



Talent

OPENBAAR BASISONDERWIJS HOORN

CONTACTPERSONEN, VERTROUWENSPERSONEN EN KLACHTENCOMMISSIE ONDERWIJS

Algemeen

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 contactpersoon. 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:

Landelijke Klachtencommissie onderwijs (LKC)

Postbus 85191

3508 AD Utrecht

Tel: 030-2809590

info@onderwijsgeschillen.nl

www.onderwijsgeschillen.nl

Indien intern op school geen oplossing wordt gevonden of de klacht niet naar tevredenheid van kla(a)g(st)er wordt opgelost, kan de klacht voorgelegd worden aan de klachtencommissie. De klachtencommissie neemt na ontvangst van de schriftelijke klacht deze – mits de klacht qua termijn en inhoud – ontvankelijk is, in behandeling. Beide partijen (kla(a)g(st)er en school) worden altijd in de gelegenheid gesteld hun mening te geven (hoor en wederhoor). Na behandeling van de klacht, doet de Klachtencommissie uitspraak en geeft een advies aan het bestuur van de school. Het bestuur van de school beslist uiteindelijk wat er met dit advies gebeurt.

De klachtencommissie heeft een eigen klachtenregeling die ter inzage ligt bij de school en het schoolbestuur, Stichting Talent (Nieuwstraat 23-a, 1621 EA Hoorn). Ook is deze in te zien op de website: www.onderwijsgeschillen.nl

Leden van de Klachtencommissie

Het secretariaat van de Klachtencommissie is telefonisch bereikbaar op werkdagen tijdens kantooruren. In de schoolvakanties kan het voorkomen dat de bereikbaarheid beperkt is.

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

Interne contactpersoon (contactpersonen)

De interne contactpersoon (contactpersonen) is binnen de school de aangewezen functionaris voor de eerste opvang van leerlingen en/of ouders/verzorgers die een klacht hebben. Bij klachten op het gebied van machtsmisbruik verwijst de contactpersoon naar de externe vertrouwenspersoon en helpt ouders/verzorgers en/of leerlingen 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.

Externe vertrouwenspersoon

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 klachtencommissie. De externe vertrouwenspersoon kan de kla(a)g(st)er eventueel begeleiden bij alle stappen.

Voor onze school zijn mevrouw I. Ursem en mevrouw E. Labree 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 terug gebeld kunt worden.

Adres vertrouwenspersoon

GGD Hollands Noorden
T.a.v. Externe vertrouwenspersoon
Ellen Labree / Inez Ursem
Postbus 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: 088-0100550. In de schoolvakanties kan het voorkomen dat de bereikbaarheid minder is.