

## CONTACTPERSONEN, VERTROUWENSPERSONEN EN REGIONALE KLACHTENCOMMISSIE ONDERWIJS WEST-FRIESLAND

### Algemeen

Overall 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 Regionale Klachtencommissie Onderwijs West-Friesland. Scholen dienen namelijk te beschikken over een klachtenregeling. Onze school is aangesloten bij de "Klachtenregeling onderwijs West-Friesland".

Zowel de functie van externe vertrouwenspersoon als die van de secretaris van de Regionale Klachtencommissie Onderwijs West-Friesland is ondergebracht bij de GGD Hollands Noorden, locatie Westfriesland te Hoorn.

### Externe vertrouwenspersoon

Een externe vertrouwenspersoon heeft vooral een taak in de opvang en hulpverlening. De externe vertrouwenspersoon begeleidt en ondersteunt ouders en leerlingen van 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 spraken in geval van seksuele intimidatie, pesten, discriminatie, agressie en geweld.

De externe vertrouwenspersoon is er alleen voor klachten van ouders/leerlingen tegen medewerkers van de school en bij klachten die ontstaan tussen leerlingen onderling.

De externe vertrouwenspersoon (en ook de klachtencommissie) 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 door presentaties voor bijvoorbeeld ouders en leerkrachten.

Indien u (ouder, leerling of medewerker van een school) te maken heeft met een klacht aangaande machtsmisbruik, dan kunt u contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon. Deze kijkt dan hoe de klacht het beste aangepakt kan worden.

In eerste instantie zal er altijd geprobeerd worden een oplossing te zoeken tussen ouders/leerlingen en school. Indien dit niet lukt, kan overwogen worden een klacht in te dienen bij de klachtencommissie. De externe vertrouwenspersoon kan de ouder/leerling eventueel begeleiden bij alle stappen.

Als externe vertrouwenspersoon voor onze school is aangewezen **mevrouw T. Geerdes-Maas**, werkzaam bij de GGD Hollands Noorden, locatie Hoorn.

## **Bereikbaarheid**

De externe vertrouwenspersoon 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 noteren, zodat mevrouw Geerdes - Maas u terug kan bellen. Het adres is:

Vertrouwenspersoon GGD Hollands Noorden  
Afdeling Jeugdgezondheidszorg  
Postbus 324  
1740 AH Schagen

U kunt de externe vertrouwenspersoon op werkdagen ook bellen. Het telefoonnummer is 0229 – 253392. In de schoolvakanties kan het voorkomen dat de bereikbaarheid minder is.

## **Regionale Klachtencommissie Onderwijs West-Friesland van de GGD Westfriesland**

Klachten op het meer schoolinhoudelijke vlak kunnen, indien intern op school geen oplossing wordt gevonden of de klacht niet naar tevredenheid van klager wordt opgelost, direct worden voorgelegd aan de Regionale Klachtencommissie Onderwijs Westfriesland.

De klachtencommissie neemt na ontvangst van de schriftelijke klacht – mits de klacht qua termijn en inhoud ontvankelijk is - deze in behandeling. Beide partijen (klager en school) worden altijd in de gelegenheid gesteld hun mening te geven (hoor en wederhoor).

Na behandeling van de klacht, doet de klachtencommissie uitspraak en geeft een advies aan het bestuur van de school. Het bestuur van de school beslist uiteindelijk wat er met dit advies gebeurt.

Het adres van de Regionale Klachtencommissie is:

Regionale Klachtencommissie Onderwijs West-Friesland  
t.a.v. Secretaris: mw. mr. Y.C. Koopen  
Postbus 324  
1740 AH Schagen

Leden van de Regionale Klachtencommissie Onderwijs West-Friesland:

- mw. mr. C.A. Boom, voorzitter;
- mw. mr. A. Warmerdam, plaatsvervangend voorzitter;
- mw. drs. M. Stranders, lid;
- mw. A.M.M.Th. van Geen-Gallee, arts, lid.

## **Secretariaat**

Het secretariaat van de klachtencommissie is bij voorkeur per e-mail bereikbaar:  
ykoopen@ggdhollandsnoorden.nl dan wel telefonisch 0229-253422 of 06-519 55 857

In de schoolvakanties kan het voorkomen dat de bereikbaarheid beperkt is.

Binnen de GGD geldt een speciaal protocol voor behandeling van post en archivering ter bescherming van de privacy van betrokkenen.