

## **Klachten, contactpersonen, vertrouwenspersonen en klachtencommissie onderwijs**

Overall waar mensen samenwerken, kan iets fout lopen. Klachten kunnen in de meeste gevallen opgelost worden door ze op school te bespreken met de leerkracht of directie of de speciaal daarvoor aangewezen interne contactpersonen / vertrouwenspersonen. Indien het interne traject geen oplossing biedt, dan kan de klacht worden besproken met de externe vertrouwenspersoon of uiteindelijk worden behandeld door de Klachtencommissie Onderwijs. Scholen dienen namelijk te beschikken over een klachtenregeling. Onze school is aangesloten bij de Landelijke Klachten Commissie.

### **Interne Contactpersonen / Vertrouwenspersonen**

De interne contactpersoon is binnen de school de aangewezen persoon voor iedereen die een klacht heeft waarvan de klager vindt dat het gesprek hierover met de leerkracht en de directie van de school geen goede oplossing heeft geboden. Sommige klachten liggen heel gevoelig, bijvoorbeeld over racisme, discriminatie, pesten, en seksueel geweld. Daarom weet de interne contactpersoon hoe je zulke gevoelige klachten behandelt. Bij hen kunnen kinderen, ouders en leerkrachten terecht om (vertrouwelijk) een geval van vermeend machtsmisbruik te bespreken. Zij zijn er voor u. De vertrouwens-/contactpersoon luistert, geeft advies en probeert samen met de klager tot een oplossing te komen. De vertrouwens-/contactpersoon doet niet aan waarheidsvinding en gaat niet in gesprek met de persoon waarover geklaagd wordt.

Bij klachten op het gebied van machtsmisbruik verwijst de contactpersoon naar de externe vertrouwenspersoon en helpt eventueel het eerste contact te leggen.

Daarnaast heeft de interne contactpersoon een taak op het gebied van het verbeteren van het schoolklimaat en de veiligheid op scholen. Onze interne contactpersonen zijn Miranda Boon en Gerda Jong.

### **Even voorstellen: Miranda Boon**

Hallo! Mijn naam is Miranda Boon en samen met partner René zijn wij de trotse ouders van Nina en Beau. Mijn wieg stond in Berkhout alwaar ik samen met mijn jongere broer ben opgegroeid in een ondernemersgezin. Na mijn middelbare schoolperiode ben ik het Personeelswerk (Human Resources) ingerold en na het afronden van mijn HBO opleiding in 2006 ben ik begonnen met werken als Personeelsfunctionaris bij Sony. Momenteel ben ik werkzaam als Chief Human Resources Officer bij Ammega, een van de marktleiders op het gebied van transportbanden en aandrijfriemen. In 2005 zijn wij op de Oosteinderweg in Wognum komen wonen en het gezin werd uitgebreid met Nina (2008) en Beau (2010). Omdat onze kinderen altijd op het kinderdagverblijf in Nibbixwoud hebben gezeten, was het ook een heel logische keuze om de St. Nicolaasschool te kiezen. Deze keuze is ons uitermate goed bevallen. Een kleine school met zeer betrokken leerkrachten en korte lijnen naar de ouders en verzorgers. Omdat er met de basisschool een belangrijke basis voor de toekomst wordt gelegd vinden wij het als ouders ook belangrijk om bij school betrokken te zijn. Toen de OR mij vroeg voor de rol van vertrouwenspersoon hoefde ik dan ook niet na te denken. Voor kleine en grote klachten moet er in de school iemand zijn die je kunt vertrouwen, die naar je luistert en je advies geeft. Op het moment dat je daar samen met de leerkracht of directie niet uitkomt, wil ik u graag een luisterend oor bieden en samen tot een oplossing komen.

### **Even voorstellen: Gerda Jong**

Een paar jaar geleden werd ik gevraagd als vertrouwenspersoon op de St. Nicolaasschool. Na een korte bedenktijd besloot ik deze vraag positief te beantwoorden. Tijdens mijn jarenlange werkervaring als kraamverzorgster was ik altijd al een 'luisterend oor' voor iedereen. Voor mij is alles bespreekbaar. Ik sta open voor een ieder en voor alles is een oplossing. Zo sta ik in het leven en dat heeft me al veel mooie dingen opgeleverd.

