

Klachten en problemen: de weg naar een oplossing

Waar mensen samenwerken, gaan soms dingen mis. Indien u klachten of problemen heeft met zaken die de school betreffen, vragen wij u vriendelijk om deze kenbaar te maken. We gaan ervan uit dat we de meeste zaken in onderling overleg kunnen oplossen. Blijf er niet mee rondlopen, maar geeft u ons de kans er iets aan te doen.

In het klachtrecht binnen het onderwijs wordt onderscheid gemaakt tussen klachten en problemen op het gebied van ongewenste omgangsvormen en overige klachten en problemen.

1. Klachten en problemen op het gebied van ongewenste omgangsvormen

Bij klachten over ongewenste omgangsvormen op school, zoals pesten, ongewenste intimiteiten, discriminatie, agressie en geweld, kunnen ouders/verzorgers en medewerkers de directie van de school benaderen of een beroep doen op ondersteuning door de interne vertrouwenspersonen van de school. De vertrouwenspersonen zijn opgeleid voor dit werk; hun namen vindt u in de schoolgids. Zij luisteren naar u, geven u informatie over mogelijke vervolgstappen en brengen u, indien nodig, in contact met een externe vertrouwenspersoon voor verdere ondersteuning.

Het College van Bestuur van Signum kent ook externe vertrouwenspersonen. U kunt de externe vertrouwenspersonen zien als objectieve deskundigen van buiten de school. De externe vertrouwenspersoon begeleidt en adviseert u in de stappen naar de door u gekozen oplossing.

- Stichting Signum
Mevrouw Mabel van der Laag (voor ouders), tel. 06-38162603 of mail naar vertrouwenspersoon.ouders@signumonderwijs.nl
De heer Hans Asbreuk (voor medewerkers), tel. 06-38162598 of mail naar vertrouwenspersoon.personeel@signumonderwijs.nl
- Vertrouwenswerk.nl, mevrouw Irma van Hezewijk
Tel.: 06 5464 7212 of mail naar irmavanhezewijk@vertrouwenswerk.nl

Meldplicht seksueel geweld

Schoolleiding en interne vertrouwenspersonen zullen een klacht zorgvuldig behandelen. Bij klachten van ouders/verzorgers en leerlingen over een schoolsituatie waarbij mogelijk sprake is van ontucht, aanranding of een ander zedendelict, is de school verplicht tot het doen van aangifte bij de politie, omdat mogelijk de veiligheid van meerdere kinderen in het geding is.

2. Overige klachten en problemen

Hebt u klachten of problemen over schoolorganisatorische zaken, beoordelingen, zaken die het schoolgebouw aangaan en dergelijke, kunt u zich richten tot de groepsleerkracht van uw kind of de schoolleiding. Wanneer het gesprek met de leerkracht en de schoolleiding niet tot de gewenste oplossing leidt, kunt u de klacht voorleggen aan de externe vertrouwenspersoon van Signum:

- Mevrouw Mabel van der Laag, tel. 06-38162603 of mail naar vertrouwenspersoon.ouders@signumonderwijs.nl
- of aan het College van Bestuur:
Tel.: 073 850 7 850

Onafhankelijke klachtencommissie

Als de hierboven bij punt 1 en 2 genoemde personen uw klacht of probleem niet op een bevredigende manier kunnen oplossen, kunt u voor een objectief onderzoek terecht bij onze klachtencommissie:

Ambtelijk secretaries Regio Midden/Oost van de Stichting KOMM

T.a.v. Mevr. mr. M.A.M. Arends-Deurenberg

Postbus 1040

5602 BA Eindhoven

Telefoon: [+31\(0\)6 158 849 73](tel:+31(0)615884973)

Email: m.arends@komm.nl

Stichting KOMM is een regionale klachtencommissie. Zij onderzoeken uw klacht en adviseren 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 volledige klachtenregeling, waarin de procedure klachtbehandeling beschreven staat, ligt ter inzage bij de schoolleiding en kunt u downloaden op de website van Stichting KOMM: www.komm.nl

Samenvatting

De weg naar een oplossing voor een probleem ziet er als volgt uit:

Ouders/verzorgers en leerlingen:

	<u>Ongewenste omgangsvormen</u>	<u>Overige klachten</u>
1.	Interne vertrouwenspersoon van de school	Directeur van de school
2.	Vertrouwenswerk.nl	Externe vertrouwenspersoon Sigum
3.		College van Bestuur
4.	↓ Klachtencommissie Stichting KOMM	Klachtencommissie Stichting KOMM

Medewerkers:

	<u>Ongewenste omgangsvormen</u>	<u>Overige klachten</u>
1.	Leidinggevende/directeur	Leidinggevende/directeur
2.	Externe vertrouwenspersoon Sigum	Externe vertrouwenspersoon Sigum
3.		College van Bestuur
4.	↓ Klachtencommissie Stichting KOMM	Klachtencommissie Stichting KOMM