

# Ronduit

## Hoe we om gaan met klachten en andere problemen

Het is belangrijk dat mensen die bij onze organisatie betrokken zijn, of het nu gaat om medewerkers, leerlingen of ouders, kunnen praten met een onafhankelijk persoon als er iets niet prettig gaat op school. Deze persoon biedt in eerste instantie een luisterend oor, maar kan desgewenst (in overleg met de betrokkene) ook actie ondernemen om een bepaalde situatie dragelijker te maken of zelfs op te lossen.

De meest gebruikelijke gang van zaken is dat iemand die een probleem of een klacht heeft, eerst contact opneemt met de directeur van de school of met een van de contactpersonen (zie bijgevoegd overzicht). De contactpersoon kan verder verwijzen naar de interne -of de externe vertrouwenspersonen. Bij een vertrouwenspersoon kunnen ouders terecht indien ze daar behoefte aan hebben, maar ook medewerkers die bijvoorbeeld het gevoel hebben dat ze door de leidinggevende of collega's worden gepest, geïntimideerd of gediscrimineerd.

Binnen onze organisatie hebben wij drie interne- en twee externe vertrouwenspersonen. De drie interne vertrouwenspersonen zijn Bianca Hoekstra, Andre de Groot en Koby van de Ende (op de foto van links naar rechts). U bepaalt zelf met wie u contact opneemt. Verder zijn er twee externe vertrouwenspersonen: mevrouw Mr. I.H. (Ina) van Lingen-Schuur (voor ouders en leerlingen) en mevrouw Karin van den Heuvel (voor personeel).

Een vertrouwenspersoon heeft geheimhoudingsplicht en zal nooit iets ondernemen zonder dat u daarmee hebt ingestemd (behalve bij een ernstig strafbaar feit). Hiervoor hebben de vertrouwenspersonen ook een opleiding gevolgd.



Karin v/d Heuvel



Ina van Lingen



Wat kan een vertrouwenspersoon voor u betekenen? Soms is het al voldoende om uw hart te luchten en te horen hoe een ander over een bepaalde situatie denkt. Een vertrouwenspersoon kan met u meedenken. Soms kan hij of zij u adviseren over hoe u het ongewenste gedrag bespreekbaar kunt maken of samen met u iemand benaderen om te bemiddelen. Ook kan hij of zij de leidinggevende, na uw toestemming, vragen om de plegers op hun gedrag aan te spreken. In sommige situaties kan zelfs een formele klacht tegen plegers van pest- of intimidatiegedrag worden ingediend.

De vertrouwenspersoon kan met u praten over de voor- en nadelen van de verschillende reacties. U bent uiteindelijk zelf degene die bepaalt of u stappen onderneemt en welke stappen dat dan zijn. Vindt u het vervelend als anderen zien dat u de vertrouwenspersoon benadert, dan kunt u met onze vertrouwenspersoon ook bellen om een afspraak elders te maken.

Nogmaals: in principe neemt u eerst contact op met de directeur van de betreffende school of de contactpersoon van de betreffende school. De contactpersoon kan verder verwijzen naar de interne vertrouwenspersonen of de externe vertrouwenspersonen.

De contactpersonen van onze school zijn: Diana Dekker en Tanja Nugteren.

EXTERNE VERTROUWENSPERSONEN			
Voor personeel	Karin van de Huevel	<a href="mailto:kvdheuvel@stichtingveiligonderwijs.nl">kvdheuvel@stichtingveiligonderwijs.nl</a>	0346 550655
Voor kinderen en ouders	Ina van Lingen	<a href="mailto:mr.i.h@vanlingenschuur.demon.nl">mr.i.h@vanlingenschuur.demon.nl</a>	072-5111769

2010-N003MB  
Versie – herzien november 2014