Wie ben ik? Mijn naam is Gerda Jong - de Vries uit Hoorn. Met Nibbixwoud heb ik veel affiniteit. Ik ben er niet alleen geboren in 1954, maar heb ook met veel plezier de St. Nicolaasschool doorlopen. Ik ben getrouwd met Jos Jong. Samen hebben wij een zoon en een dochter en drie kleinkinderen.

Een diversiteit aan werkervaring hebben ertoe geleid dat ik regelmatig mensen 'een stapje verder' heb kunnen brengen. Zo was ik tweeëndertig jaar werkzaam als kraamverzorgster. Ook doe ik al dertig jaar vrijwilligerswerk. Als buddy help ik aidspatiënten, begeleid ik lotgenoten na zelfdoding en sta ik klaar voor mensen bij de Hospice Dignitas. In mijn vrije tijd doe ik veel aan lange afstand wandelen, luister ik graag naar

muziek en eet en geniet ik graag met vrienden om me heen. Samen met Miranda Boon ben ik uw vertrouwenspersoon van de St. Nicolaas- school. Mocht er vanuit uw kant behoefte zijn voor een gesprek dan sta ik te allen tijde klaar voor u.

### **Adressen interne contactpersonen / vertrouwenspersonen**

|                 |               |
|-----------------|---------------|
| Miranda Boon    | Gerda Jong    |
| Oosteindeweg 50 | Karveel 67    |
| 1687 AD Wognum  | 1625 ET Hoorn |
| 0229 249308     | 0229 246208   |

### **Externe vertrouwenspersoon**

De functie van externe vertrouwenspersoon is ondergebracht bij de GGD Hollands Noorden.

Een externe vertrouwenspersoon heeft vooral een taak in de opvang en hulpverlening. De externe vertrouwenspersoon begeleidt en ondersteunt ouders/verzorgers en leerlingen van de school bij de behandeling van klachten waarbij er sprake is van machtsmisbruik en heeft tevens een informatieve functie voor medewerkers van de school. Van machtsmisbruik is onder andere sprake in geval van seksuele intimidatie, pesten, discriminatie, agressie en geweld.

De externe vertrouwenspersoon is er alleen voor klachten van ouders/verzorgers en leerlingen tegen medewerkers van een school en bij klachten die ontstaan tussen leerlingen onderling. De externe vertrouwenspersoon is er niet voor klachten die in de thuissituatie spelen. Indien een medewerker van school advies en begeleiding nodig heeft, dan wordt verwezen naar de arbodienst van de school.

Tevens levert de externe vertrouwenspersoon een bijdrage aan activiteiten gericht op het voorkomen van machtsmisbruik door bijvoorbeeld het geven van voorlichting en presentaties voor bijvoorbeeld ouders/verzorgers, interne contactpersonen en leerkrachten.

Indien u (ouder/verzorger, leerling of medewerker van een school) een klacht aangaande machtsmisbruik heeft, kunt u contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon. Deze kijkt hoe de klacht het beste aangepakt kan worden. In eerste instantie zal er altijd geprobeerd worden een oplossing te zoeken tussen ouders/verzorgers, leerlingen en school. Indien dit niet lukt, kan overwogen worden een klacht in te dienen bij de Landelijke Klachten Commissie. De externe vertrouwenspersoon kan de klager eventueel begeleiden bij alle stappen.

Voor onze school zijn mevrouw Ellen Labree en mevrouw Inez Ursem de externe vertrouwenspersonen. Ze zijn werkzaam bij de GGD Hollands Noorden.

### **Bereikbaarheid**

De externe vertrouwenspersonen kunt u schriftelijk dan wel telefonisch bereiken.

U kunt een brief sturen waarin u uw klacht vermeldt. Vergeet hierin a.u.b. niet uw telefoonnummer te vermelden, zodat u teruggebeld kan worden.

