

Klachten

De scholen van de Stichting Promes doen hun uiterste best om het de leerlingen en daarmee de ouders naar de zin te maken. Dit neemt niet weg dat er klachten kunnen zijn die de school, de directie of de medewerkers betreffen. In de meeste gevallen kunnen klachten goed afgehandeld worden in een onderling overleg tussen ouders, leerlingen, medewerkers en/of directie. Komt men er op school niet uit dan kan men beroep doen op de algemeen directeur van de Stichting Promes.

Indien dit alles echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is, of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, dan kan gehandeld worden basis van de “**Klachtenregeling van de Stichting Promes**”. Deze regeling ligt ter inzage op de school.

De Stichting Promes wil uiteraard een goed werkgever zijn voor de medewerkers. Naast goede arbeidsomstandigheden gaat het dan ook om het welbevinden van de medewerkers. Daarom is de klachtenregeling niet alleen van toepassing voor ouders en/of leerlingen maar ook voor de medewerkers van de Stichting.

Schoolcontactpersoon

Ouders, medewerkers en/of leerlingen kunnen naar aanleiding van een probleem contact zoeken met de schoolcontactpersoon. Deze kan adviseren over de wijze van omgang met het probleem en de klager zonnodig bijstaan in te zetten stappen. In het schooljaar 2007-2008 worden de schoolcontactpersonen specifiek geschoold voor hun taak.

Vertrouwenspersonen

Ouders, medewerkers en/of leerlingen kunnen zich ook rechtsreeks richten tot een onafhankelijke vertrouwenspersoon. De Stichting Promes heeft daarvoor een contract afgesloten met twee professionele organisaties.

De IJsselgroep Zwolle is een schoolbegeleidingsdienst met veel expertise op het gebied van onderwijs en organisatie. Klachten die betrekking hebben op het onderwijkskundige, pedagogische en/of organisatorische vlak kunnen aangekaart worden bij de vertrouwenspersoon van de IJsselgroep. Het kan bijvoorbeeld gaan om: conflicten met ouders over onderwijkskundige aangelegenheden, verschillen van mening over resultaten/extra hulp/zorgbeleid, geen gehoor vinden bij leerkrachten, klachten over pedagogische aanpak, communicatie, enz.

De vertrouwenspersoon kan de klager ondersteunen in de formulering van de klacht als wel begeleiden in de verdere procedure van de klachtenbehandeling.

Met betrekking tot klachten op het bovengenoemde vlak kan contact gezocht worden met:

Mevr. Drs. J.M.H. (Anne-Marie) van der Horst

IJsselgroep Zwolle

Tel.: 038-4539943

Het GIMD is een organisatie gespecialiseerd in begeleiding, training en advies bij arbeidsverhoudingen en persoonlijk functioneren. De dienstverlening richt zich zowel op medewerkers individueel als op groepen en het management binnen organisaties. Klachten die betrekking hebben op ongewenste gedragsvormen, waaronder seksuele intimidatie, kunnen aangekaart worden bij de vertrouwenspersoon van het GIMD. Ook hier kan de vertrouwenspersoon de klager ondersteunen in de formulering van de klacht als wel begeleiden in de verdere procedure van de klachtenbehandeling.

Met betrekking tot klachten over ongewenste gedragsvormen kan contact gezocht worden met

Mevr. M. Bosma

GIMD

Tel.: 06-20431378 of via m.bosma@gimd.nl

Vertrouwensinspecteur

Ook de vertrouwensinspecteur kan een informerende en/of ondersteunende rol vervullen indien leerlingen, ouders of medewerkers op een erg onaangename manier worden lastiggevallen. Een vertrouwensinspecteur is aanspreekpunt voor betrokkenen bij scholen. De inspecteur helpt bij het zoeken naar oplossingen, bij het vinden van de juiste weg of bij het doen van aangifte.

U kunt bij de vertrouwensinspecteur terecht voor het melden van klachten over gebeurtenissen in het onderwijs op het gebied van:

- seksuele intimidatie en seksueel misbruik
- lichamelijk geweld
- grove pesterijen
- geweld, extremisme, discriminatie, onverdraagzaamheid, fundamentalisme en radicalisering

De vertrouwensinspecteurs zijn tijdens kantooruren bereikbaar op telefoonnummer **0900 – 111 3 111** (lokaal tarief)

De klachtencommissie

Wanneer de klager een officiële klacht wil indienen, richt hij zijn klacht tot het bestuur (bevoegd gezag) of de onafhankelijke klachtencommissie van de Stichting Promes. In beide gevallen is de adressering:

Postbus 151,
7940AD Meppel.

Indien de klacht bij het bevoegd gezag wordt ingediend, verwijst het bevoegd gezag de klager naar de vertrouwenspersoon of klachtencommissie. Het bevoegd gezag kan de klacht zelf afhandelen indien hij van mening is dat de klacht op een eenvoudige wijze kan worden afgehandeld. Het bevoegd gezag meldt een dergelijke afhandeling op verzoek van de klager aan de klachtencommissie.

De onafhankelijke klachtencommissie is bevoegd voor alle scholen van de Stichting Promes. Deze commissie:

1. onderzoekt de klacht en adviseert het bestuur hierover.
2. geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bestuur over:
 - a. (on)gegrondheid van de klacht;
 - b. het nemen van maatregelen;
 - c. overige door het bestuur te nemen besluiten.

Op dit moment wordt de onafhankelijke klachtencommissie gevormd door:
Mark Stadhouders, Jan de Vuyst, Hans Oostmeijer en Ineke Muys.