

## Klachtenprocedure

Mochten er problemen zijn, dan is het natuurlijk prettig dat u dit eerst probeert op te lossen met de direct betrokkene(n). Wanneer dit niet naar tevredenheid verloopt, kunt u contact opnemen met de directie.

Mocht dit ook geen oplossing bieden, dan heeft onze school een procedure voor melding en afhandeling van eventuele klachten.

## Klachtenregeling:

Het model klachtenregeling van de klachtencommissie Stichting KOMM is voor onze school vastgesteld. Hierin is de procedure opgenomen die gevolgd kan worden als er een klacht is. De regeling heeft betrekking op machtsmisbruik op school, seksuele intimidatie, ernstige vormen van pesten, discriminatie, racisme, agressie en/of lichamelijk geweld en overige klachten.

De Stichting KOMM is een onafhankelijke regionale klachtencommissie.

Op school ligt de klachtenregeling ter inzage. U kunt deze ook vinden op de website van De Eenbes ([www.eenbes.nl](http://www.eenbes.nl)).

Schematisch ziet de klachtenprocedure er als volgt uit:

<b>Klachten over machtsmisbruik</b>	<b>Bejegeningklachten</b>
<b>Omschrijving:</b> Onder machtsmisbruik verstaan we seksuele intimidatie, discriminatie, agressie/geweld/ pesten.	<b>Omschrijving:</b> Overige klachten, niet zijnde klachten over machtsmisbruik. Zoals bijvoorbeeld klachten over begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de schoolorganisatie.
<b>Stap 1:</b> Interne contactpersoon: Binnen de school zijn één of meer personen aangewezen waar u bij terecht kunt met een klacht over machtsmisbruik door iemand van de school (personeel, leerlingen, ouders, vrijwilligers, enz.). U vindt de naam van de contactpersoon in de schoolgids. De contactpersoon zal naar uw verhaal luisteren en samen met u kijken wat er nu gaat gebeuren. De contactpersoon gaat niet zelf met de klacht aan de slag, maar verwijst u door naar de externe vertrouwenspersoon.	<b>Stap 1:</b> We gaan ervan uit dat u met een klacht in eerste instantie naar de betrokkene(n) gaat, bijvoorbeeld de leraar.
<b>Stap 2:</b> Externe vertrouwenspersoon: De school heeft twee externe vertrouwenspersonen aangezocht, die deskundig zijn op het terrein van machtsmisbruik en de gevolgen ervan. De namen vindt u in de schoolgids. De externe vertrouwenspersoon zal met u over de klacht praten en kijken welke volgende stappen wenselijk zijn. Dat kan een vorm van hulpverlening zijn, het indienen van een klacht en/of het doen van aangifte bij de politie.  U beslist welke stappen u wilt zetten, de vertrouwenspersoon ondersteunt u	<b>Stap 2:</b> Komt u er samen niet uit, dan kunt u bij de schoolleiding terecht. Veruit de meeste ongenoemens over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden opgelost.

