

Informatieplicht gescheiden ouders.

Uit het door de heer A2 uitgevoerde onderzoek (en de bij het e-mailbericht gevoegde bijlagen) blijkt dat, ondanks de goede bedoelingen van de school, klager niet steeds naar behoren is uitgenodigd en op de hoogte gesteld. In de uitvoering door de digitale systemen blijken er fouten gemaakt te worden. De school is hiervoor verantwoordelijk. Klager mag vertrouwen op een behandeling die gelijk is aan die welke de moeder van zijn dochter L, leerling van deze school, krijgt.

De school erkent dit recht van klager.

De klacht is gegrond.

Klachtnummer 2017/189

Advies aan

het Bestuur van de Vereniging X te P1 (verder ook te noemen: het bestuur of het bevoegd gezag),

inzake de klacht van de heer K (verder te noemen: klager) jegens de centrale directie (hierna A1) van de Christelijke Scholengemeenschap S (hierna de school) en de heer A2, locatie directeur van de locatie P2, (verder ook te noemen aangeklaagden).

I. Verloop van de klachtenprocedure

Klager heeft zijn klacht door middel van het invullen van het, klachtenformulier en bij e-mailbericht van 14 september 2017, voorgelegd aan de Landelijke Klachtencommissie Primair Onderwijs, Voortgezet Onderwijs en BVE (verder te noemen: de Commissie).

De Commissie heeft aangeklaagde gevraagd te reageren op het gestelde in de klachtbrief.

Aangeklaagde heeft zich verweerd in een verweerschrift met bijlagen van 5 oktober 2017.

De Commissie heeft de klacht behandeld op een hoorzitting, gehouden op 8 november 2017 te Leeuwarden, alwaar zijn verschenen:

- klager in persoon, vergezeld van mevrouw B
- aangeklaagde A2 in persoon.

Van deze hoorzitting is een kort zakelijk verslag gemaakt, waarvan de inhoud als hier herhaald en ingelast wordt beschouwd.

De Commissie heeft vervolgens kennisgenomen van

- een e-mail van klager aan het secretariaat van 19 november om 18:57
- een e-mail van het secretariaat aan klager 20 november om 14:46
- een e-mail van klager aan het secretariaat van 20 november om 15:29

- een e-mail van de school aan klager van 20 november om 16:10
- een e-mail van klager aan het secretariaat van 20 november om 16:16
- een e-mail van de heer A2 aan het secretariaat van 20 november om 16:51
- een e-mail van klager aan het secretariaat van 28 november 16.29

Na het verzoek van de Commissie aan partijen om op bovenvermelde e-mailberichten te reageren, heeft de Commissie nog kennisgenomen van

- twee e-mails van klager van 30 november 18.09 en 18.37
- een e-mail van de heer A2 van 30 november 21.39

- een e-mail van de heer A2 van 1 december 16.41 uur

De klacht van klager betreft de gebrekkige informatievoorziening door de school.

II. Overwegingen van de Commissie

De Commissie overweegt op grond van de stukken en wat ter zittingen naar voren is gekomen als volgt.

Ten aanzien van de feiten,

(als vermeld in het kort zakelijk verslag van de hoorzitting van 8 november 2017)

De dochter van klager, L, is vanaf klas 1 leerling van de school, locatie P2, afdeling VWO. In het schooljaar 2017-2018 zit zij in de vijfde klas. Klager is gescheiden van de moeder van L. Hij heeft het ouderlijk gezag, maar geen contact meer met L. De moeder voldoet volgens klager niet aan haar wettelijke informatieplicht omtrent de ontwikkelingen van L.

De school heeft als uitgangspunt dat in geval van echtscheiding, beide ouders op gelijke wijze worden geïnformeerd omtrent ouderavonden, tien-minuten-gesprekken, excursies en dergelijke. Beide ouders krijgen een inlogcode van het programma Magister, zodat zij langs die weg op de hoogte kunnen blijven van schoolprestaties en evenementen. Zij krijgen automatisch een e-mailbericht, wanneer er nieuwe meldingen zijn in Magister.

