaast is het belangrijk dat gestelde termijnen in acht worden genomen. Het schoolbestuur heeft onzorgvuldig gehandeld door lang te wachten met het opnemen van telefonisch contact en met het inhoudelijk behandelen van de klacht. Juist in de precaire situatie waarin klager, zijn gezin en ook de directeur zich bevonden, had het voor de hand gelegen om de klacht voortvarend te behandelen. Dat is niet gebeurd.

De klacht over de klachtbehandeling is gegrond.

ADVIES

inzake de klacht van:

de heer A te B, ouder van vier leerlingen van de openbare basisschool C, klager

tegen

mevrouw D, directeur obs C te E,

en

de heer P. Jonkers, directeur/bestuurder van de Stichting G te E, verweerders

gemachtigde: mevrouw mr. F

1. VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Bij klaagschrift met bijlagen van 15 februari 2013, ingekomen op 19 februari 2013 en aangevuld op 25 maart 2013, heeft klager op grond van de geldende klachtenregeling een klacht tegen verweerders ingediend met de volgende inhoud:



De heer A klaagt erover dat:

1. de school informatie aan de Raad voor de Kinderbescherming heeft verstrekt zonder klager hiervan in kennis te stellen;
2. de directeur de hiervoor bedoelde informatie niet aan klager wil toelichten;
3. de school klager meer in het algemeen onvoldoende informeert over het wel en wee van zijn kinderen op school;
4. het schoolbestuur zijn klacht niet adequaat heeft afgehandeld.

Op 20 februari 2013 heeft de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (de Commissie) verweerdere geïnformeerd over de klacht. Verweerdere hebben op 21 maart 2013 een gezamenlijk verweerschrift met bijlagen ingediend.

Alle stukken zijn over en weer in afschrift aan partijen gestuurd.

De mondelinge behandeling van de klacht, die in eerste instantie was vastgesteld op 27 maart 2013, is door de Commissie verplaatst en gehouden op 3 april 2013 te Utrecht.

Klager was ter zitting aanwezig.

Verweerdere waren eveneens ter zitting aanwezig, daarbij bijgestaan door de gemachtigde.

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

Klager heeft vier kinderen. Klager en de moeder van de kinderen hebben beiden het ouderlijk gezag. De moeder heeft eind november 2010 het huis waarin het gezin woonde samen met de kinderen verlaten. Begin 2011 heeft de moeder de vier kinderen ingeschreven bij de openbare basisschool C. Op 5 oktober 2011 heeft klager bij de rechtbank te Rotterdam een verzoekschrift ingediend om tussen hem en zijn kinderen een zorgregeling te bepalen. Daarnaast heeft klager de rechtbank verzocht om een informatieregeling vast te stellen.

Daarop heeft de rechtbank de Raad voor de Kinderbescherming (de Raad) verzocht advies uit te brengen. De Raad heeft gerapporteerd op 20 april 2012, waarna de rechtbank op 4 juli 2012 uitspraak heeft gedaan. De rechtbank heeft klager het recht op een verdeling van de zorg- en opvoedingstaken voor een periode van een jaar ontzegd. Het verzoek om een informatieregeling is afgewezen omdat het verstrekken van informatie aan klager niet in het belang van de minderjarigen moet worden geacht, aldus de rechtbank. In hoger beroep heeft het hof de bestreden beschikking wat betreft de zorgverdeling en de informatieregeling op 13 februari 2013 bekrachtigd.

Na lezing van het rapport van de Raad heeft klager op 15 april 2012 verweerster schriftelijk verzocht zes vragen te beantwoorden die verband hielden met de volgende door verweerster gefiatteerde passage uit het rapport: "wanneer vader in de buurt is gesignaleerd is dit wel terug te zien in het gedrag van de kinderen. De kinderen zijn dan angstig." Verder heeft klager verweerster in diezelfde brief verzocht om hem te informeren over school gerelateerde zaken betreffende zijn kinderen. Klager heeft de school op 17 april 2012 gebeld omdat hij wilde weten of zijn brief was ontvangen. Op 20 april 2012 heeft klager bij het bestuur een klacht ingediend omdat hij verweerster onbehoorlijk en onprofessioneel gedrag verweet. Het bestuur heeft op 25 april 2012 de ontvangst van de klacht bevestigd en gemeld dat verweerder de klacht in behandeling zou nemen en dat hij binnen zes weken zou laten weten op welke wijze de klacht zou worden afgehandeld. Op 5 juni 2013 heeft klager verweerder er schriftelijk op gewezen dat de termijn van zes weken was verstreken zonder dat hij een antwoord had ontvangen. De schriftelijke afhandeling van de klacht is gedateerd op 19 juni 2012. De poststempel op de enveloppe van Stichting G waarin de brief van 19 juni was verstuurd, bevat de datum 12 juli 2012.