<p>desgewenst daarbij. Hebt u geen vertrouwen in de interne contactpersoon, dan kunt u rechtstreeks contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon.</p>	
<p><b>Stap 3:</b> De externe klachtencommissie: Mocht u een officiële klacht willen indienen, dan komt u terecht bij de onafhankelijke klachtencommissie van de Stichting KOMM. Bij voorkeur is de klacht eerst besproken met de interne contactpersoon en/of de externe vertrouwenspersoon, maar rechtstreeks indienen bij de klachtencommissie mag ook. De commissie bestaat uit drie leden, die deskundig zijn op het gebied van onderwijs, machtsmisbruik en recht. De voorzitter is een jurist, de twee andere leden zijn gedragsdeskundigen. De commissie heeft een ambtelijk secretaris. De externe klachtencommissie zal u en de aangeklaagde(n) uitnodigen voor een hoorzitting. Het liefst hoort de commissie de klager(s) en de aangeklaagde(n) in elkaars aanwezigheid, maar als één van de partijen daar bezwaar tegen heeft, kan daarvan worden afgeweken. De commissie zal soms ook getuigen horen. Daar kunnen de klager(s) en de aangeklaagde(n) bij aanwezig zijn.</p> <p>Als het wenselijk is om jonge kinderen te horen, zal dat meestal niet door de voltallige commissie gebeuren en zeker niet met de aangeklaagde(n) erbij. De gedragsdeskundigen uit de commissie zullen het kind interviewen en dat opnemen op video.</p> <p>Wanneer de klachtencommissie klaar is met haar onderzoek, doet ze uitspraak of de klacht wel of niet gegrond is. Bij een gegronde klacht wordt een advies aan het bestuur gegeven over te nemen maatregelen. Het bestuur, de klager en de aangeklaagde krijgen de uitspraak en het advies op schrift.</p>	<p><b>Stap 3:</b> Voor problemen of klachten die door de schoolleiding niet afdoende zijn opgelost kunt u zich wenden tot het College van Bestuur. Het College van Bestuur kan een poging doen om de partijen alsnog te verzoenen. Als dat niet lukt, kan in overleg met de klager de onafhankelijke klachtencommissie van de Stichting KOMM worden ingeschakeld. Die commissie behandelt de klacht op dezelfde wijze als bij een klacht over machtsmisbruik (zie hiernaast).</p>
<p><b>Bemiddeling</b> Soms is behandeling door de klachtencommissie niet nodig en kan bij een klacht bemiddeling uitkomst bieden. De Stichting KOMM voorziet ook in die mogelijkheid. Onder begeleiding van een bemiddelaar (mediator) proberen klager(s) en aangeklaagde(n) samen, in één of meer gesprekken, tot een oplossing voor het probleem te komen. Die oplossing wordt in een overeenkomst vastgelegd. Zolang de bemiddelingsgesprekken aan de gang zijn, wordt behandeling door de klachtencommissie opgeschort.</p>	
<p><b>Stap 4</b> Het College van Bestuur beslist wat ze met het advies doet en laat dat aan alle partijen weten. Als ze het advies van de klachtencommissie niet opvolgt, moet ze dat uitvoerig toelichten.</p>	

### **De interne contactpersonen**

De contactpersoon is gemakkelijk aanspreekbaar, zowel voor de leerlingen als voor hun ouders. Wat doet de interne contactpersoon?

- luisteren naar de klacht;
- informatie geven over de klachtenprocedure;
- overleggen met de externe vertrouwenspersoon;
- eventueel verwijzen naar de externe vertrouwenspersoon;
- contact houden met de leerling/ouders.

Daarnaast heeft de interne contactpersoon een belangrijke taak op het gebied van preventie van seksuele intimidatie op school.

De contactpersonen van onze school zijn:

Mevrouw Sonja Soons-Bakermans

Mevrouw Henriëke van Veldhuizen

Zij zijn op school bereikbaar onder telefoonnummer 040-2240055.

### **De externe vertrouwenspersonen**

De externe vertrouwenspersonen zijn deskundigen van Fontys Fydes.

### **Wat doet de externe vertrouwenspersoon nog meer dan de interne contactpersoon?**

- zo nodig bemiddelen;
- nadere informatie geven over de klachtenprocedure;
- adviseren en ondersteunen bij het indienen van een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie of bij aangifte bij de (zeden)politie;
- bijstand geven tijdens de klachtenprocedure;
- zo nodig verwijzen naar professionele hulpverlening;
- contact houden met de interne contactpersoon op school om de belangen van de leerling te bewaken.

De externe vertrouwenspersonen ten behoeve van de school zijn:

Mevr. Drs. Irma van Hezewijk Mevr. Drs. Marijke Creemers

tel: 0877 - 873 888 tel: 0877 - 873 888

e-mail: [i.vanhezewijk@fontys.nl](mailto:i.vanhezewijk@fontys.nl) e-mail: [m.creemers@fontys.nl](mailto:m.creemers@fontys.nl)

Meldt bij uw telefoontje dat u de betreffende persoon nodig hebt als vertrouwenspersoon, dan wordt alles in het werk gesteld om zo snel mogelijk terug te bellen.

### **De klachtencommissie Stichting KOMM:**

De klachtencommissie onderzoekt de klacht en adviseert het bestuur van de school over de te nemen maatregelen. De leden van de klachtencommissie hebben onder andere deskundigheid op het gebied van arbeidsrecht, seksueel geweld en onderwijs.

De klachtencommissie is bereikbaar via:

Stichting KOMM regio Midden

Mw. G. van Rangelrooij, ambtelijk secretaris

Postbus 32

5328 ZG ROSSUM

Tel. 06 - 53107731

E-mailadres: [k.o.m.m@tiscali.nl](mailto:k.o.m.m@tiscali.nl)

Website: [www.komm.nl](http://www.komm.nl)