



Klachten en contactpersonen

Klachten Overal waar mensen samenwerken, kan iets fout lopen, ook op een school. Sinds 1998 zijn scholen verplicht gesteld een klachtenregeling te hebben. Als school voelen wij ons verantwoordelijk voor het realiseren van een veilige school met een prettig pedagogisch klimaat. De Kring wil zoveel als mogelijk preventief beleid voeren met betrekking tot klachten. Uitgangspunt hierbij is dat problemen in een vroeg stadium worden gesignaleerd, serieus worden genomen en dat er een goede en open communicatie is. Dat neemt niet weg dat er altijd een klacht kan ontstaan. Op de website vindt u de **klachtenregeling** van De Kring. Hierin is de procedure voor het indienen en behandelen van een klacht is vastgelegd. Hoe tegenstrijdig dit ook klinkt, een school kan profiteren van een klacht. De aanbevelingen en verbeteringen kunnen betekenen dat een klacht in de toekomst kan worden voorkomen.

In de klachtenregeling wordt onderscheid gemaakt tussen algemene klachten en klachten over machtsmisbruik. Algemene klachten kunnen gaan over onheuse bejegening of nalatigheden. Klachten over machtsmisbruik gaan over seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld en pesten.

We gaan er van uit dat u met klachten in eerste instantie naar de betrokkene gaat. Veelal kunnen klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school in goed overleg tussen betrokkenen worden opgelost. Komt u er samen niet uit, dan kunt u bij de stamgroepleiders, de directie of het schoolbestuur terecht. Er wordt dan geprobeerd samen naar een oplossing te zoeken. Toch kan school een klacht niet altijd afdoende oplossen. U kunt met uw klacht dan een beroep doen op de contactpersonen, de externe vertrouwenspersoon of de klachtencommissie.

Contactpersonen zijn het aanspreekpunt voor kinderen, ouders en teamleden voor vertrouwelijke zaken en klachten. Een contactpersoon luistert, geeft advies. Zij lost de klacht of een probleem niet zelf op, maar begeleidt het proces tot oplossing van de klacht en monitort het verloop. De contactpersonen doen niet aan waarheidsvinding en gaan niet in gesprek met de persoon waarover geklaagd wordt. De contactpersonen zijn verplicht tot geheimhouding.

Deze plicht geldt niet ten opzichte van het bevoegd gezag, de klager/klaagster, de externe vertrouwenspersoon, de klachtencommissie, gerechtelijke autoriteiten en artsen. Indien nodig kunnen de contactpersonen u verwijzen naar de antipestcoördinator, veiligheidscoördinator, de externe vertrouwenspersoon of informeren over de klachtenprocedure. Voor De Kring zijn Maaïke van Es en Klaartje Prins de contactpersonen

maaike.vanes@jenaplandekring.nl en klaartje.prins@jenaplandekring.nl

Anti-pestcoördinator houdt zich bezig met de inhoud, het beleid & de aanpak rond pesten. Voor De Kring is Mariette Uijterlinden de anti-pest coördinator (mariette.ujterlinden@jenaplandekring.nl).

Veiligheidscoördinatoren maken afspraken en werken actief mee aan het bevorderen van de veiligheid, gezondheid en het welzijn van kinderen en werknemers binnen de school (ARBO, RI&E, etc). Voor de Kring zijn dit Esther van der Linden esther.vanderlinden@jenaplandekring.nl en Monique Piso monique.piso@jenaplandekring.nl

Externe vertrouwenspersoon Met de externe vertrouwenspersoon van de school kunt u de klacht bespreken en u laten ondersteunen bij eventuele vervolgstappen. Zij gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt of dat de gebeurtenis aanleiding geeft tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of justitie.

De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en de gesprekken zijn strikt vertrouwelijk. De externe vertrouwenspersoon is te bereiken via: Externevertrouwenspersoon@ggdhm.nl of per telefoon 088 - 308 33 42

Klachtencommissie Mocht het niet lukken om samen met de betrokkenen tot een oplossing te komen, of wilt u liever rechtstreeks bij een onafhankelijke organisatie de klacht neerleggen, dan kunt u een klacht indienen bij een klachtencommissie. De vertrouwenspersoon kan u hierbij ondersteunen. De commissie past hoor en wederhoor toe, onderzoekt de klacht, verklaart een klacht gegrond of ongegrond en adviseert het bevoegd gezag over de te nemen maatregelen. Het bevoegd gezag verantwoordt zich over aan de betrokken partijen over de vervolgstappen nav het advies. De Kring is aangesloten bij Klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs. <https://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl>

De klachtencommissie is te bereiken via: Info@gcbo.nl of per telefoon 070 - 3861697

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling De Kring werkt met de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld en de landelijke verwijsindex. Dit is een wettelijke verplichting voor alle organisaties die met kinderen en volwassenen werken. Deze meldcode geeft scholen richtlijnen wat te doen bij een vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld.

Het gaat hierbij niet alleen om vermoedens van fysiek geweld, maar ook om vermoedens van psychisch of seksueel geweld en vermoedens van verwaarlozing. Op de website vindt u de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld en het stappenplan. Het is van groot belang de meldcode goed te doorlopen. Hiervoor zijn 2 aandachtsfunctionarissen aangesteld. Voor De Kring zijn dit Maaike van Es (maaike.vanes@jenaplandekring.nl) en Klaartje Prins (klaartje.prins@jenaplandekring.nl)

Zij bewaken de interne procedure en het verloop van het proces. Het Ministerie van Onderwijs heeft scholen bovendien aanbevolen een regeling te hanteren waarin wordt vastgesteld hoe er wordt gehandeld bij een vermoeden van ongewenste intimiteiten binnen de school. Indien er een vermoeden is, dient hier een melding van te worden gemaakt bij het

bevoegd gezag. Het bevoegd meldt dit vermoeden aan de vertrouwensinspecteur. Per sector zijn er bij de onderwijsinspectie vertrouwensinspecteurs aangesteld.

De wet schrijft verder voor dat het bevoegd gezag verplicht is aangifte te doen bij politie of justitie als het met de vertrouwensinspecteur tot de conclusie is gekomen dat er een redelijk vermoeden is van een seksueel misdrijf jegens een leerling.

Voor het spreken van een vertrouwensinspecteur van de onderwijsinspectie is een centraal telefoonnummer beschikbaar: 0900-1113111.