

Het is voor Stichting Proominent belangrijk dat u en uw kinderen tevreden zijn over de gang van zaken rondom de school. Toch kan het voorkomen dat u een keer wat minder gelukkig bent met de manier waarop u of uw kind wordt bejegend.

Er kunnen een viertal routes worden onderscheiden als het gaat om klachten bespreekbaar te maken. De vier routes liggen in elkaars verlengde. Maar iedere route is ook afzonderlijk te starten. Het doel is dat er goede oplossingen worden gevonden voor de problemen. Het gaat daarbij niet primair om 'het gelijk krijgen' maar om de kwaliteit van het onderwijs en het welzijn van de kinderen te bevorderen. Een blijvend goede verstandhouding met ouders/verzorgers is belangrijk.

ROUTE 1 (onderling overleg, ondersteuning mogelijk door interne vertrouwenscontactpersoon)

Als u een klacht heeft dan is bespreking met achtereenvolgens: de groepsleerkracht, de directeur en de directeur-bestuurder de meest voor de hand liggende route. Door toepassing van hoor- en wederhoor zal uw klacht veelal tot een oplossing leiden. Als u niet precies weet wie u het beste kunt aanspreken of u hebt wat hulp nodig om uw klacht op de goede plek te bespreken, schakel dan de interne vertrouwenscontactpersoon in.

Overigens geldt dit aanspreekpunt in de school niet uitsluitend voor ouders en verzorgers. Ook alle andere personen die betrokken zijn bij de school (zoals personeel, leesouders, leden ouderraad, en andere vrijwilligers) kunnen met hun klacht een beroep doen op de interne vertrouwenscontactpersoon. In de schoolgids van iedere school staat wie de interne vertrouwenscontactpersoon is.

ROUTE 2.(inschakeling externe vertrouwenspersoon¹)

Als de resultaten van het overleg in route 1 niet tot een oplossing leidt, kan een beroep worden gedaan op de externe vertrouwenspersoon. U kunt de externe vertrouwenspersoon ook zelfstandig benaderen. Deze vertrouwenspersoon is onafhankelijk en is gebonden aan een vertrouwelijke behandeling van uw klacht. In onze stichting zijn er twee externe vertrouwenspersonen beschikbaar. Over de taken van de vertrouwenspersonen kunt u meer informatie vinden op de volgende site: <https://www.schoolenveiligheid.nl/po-vo/visie/vertrouwenspersoon-op-school>

De externe vertrouwenspersoon richt zich erop melders van ongewenst gedrag (een klacht) te ondersteunen en te helpen bij de-escaleren van het beëindigen van het als ongewenst ervaren gedrag c.q. het oplossen van de klacht. Opvang en het meedenken over de oplossing zijn daarbij het doel, evenals het bijdragen aan herstel van de geschonden verbinding. Veelal zal het voorkomen dat de externe vertrouwenspersoon (samen met de klager) tot de conclusie komt dat een gesprek met de

¹ a. 1 Een externe vertrouwenspersonen die specifiek belast is met zaken die betrekking hebben op ongewenste gedragingen in de schoolsituatie van volwassenen naar kinderen en tussen kinderen onderling (seksuele intimidatie en/of ongewenst seksueel gedrag, fysiek en geestelijk misbruik, racisme en discriminatie). Stichting Proominent heeft voor al haar scholen een contract met de Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland-Midden. De externe vertrouwenspersonen zijn Michèle Haagmans en Gerian Verhoeven. Zij zijn telefonisch bereikbaar via 088 – 3556000. Bij vermeende ongelijke behandeling of discriminatie kunnen zij u doorverwijzen naar Artikel 1 Gelderland Midden.

b. Een externe vertrouwenspersoon houdt zich bezig met alle andere klachten. Bijvoorbeeld als een medewerker zich niet meer prettig of onveilig voelt op de werkvloer en behoefte heeft aan een luisterend oor, advies of begeleiding. De vertrouwenspersoon, Ingrid Middelkoop is bereikbaar via telefoonnummer: 0614 808 633. Ook kunt u haar hulp inroepen via het emailadres: ingrid@deconflicteexpert.nl

directeur-bestuurder een bijdrage kan leveren bij het oplossen van de klacht. Ook in dit geval is hoor- en wederhoor van toepassing. Mocht dat allemaal niet leiden tot een bevredigende oplossing dan kan een externe vertrouwenspersoon de melder begeleiden met het indienen van een officiële klacht.

ROUTE 3.(formeel traject klacht behandeling)

Proominent is aangesloten bij de landelijke stichting "Onderwijsgeschillen".

Te bereiken via: <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachten> commissie-onderwijs
Daar kunt u een klacht indienen. Onze externe vertrouwenspersoon (zie route 2) kan u begeleiden tijdens dit traject. U vindt op genoemde site ook de reglementen die van toepassing zijn, als u een officiële klacht wilt indienen. De klacht kan ook betrekking hebben op geschillen betreffende de CAO PO, functiewaardering voor personeel of zaken die thuishoren bij de antidiscriminatiewet.

Ook voor leden van de MR en de GMR is bij de stichting 'onderwijsgeschillen' een klachtenregeling ingericht. Meer info op: <https://onderwijsgeschillen.nl/node/28> In veel gevallen zal behandeling van deze zaken leiden tot een advies.

Ook voor klachten die te maken hebben met 'passend onderwijs' is een klachtencommissie ingericht. Deze is te benaderen via: <https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/geschillencommissie-passend-onderwijsgpo> Veelal zijn deze adviezen juridisch niet afdwingbaar. Het bevoegd gezag is wel verplicht om te onderbouwen waarom het advies niet wordt opgevolgd.

ROUTE 4. (bindende uitspraak van bevoegde autoriteit)

Als de uitkomst van route 3 niet bevredigend verloopt is aangifte bij een bevoegde autoriteit mogelijk. Hierbij kan de externe vertrouwenspersoon u adviseren. In vrijwel alle gevallen zal dit leiden tot een formeel proces met dwingende uitkomst. De onderwijsinspectie (vertrouwensinspecteur) kan dwingende sancties opleggen. Datzelfde geldt voor het meldpunt kindermishandeling en de ARBO autoriteit. Daarnaast staat het iedereen vrij om rechtstreeks aangifte te doen (bijvoorbeeld bij de politie).

Een bijzondere wettelijke regeling verdient in dit kader nog de aandacht. Dat is de "regeling inzake het omgaan met een vermoeden van een misstand", de z.g. klokkenluidersregeling PO. Op de site van de stichting:

<https://huisvoorklokkenluiders.nl> kunt u de voorwaarden en uitvoerige regeling aantreffen. De extern vertrouwenspersonen kunnen u hierin adviseren.

Het verdient aanbeveling om de routes zoals hierboven beschreven stapsgewijs te volgen. Maar de vier routes zijn, wettelijk gezien, ook rechtstreeks te benaderen. De ervaring leert, mocht een klacht formeel wordt ingediend in route 3 of 4, er veelal gevraagd wordt naar de uitkomsten van de onderlinge inspanningen om een klacht op te lossen. Alle besluiten en aanwijzingen zijn gericht aan het bevoegde gezag van de stichting. In haar naam is de directeur-bestuurder verantwoordelijk voor het uitvoeren van de uitspraken en aanwijzingen.