
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 vertrouwens persoon

De interne contactpersoon (contactpersoon) 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)

Soms vinden op school gebeurtenissen plaats waar ouders of leerlingen het niet mee eens zijn. SKO West-Friesland heeft een klachtenregeling waarin staat hoe de school omgaat met klachten.

Deze regeling is vernieuwd op 18-1-2022. Bij de klachtenregeling is ook een stroomdiagram toegevoegd (en als apart bestand te zien) die duidelijk maakt welke stappen doorlopen kunnen en moeten worden bij klachten.

[Klachtenregeling en het stroomdiagram](#)