

Klachtenbeleid SPPOH **(kader en toelichting)**

definitief d.d. 18 maart 2024

Inleiding

Samenwerkingsverband *Stichting Passend Primair Onderwijs Haaglanden (SPPOH)* is de rechtspersoon die uitvoering geeft aan de Wet Passend Onderwijs voor het primair onderwijs in de gemeenten Den Haag, Rijswijk en Leidschendam-Voorburg. We geloven dat inclusiever onderwijs de beste vorm is van passend onderwijs. Met inclusiever onderwijs bedoelen we een situatie waarin zoveel mogelijk leerlingen thuisnabij zo gewoon mogelijk onderwijs volgen.

Het realiseren van inclusiever onderwijs is bij uitstek mensenwerk. Om ons doel te bereiken zijn we voortdurend in gesprek met anderen: we adviseren, ondersteunen, faciliteren en financieren scholen en schoolbesturen, we overleggen met onderwijsprofessionals en met ouders van leerlingen, maar ook met professionals uit aangrenzende domeinen, zoals kinderopvang, buitenschoolse opvang, jeugdhulp en jeugdzorg, gemeenten, (school-)maatschappelijk werk. Daarbij gaan we uit van de volgende kernwaarden:

Vertrouwen

We geloven erin erop dat iedere betrokkene altijd het best wil voor het kind. We vertrouwen elkaars intentie en elkaars (professionele) oordeel.

Samenwerken

Onderwijs levert een belangrijke bijdrage aan kansengelijkheid van alle leerlingen. Maar daar begint noch eindigt de ontwikkeling van kinderen. Om alle kinderen de kans te geven het beste uit zichzelf te halen is méér nodig; daarom stellen we ons principieel open voor samenwerking met professionals en organisaties uit aangrenzende domeinen.

Ontwikkelen

Om alle kinderen in Haaglanden de beste kansen op ontwikkeling te geven is het nodig dat we ook onszelf blijven ontwikkelen; dat onze kennis “up-to-date” houden, dat we bereid zijn te leren van anderen en dat we investeren in samenwerking.

Verantwoorden

Omdat we altijd met en voor anderen werken zijn we principieel transparant over wat we doen, over hoe we dat doen en over waarom we dat doen. We verantwoorden ons op de inhoud van ons werk en op de wijze waarop we de aan ons beschikbaar gestelde financiële middelen inzetten.

Klachten en signalen

Waar mensen samenwerken is er altijd kans op misverstanden, verschillen van inzicht, miscommunicatie of uiteenlopende professionele en persoonlijke opinies. En dat kan weer leiden tot uitingen van onvrede of (formele) klachten. Uit onze kernwaarden volgt dat we daarover altijd graag het gesprek aangaan met als doel de ander te begrijpen en om vervolgens ook begrepen te worden.

Visie

Het feit dat iemand ontevreden is, kan betekenen dat we een fout hebben gemaakt. Maar het kan ook betekenen dat we iets niet goed hebben uitgelegd. Of dat we iets op een onhandige manier, een verkeerde toon of een ongeschikt moment hebben gezegd.

Een klacht is hoe dan ook in de eerste plaats een kans voor verbetering. Eerst en vooral voor de leerling of de situatie waarop de klacht betrekking heeft. En voor SPPOH als organisatie. Over iedere klacht gaan we het gesprek aan en daarbij reflecteren we op ons handelen en zijn we zelfkritisch.

Klachten over SPPOH

Vanuit de kernwaarden vertrouwen en verantwoordelijk kiezen we als eerste stap in de oplossing altijd voor het goede gesprek tussen en met de betrokken professionals. Waar goede gesprek niet tot oplossing heeft geleid biedt de **klachtenregeling** een mogelijkheid om het gesprek op een ander niveau voort te zetten. Met dezelfde bedoeling: het realiseren van verbetering!

Klachten binnen SPPOH

Wat geldt voor klachten over SPPOH geldt onverkort voor onvrede tussen medewerkers van SPPOH. Ook daar proberen we de oplossing altijd eerst te realiseren in het goede gesprek tussen betrokkenen. Waar dat niet tot een oplossing leidt biedt de **regeling ongewenste omgangsvormen** een mogelijkheid om het formeel bespreekbaar te maken.

Signalen van fraude of misstanden

Bij SPPOH hebben we de beschikking over maatschappelijke middelen. Het is belangrijk dat die doelmatig en efficiënt worden ingezet. Indien er vermoedens zijn van fraude of andere misstanden moet daar altijd melding van (kunnen) worden gemaakt. Daarvoor beschikken we over een wettelijk verplichte **klokkenluidersregeling**.

Tot slot

In al onze gesprekken en uitingen gaan we uit van gelijkwaardigheid in het contact en tonen we begrip voor andere visies, meningen en standpunten. Dat verwachten we ook van degene met wie we in gesprek zijn. Soms lukt dat niet; dan verharden de standpunten en wordt de toon van het gesprek onprettig, onvriendelijk of - in het uiterste geval – zelfs bedreigend. In die situaties gaat SPPOH voor de medewerker staan en wordt er juridische en/of morele ondersteuning ingezet. Indien nodig wordt de casus intern overgedragen aan een directe collega of leidinggevende.

Het klachtenbeleid van SPPOH is mensenwerk; het kan dus zijn dat dit vragen oproept en/of er onduidelijkheden zijn over wat te doen in een bepaalde situatie. Neem in dat geval altijd vrijblijvend contact op met één van onderstaande personen:

Ruud Kuhn (bestuurssecretaris)
tel. 06 - 1856 0870
r.kuhn@sppoh.nl

Henriëtte Wijnen (externe vertrouwenspersoon)
tel.: 06 - 3845 1162
info@wijnencoaching-consultancy.com