

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 geef 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 één van de bestuurs- of externe vertrouwenspersonen voor verdere ondersteuning.

Het College van Bestuur van Signum kent bestuurs-vertrouwenspersonen en externe vertrouwenspersonen. U kunt hen zien als objectieve deskundigen van buiten de school. Zij begeleiden en adviseren u in de stappen naar de door u gekozen oplossing.

- Bestuurs-vertrouwenspersonen:
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
- Externe vertrouwenspersonen van Vertrouwenswerk.nl (www.vertrouwenswerk.nl)
Mevrouw Irma van Hezewijk (voor ouders), tel. 06-54647212 of mail naar irmavanhezewijk@vertrouwenswerk.nl
Mevrouw Annelies de Waal (voor ouders), tel. 06-33646887 of mail naar anneliesdewaal@vertrouwenswerk.nl
De heer Bart van Summeren (voor medewerkers), tel.: 06-83693709 of mail naar bartvansummeren@vertrouwenswerk.nl

Meldplicht seksueel geweld

Bij het geringste vermoeden van een zedenmisdrijf moeten personeelsleden, interne- en bestuurs-vertrouwenspersonen dit melden bij het bevoegd gezag. Het bevoegd gezag is vervolgens verplicht contact op te nemen met de vertrouwensinspecteur. De vertrouwensinspecteur beslist over het wel of niet aangifte doen bij de politie. De politie overlegt over de aangifte met de Officier van Justitie.

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 bestuurs-vertrouwenspersonen van Signum (zie hierboven) of aan het College van Bestuur, telefoon 073-8507850

Onafhankelijke klachtencommissie

Als de hierboven bij punt 1 en punt 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 stapsgewijs als volgt uit (ga naar de volgende stap als de vorige geen of onvoldoende resultaat oplevert):

Ouders/verzorgers en leerlingen:

	<u>Ongewenste omgangsvormen</u>	<u>Overige klachten</u>
stap 1.	Interne vertrouwenspersoon van de school	Directeur van de school
stap 2.	Bestuurs-vertrouwenspersoon of Vertrouwenswerk.nl	bestuurs-vertrouwenspersoon
stap 3.	College van Bestuur	College van Bestuur
stap 4.	Klachtencommissie Stichting KOMM	Klachtencommissie Stichting KOMM

Medewerkers:

	<u>Ongewenste omgangsvormen</u>	<u>Overige klachten</u>
Stap 1.	Leidinggevende/directeur	Leidinggevende/directeur
Stap 2.	Bestuurs-vertrouwenspersoon of Vertrouwenswerk.nl	bestuurs-vertrouwenspersoon
Stap 3.	College van Bestuur	College van Bestuur
Stap 4.	Klachtencommissie Stichting KOMM	Klachtencommissie Stichting KOMM