### **Adres externe vertrouwenspersoon**

GGD Hollands Noorden  
T.a.v Externe vertrouwenspersoon Ellen Labree en Inez Ursem  
Postbusnummer 9276  
1800 GG Alkmaar

Bij het gebruik van dit adres geldt binnen de GGD een speciaal protocol voor behandeling van post en archivering ter bescherming van de privacy van betrokkenen.

U kunt de externe vertrouwenspersoon op werkdagen ook bellen. Het telefoonnummer is 088- 0100500. In de schoolvakanties kan het voorkomen dat de bereikbaarheid minder is.

### **Klachtenregeling Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)**

Op school kunnen problemen ontstaan tussen ouders of leerlingen en (medewerkers van) de school. Vaak worden zulke problemen in onderling overleg bijgelegd. Soms is een meningsverschil van dien aard, dat

iemand een klacht hierover wil indienen. Die mogelijkheid is er. Voor de school is een klachtenregeling vastgesteld. Deze is voor iedereen die bij de school betrokken is in te zien op onze website. Iemand die wil klagen kan dat het beste eerst kenbaar maken bij de schoolleiding of het schoolbestuur. Mogelijk kan de klacht dan verholpen worden.

De school is voor de behandeling van klachten tevens aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie: "de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC)". Zowel ouders en leerlingen als personeelsleden kunnen een klacht voorleggen aan de LKC.

Een secretaris van Onderwijsgeschillen neemt contact op met de klager en het schoolbestuur of degene waarover is geklaagd en bespreekt dan welke route het beste gekozen kan worden om de klacht op te lossen. Dit gesprek kan leiden tot een van de volgende routes:

**Route 1:** Interne klachtbehandeling (op niveau van school of bestuur) Als de LKC denkt dat een klacht snel op school(bestuurs)niveau kan worden opgelost, wordt - na overleg met de klager en het schoolbestuur - de klacht doorgestuurd naar het schoolbestuur. Als de betrokkenen dat al hebben geprobeerd of geen heil zien in interne klachtbehandeling, dan kan worden gekozen voor mediation of de formele klachtprocedure.

**Route 2:** Mediation Als interne klachtbehandeling niet tot de mogelijkheden behoort of niet tot een oplossing heeft geleid, dan wordt in het telefoongesprek met de secretaris-mediator de mogelijkheden van mediation en de formele procedure verkend. Als beide partijen een voorkeur hebben om onder begeleiding van een externe zelf tot een oplossing te komen, kan er mediation plaatsvinden (zie voor meer informatie: mediation bij de LKC)

**Route 3:** Formele procedure Als besloten wordt de klacht via de formele procedure af te handelen dan onderzoekt de LKC de klacht en beoordeelt (na een hoorzitting) of deze gegrond is. De LKC brengt advies uit aan het schoolbestuur en kan aan haar advies aanbevelingen verbinden. Het schoolbestuur neemt over de afhandeling van de klacht en het opvolgen van de aanbevelingen de uiteindelijke beslissing.

Een klacht kan bij het schoolbestuur of rechtstreeks schriftelijk bij de LKC worden ingediend. De externe vertrouwenspersoon kan u daarbij behulpzaam zijn als u dat wenst. Deze vertrouwens-persoon is Ellen Labree of Inez Ursem. Zij zijn bereikbaar op werkdagen op telefoonnummer 088-0100500.

Onderwijsgeschillen biedt ook mediation aan voordat er een officiële klacht bij de LKC is ingediend. U kunt dan tot een oplossing voor een (dreigend) conflict komen met behulp van een mediator van Onderwijsgeschillen en zo een formele procedure voorkomen. Om te bespreken of mediation tot de mogelijkheden behoort kunt u contact opnemen met de Mediatiedesk van Onderwijsgeschillen. U kunt de Mediatiedesk bereiken via telefoonnummer 030-2809590 of email [mediation@onderwijsgeschillen.nl](mailto:mediation@onderwijsgeschillen.nl)

De LKC is te bereiken bij Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD UTRECHT, telefoon 030-2809590, fax 030-2809591. U kunt ook e-mail sturen naar [info@onderwijsgeschillen.nl](mailto:info@onderwijsgeschillen.nl). Op de website [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl) is meer informatie te vinden over klachtbehandeling.