

Op onze scholen werken mensen. Waar mensen werken gaan veel dingen goed en gaat er ook, wellicht met de beste intenties, wel eens wat mis. Wij vinden het in beide gevallen belangrijk en fijn van u te horen. Onderwijs en opvoeding gaan immers hand in hand. Voorop staat voor ons het onderhouden van de relatie leerkracht – ouder – kind en eerlijke en open communicatie.

## Route

Als er iets niet naar tevredenheid verloopt willen we dat graag met u oplossen. We willen er ook van leren. Daarom vinden we het belangrijk dat u met uw vragen, opmerkingen of klachten naar school komt. Alleen zo kunnen we weten wat u ervaart en kunnen we werken aan een oplossing. Mochten we niet tot een oplossing komen of u bent niet helemaal tevreden kan dit leiden tot een formele klacht. Er zijn afspraken gemaakt over de manier waarop we op onze scholen omgaan met een klacht. Deze afspraken zijn vastgelegd in de **Klachtenregeling** van Proceon die op de website van Proceon en op de websites van de scholen staat. In het kort hanteren we de volgende route:

- **Leerkracht**  
Eerst gaat u in gesprek met de leerkracht. Een goed gesprek kan al veel problemen oplossen. Vertel wat u zelf hebt gedaan om het probleem op te lossen. Vertel ook wat u van de leerkracht verwacht en wat de leerkracht van u kan verwachten. In de meeste gevallen lukt het om er samen uit te komen.
- **Directeur**  
Als het niet lukt om met de leerkracht tot een goede oplossing te komen, dan kunt u in gesprek gaan met de directeur van de school. Hij of zij is verantwoordelijk voor de school en kan na hoor en wederhoor een beslissing nemen in het geval van een conflict.
- **College van Bestuur**  
Als het op school niet lukt om met de leerkracht en de directeur een oplossing te vinden, dan kunt u via e-mail contact opnemen met het College van Bestuur. De voorzitter van het College van Bestuur is Marieke Doddema. U kunt haar bereiken via het mailadres van het secretariaat. Dit staat onderaan dit document bij 'Contactgegevens'. In uw e-mail kunt u aangeven wat uw klacht is en wat u al gedaan heeft om de klacht op te lossen. Het College van Bestuur kan naar aanleiding van uw e-mail met u en de school in gesprek gaan, eventueel advies inwinnen en na hoor en wederhoor een beslissing nemen.
- **Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs (GCBO)**  
Als u van mening bent dat ook door het College van Bestuur uw klacht niet naar tevredenheid

is afgehandeld, kunt u ervoor kiezen om een klacht in te dienen bij de Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Onderwijs via de Geschillen Commissie Bijzonder Onderwijs (GCBO). De contactgegevens vindt u onderaan dit document.

Naast bovengenoemde contactpersonen informeren wij u ook graag over de rol van de vertrouwenspersonen van Proceon:

- **Interne vertrouwenspersoon:** elke school van Proceon heeft een Interne Vertrouwenspersoon (IVP). Als u dat wilt, kan de IVP meedenken in het oplossen van een klacht. De IVP is vaak een leerkracht die de school en de regels goed kent. Hij of zij kan u helpen in het zoeken van een manier om uw klacht te bespreken. Onderaan dit document vindt u de contactgegevens van de IVP van uw school. De IVP is overigens niet het aanspreekpunt bij meldingen of zorgen in de privésfeer en de thuissituatie. Daarvoor kunt u terecht bij de leerkracht, Intern Begeleider en/of de directeur van de school.
- **Externe vertrouwenspersoon:** indien u overweegt om een klacht in te dienen bij het College van Bestuur of de Landelijke Klachtencommissie, dan kunt u zich ook wenden tot de Externe Vertrouwenspersoon (EVP). De EVP is er voor klachten en meldingen rond ongewenst gedrag (machtsmisbruik, pesten, seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie, onheuse bejegening, mishandeling en miscommunicatie). De EVP gaat met u na of uw melding aanleiding geeft tot het indienen van een officiële klacht. Ook bekijkt hij of zij de mogelijkheden om door bemiddeling tot een oplossing te komen. Indien u besluit tot het indienen van een officiële klacht, dan zal de EVP u desgewenst hierbij verder begeleiden. Voor de scholen van Proceon zijn mevrouw Giti Bán en de heer Frank Brouwer de EVP. Zij zijn beiden werkzaam bij Stichting School & Veiligheid. Hieronder vindt u ook hun contactgegevens.