In de afgelopen jaren heeft dit systeem voor klager niet goed gewerkt. De school heeft dat onder andere in de e-mailberichten aan klager van 6 maart 2017 van mevrouw B en 10 juli 2017 van de heer A2 erkend. Niet duidelijk is waar de oorzaak van het probleem ligt. Volgens klager heeft hij in het systeem een andere prioriteit dan de moeder van L. Volgens de heer A2 is het te wijten aan wijzigingen in het e-mailadres van klager.

Beoordeling

De heer A2 heeft, zoals hij ter zitting toezegde, onderzocht waar er storingen in de informatievoorziening richting klager zijn opgetreden en hoe deze zijn te verklaren. In het hiervoor vermelde e-mail bericht van 20 november 2017 verklaart de heer A2 als volgt:
"Tijdens de zitting van uw Geschillencommissie in het Oranjehotel op woensdag 8 november jl. hebt u aangegeven dat de door mij bijgevoegde mailwisselingen onvoldoende antwoord geven op de vraag of de heer K is uitgenodigd voor 10- minutengesprekken en ouderavonden.

Ik heb ter zitting geantwoord, dat het automatisch gegenereerde mails betreft en de school om die reden geen specifiek aan de heer K gerichte mail kan laten zien. De heer K gaf ter zitting aan nooit uitnodigingen te hebben ontvangen. Ik heb ter zitting aangegeven dat ik gecontroleerd heb óf en vastgesteld heb dát de heer K in Magister staat aangevinkt als “tweede post ontvangende ouder.” Na de zitting heb ik mij hier via de applicatiebeheerder nogmaals van laten vergewissen. De heer K staat correct als tweede ouder aangevinkt. Hoewel het automatisch uitgaande mail betreft heb ik de applicatiebeheerder gevraagd of het systeem Magister uitgaande mail, in voorkomend geval naar de heer K, ook registreert. Bijgaande printscreens maken duidelijk, dat heer K een aantal keren wel is uitgenodigd voor ouderavonden, tien minutengesprekken en andere activiteiten, maar ik stel ook vast dat dit soms niet is gebeurd. In de meeste gevallen hebben we geprobeerd dit op te lossen, maar het feit blijft dat het systeem hier niet altijd vlekkeloos heeft gewerkt. Feit is ook, dat de heer K wel uitnodigingen heeft ontvangen, hetgeen hij ter zitting ten stelligste ontkende.

Wij hebben een expert gevraagd hoe het mogelijk is dat in dit geval de heer K niet altijd automatisch is uitgenodigd, ondanks het feit dat hij in het systeem als tweede ouder is aangevinkt. Deze expert deelde mij mee dat ondanks dit vinkje elke keer apart aangevinkt moet worden dat in het voorkomende geval alle “tweede post ontvangende ouders” meegenomen moet worden in de verzending. Blijkbaar is dit niet altijd gebeurd. Ik betreur dat, al was het maar dat ik het wantrouwen van de heer K zo graag wil wegnemen.”

Uit dit door de heer A2 uitgevoerde onderzoek (en de bij het e-mailbericht gevoegde bijlagen) blijkt derhalve dat, ondanks de goede bedoelingen van de school, klager niet steeds naar behoren is uitgenodigd en op de hoogte gesteld. In de uitvoering door de digitale systemen blijken er fouten gemaakt te worden. De school is hiervoor verantwoordelijk. Klager mag vertrouwen op een behandeling die gelijk is aan die welke de moeder van zijn dochter L, leerling van deze school, krijgt.

De school erkent dit recht van klager.

De Commissie acht de klacht van klager derhalve gegrond.

III. Het oordeel van de Commissie

De Commissie verklaart de klacht gegrond.

IV. Advies aan het bevoegd gezag

De Commissie adviseert de school voor de periode dat de dochter van klager, L, nog leerling is van deze school er, eventueel “handmatig”, op toe te zien dat de informatie voorziening richting klager rechtmatig verloopt.

Aldus gegeven op 14 december 2017 door mr. F.J. Agema, voorzitter, mr. W.R. van der Velde en ir. E. Nijboer, leden, in tegenwoordigheid van mr. M. Mulder-Das, secretaris.