3. OVERWEGINGEN VAN DE COMMISSIE

In algemene zin geldt dat een school beide ouders in beginsel actief dient te informeren over de ontwikkeling van hun kind. Dit geldt ook als het gaat om niet samenwonende ouders die beiden zijn belast met het ouderlijk gezag. Dat vloeit voort uit de algemene informatieplicht die geldt voor scholen ten opzichte van ouders/verzorgers van minderjarige leerlingen zoals geregeld in artikel 11 Wet op het primair onderwijs. Een uitzondering kan worden gemaakt op deze algemene informatieplicht 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 de leerling.

Ook een ouder die niet het ouderlijk gezag over zijn kind heeft, heeft recht op informatie van de school. Dit is geregeld in artikel 1:377c van het Burgerlijk Wetboek. Op grond van dat artikel zijn er twee uitzonderingen voor het verstrekken van informatie, namelijk: het verstrekken van informatie is niet in belang van het kind, of de school zou de informatie ook niet aan de gezaghebbende ouder verstrekken. Bij de beslissing over het verstrekken van informatie aan een (niet-gezaghebbende) ouder zal de school zelf een afweging moeten maken of verstrekking van die informatie strijdig is met het belang van de leerling.

Over het verstrekken van informatie aan de Raad voor de Kinderbescherming overweegt de Commissie dat een verzoek aan de school van die Raad om informatie naar zijn aard veelal in gecompliceerde situaties wordt gedaan. In de onderhavige situatie gaat het om een ingewikkelde gezinssituatie. In beginsel behoeft de school niet vooraf met de ouder(s) te overleggen over de inhoud van de informatie die verstrekt gaat worden, omdat van de school onafhankelijkheid wordt verwacht bij het verstrekken van de informatie. Voorts is niet vereist dat er overeenstemming met de ouders bestaat over de inhoud van de te verstrekken informatie, al kan voorafgaand overleg met de ouders leiden tot meer zekerheid over de juistheid van de informatie. Wel dient een school in beginsel ouders op de hoogte te stellen dat en door wie informatie is gevraagd en dat er informatie wordt verstrekt. Dat is alleen anders als dat niet in het belang van de betrokken kinderen zou zijn.

Het staat vast dat klager de school voor het eerst heeft benaderd op 15 april 2012. Voordien is er geen contact geweest tussen klager en de school. Op het moment dat klager de school om informatie verzocht was de school al benaderd door de Raad voor de Kinderbescherming.

Gezien het feit dat de Raad de school had verzocht om in het kader van een raadsonderzoek anoniem gegevens te verstrekken over de kinderen A had verweerster aanleiding om zich af te vragen of het in het belang van de kinderen A was om klager de gevraagde informatie te geven. Nu de vragen van klager voornamelijk gingen over informatie die school anoniem aan de Raad had verstrekt is het naar het oordeel van de Commissie begrijpelijk en zorgvuldig dat verweerster bij de Raad om advies heeft gevraagd hoe om te gaan met het informatieverzoek. Naar aanleiding van het advies om in het belang van de kinderen geen informatie over de kinderen te verstrekken zolang er nog geen uitspraak van de rechtbank was, heeft verweerster de Raad verzocht om een onderbouwing van het advies. Uit het interne stuk dat de Raad daarop aan verweerster heeft gestuurd blijkt dat een verzoek om informatieverstrekking onder meer mag worden geweigerd in het belang van de betrokken minderjarige(n). Verweerster heeft de kwestie ook besproken in het zorgadviesteam, waarna is besloten om klager geen informatie te verstrekken. Op basis van het advies van de Raad, de nadere onderbouwing van het advies en de uitkomst van het overleg heeft verweerster naar het oordeel van de Commissie redelijkerwijs kunnen en mogen besluiten om klager in het geheel geen informatie (niet over de verstrekte informatie aan de Raad en niet over het wel en wee van de kinderen) te verstrekken.



Op grond van de stukken en hetgeen ter zitting is verhandeld stelt de Commissie vast dat klager en verweerster elkaar kort na het verzenden van het informatieverzoek van 15 april 2012 hebben gesproken. Uit de klacht die klager op 20 april 2012 bij het bestuur heeft ingediend blijkt dat verweerster tijdens het telefoongesprek heeft geprobeerd om aan klager uit te leggen waarom zij hem geen informatie kon verstrekken. Klager heeft hier geen genoegen mee genomen, hij wilde dat verweerster schriftelijk zou reageren op zijn verzoek.

Nu verweerster bereid was om telefonisch uit te leggen waarom zij geen informatie wilde verstrekken is de klacht hierover ongegrond.

