

---

## **17. CONTACTPERSONEN, VERTROUWENSPERSONEN EN KLACHTENCOMMISSIE**

---

### **Algemeen**

Overal 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 de Landelijke Klachtencommissie Katholiek Onderwijs.

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.

Als contactpersoon op onze school is aangewezen: Trudie Klaver

### **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 Landelijke Klachtencommissie Katholiek Onderwijs. De externe vertrouwenspersoon kan de kla(a)g(st)er 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 vertrouwenspersoon**

GGD Hollands Noorden  
T.a.v Externe vertrouwenspersoon  
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 vertrouwenspersoon 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 Mediationdesk van Onderwijsgeschillen. U kunt de Mediatondesk 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.