Tenslotte zijn er nog een paar andere mogelijkheden om uw klachten te bespreken.

- De **medezeggenschapsraad (MR)**: de MR bespreekt geen klachten over personen. Klachten over het beleid van de school kunnen wel worden gemeld.
- De **onderwijsinspectie**: U kunt uw klacht ook melden bij de inspectie voor het onderwijs. De inspectie geeft een signaal af aan de school, maar lost de klacht niet op. Daarvoor moet u in gesprek gaan met de school zelf.

Als u een vermoeden heeft van een (bestuurlijke) misstand, verwijzen wij u graag naar de **klokkenluidersregeling** van Proceon. Deze regeling beschrijft de mogelijkheden voor het melden van vermoedens van onbehoorlijk handelen door leden van het College van Bestuur, de Raad van Toezicht of directeuren.

Hierna vindt u de contactgegevens van alle genoemde partijen.

Contactgegevens			
<b>Directeur &lt;school&gt;</b>	Ellen van Dorssen	CBS Avonturijn De Melkfabriek 5 1221 CE Hilversum	Telefoon 035-685 99 13 E-mail <a href="mailto:avonturijn@proceon.nl">avonturijn@proceon.nl</a>
<b>Voorzitter College van Bestuur</b>	Marieke Doddema	Proceon Scholengroep Julianalaan 15 1213 AP Hilversum	E-mail <a href="mailto:Secretariaat@proceon.nl">Secretariaat@proceon.nl</a>
<b>Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO)</b>	Landelijke Klachten Commissie voor Christelijk Onderwijs	Gebouw Tauro Koninginnegracht 19 2514 AB Den Haag - Postbus 82324 2508 EH Den Haag	Telefoon (070) 386 16 97 E-mail <a href="mailto:info@gcbo.nl">info@gcbo.nl</a> website <a href="http://www.gcbo.nl">www.gcbo.nl</a>
<b>Interne Vertrouwenspersoon</b>	Annet Houtman Linda Doornekamp	CBS Avonturijn De Melkfabriek 5 1221 CE Hilversum	E-mail <a href="mailto:a.houtman@proceon.nl">a.houtman@proceon.nl</a> <a href="mailto:l.doornekamp@proceon.nl">l.doornekamp@proceon.nl</a>
<b>Externe Vertrouwenspersoon</b>	Giti Bán	School & Veiligheid Zwarte Woud 2 3524 SJ Utrecht	Telefoon (030) 285 66 08 E-mail <a href="mailto:g.ban@schoolenveiligheid.nl">g.ban@schoolenveiligheid.nl</a>
<b>Externe Vertrouwenspersoon</b>	Frank Brouwer	School & Veiligheid Zwarte Woud 2 3524 SJ Utrecht	Telefoon (030) 285 66 35 E-mail <a href="mailto:f.brouwer@schoolenveiligheid.nl">f.brouwer@schoolenveiligheid.nl</a>
<b>Medezeggenschapsraad &lt;schoolnaam&gt;</b>	Reinoud Fleurke	Voorzitter MR	E-mail <a href="mailto:mr.avonturijn@proceon.nl">mr.avonturijn@proceon.nl</a>
<b>Onderwijsinspectie</b>		Postbus 88 5000 AB Tilburg	Telefoon voor ouders (088) 6696060 Of via contactformulier op <a href="http://www.onderwijsinspectie.nl">www.onderwijsinspectie.nl</a>