Dat verweerster haar toelichting niet op papier heeft gezet acht de Commissie niet klachtwaardig. Temeer omdat verweerster na het gesprek met klager contact heeft opgenomen met de advocaat van klager om aan de advocaat uit te leggen waarom zij klagers verzoek om informatie niet kon honoreren. Klager heeft ter zitting beaamd dat verweerster zijn advocaat heeft gesproken. Hoewel schriftelijke vastlegging van de toelichting, gericht aan klager, wellicht problemen in deze zaak had kunnen voorkomen, mocht verweerster er in deze zaak van uitgaan dat klager voldoende was voorgelicht, gelet op de beperkte aard van de verstrekte informatie.

Wat betreft de klacht over de klachtbehandeling overweegt de Commissie dat aan een aantal vereisten voldaan moet worden wil er sprake zijn van een zorgvuldige klachtbehandeling. De klager en degene tegen wie de klacht is gericht horen op de hoogte te worden gesteld van de geldende klachtenprocedure. Dit zodat zij weten op welke wijze, door wie en binnen welke termijn zijn klacht behandeld gaat worden. Daarnaast is het belangrijk dat gestelde termijnen in acht worden genomen. In het kader van een zorgvuldige klachtbehandeling zal verder het beginsel van hoor en wederhoor toegepast moeten worden. Tot slot is het belangrijk dat het oordeel naar aanleiding van de klacht met argumenten onderbouwd op schrift wordt gesteld.

Het staat vast dat verweerder de ontvangst van de klacht van 20 april 2012 heeft bevestigd op 25 april 2012. In de bevestiging is aangegeven dat verweerder de klacht in behandeling zal nemen en dat een reactie op de klacht conform "onze procedures" binnen 6 weken zal worden gegeven. Alhoewel er wordt gerefereerd aan procedures is niet duidelijk over welke procedure het gaat. Evenmin is een schriftelijk versie van de geldende klachtenregeling meegestuurd. Ook is niet verwezen naar een digitale vindplaats van de klachtenregeling. Als bijlage bij de inhoudelijk reactie van 19 juni 2012 is deze meegestuurd. Naar het oordeel van de Commissie had verweerder dit reeds na ontvangst van de klacht dienen te doen.

Volgens verweerder heeft hij klager naar aanleiding van zijn klacht begin juni 2012 gebeld. Klager weerspreekt dat. Het staat vast dat op 8 juni 2012 reeds 6 weken waren verstreken na het indienen van de klacht. De schriftelijk reactie op de klacht is volgens verweerder op 19 juni 2012 verstuurd. Als bijlage bij de brief van 19 juni 2012 heeft verweerder de klachtenregeling meegestuurd. Klager heeft gesteld en door middel van de enveloppe met poststempel aangetoond dat hij deze reactie halverwege juli heeft ontvangen. Dat is ruim na het verstrijken van de termijn van 6 weken.

Naar het oordeel van de Commissie heeft verweerder onzorgvuldig gehandeld door zo lang te wachten met het opnemen van telefonisch contact en het inhoudelijk behandelen van de klacht. Juist in de preciaire situatie waarin klager, zijn gezin en ook verweerster zich bevond, had het voor de hand gelegen om de klacht voortvarend te behandelen. Dat is niet gebeurd.

Op 6 juli 2012 heeft klager verweerder nog een brief gestuurd met het verzoek om een inhoudelijk reactie. Verweerder heeft ter zitting verklaard dat hij niet op deze brief heeft gereageerd. Ook dat acht de Commissie onzorgvuldig. Ongeacht de vraag of er op 6 juli 2012 al een inhoudelijk reactie was gegeven, mag van een professional als verweerder verwacht worden dat hij reageert op brieven die aan hem in zijn hoedanigheid van bestuurder worden gestuurd.

Al met al komt de Commissie tot de conclusie dat de klacht over de klachtbehandeling gegrond is.



4. OORDEEL VAN DE COMMISSIE

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

- de informatieverstrekking aan de Raad voor de Kinderbescherming en het vervolgens niet willen toelichten van de verstrekte informatie ongegrond is;
- de informatieverstrekking aan de Raad voor de Kinderbescherming ongegrond is;
- het vervolgens niet willen toelichten van de verstrekte informatie ongegrond is;
- het onvoldoende informeren in algemene zin ongegrond is;
- de klachtbehandeling gegrond is.

5. AANBEVELINGEN VAN DE COMMISSIE

Naast hetgeen voortvloeit uit het hierboven geformuleerde oordeel en de daaraan ten grondslag liggende overwegingen, ziet de Commissie geen aanleiding tot het doen van aanbevelingen.

Aldus gedaan te Utrecht op 15 mei 2013 door prof.mr. A.G. Castermans, voorzitter,
drs. M.H.W.C. Voeten en drs. D. Zwarts, leden, in aanwezigheid van mr. A.A. Veraart, secretaris.

prof.mr. A.G. Castermans
voorzitter

mr. A.A. Veraart
secretaris