

## **Contactpersonen en vertrouwenspersonen**

Overal waar gewerkt wordt zijn weleens misverstanden, of worden af en toe fouten gemaakt. Op onze school is dat niet anders. Zit je iets dwars, heb je een probleem of klacht? Je kunt ergens terecht!

### **Klachten**

We hebben een procedure voor klachten en onvrede. De procedure bestaat uit de volgende stappen:

- Overleg eerst met de directbetrokkene, vaak de leraar of docent. De ervaring leert dat op dit niveau de meeste zaken naar tevredenheid worden opgelost. Lukt dit niet, dan volgt:
- Overleg met directie. Bij onvoldoende resultaat volgt:
- Overleg met de interne contactpersoon. Bij onvoldoende resultaat volgt:
- Inschakeling externe vertrouwenspersoon. Bij onvoldoende resultaat volgt:
- Indiening van de klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie.

Als leerling of ouder kun je ook altijd rechtstreeks naar de interne contactpersoon met een zorg of probleem. De interne contactpersoon zal dan samen bespreken welke weg je het beste kunt volgen. Je kunt ook op elk moment terecht bij de externe vertrouwenspersoon.

### **Contactpersoon en vertrouwenspersoon**

Bij klachten, zorgen of problemen komen soms de interne contactpersoon en/of de externe vertrouwenspersoon in beeld. Zij zijn beide belangrijk, maar hebben een verschillende taak.

- De interne contactpersoon is iemand op school. Hij of zij is dichtbij, snel te bereiken en gemakkelijk aanspreekbaar.
- De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk: iemand van buiten de school én buiten het schoolbestuur. Hij of zij staat meer op afstand en is objectiever.

De interne contactpersoon kan advies vragen aan de externe vertrouwenspersoon. Bijvoorbeeld over hoe zaken het beste aangepakt kunnen worden en wat de juiste procedure is in bepaalde situaties. De contacten met contactpersoon en vertrouwenspersoon zijn strikt vertrouwelijk.

### **Wat doet de interne contactpersoon?**

Een contactpersoon is binnen de school een aanspreekpunt voor zowel leerlingen als voor ouders en leerkrachten. De contactpersoon heeft verschillende taken:

- Hoort het probleem aan en geeft advies.
- Verwijst eventueel naar de externe vertrouwenspersoon.
- Neemt in overleg contact op met ouders, directie of andere directbetrokkenen.
- Bemiddelt, behalve in het geval van seksuele intimidatie. Bij seksuele intimidatie wordt direct doorverwezen naar de externe vertrouwenspersoon.
- Neemt initiatieven voor preventie.

- Bemiddelt en zoekt naar oplossingen.
- Geeft voorlichting en doet beleidsaanbevelingen.
- Helpt ook (bijvoorbeeld met doorverwijzing) zonder de inhoud van de klacht te kennen.

De interne contactpersoon van onze school is Els Remijnse. Ouders, leerlingen en collega's kunnen met haar contact opnemen via [e.remijnse@obs-dephoenix.nl](mailto:e.remijnse@obs-dephoenix.nl) of 0181-212943 (di,do en vr). Als het nodig is kan de interne contactpersoon je doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon.

### **Wat doet de externe vertrouwenspersoon?**

De externe vertrouwenspersoon is onafhankelijk en wordt door het bestuur benoemd. Als het probleem op school en binnen het bestuur intern niet kan worden opgelost, dan is er een rol voor de vertrouwenspersoon. De vertrouwenspersoon heeft de volgende taken:

- Ondersteunt en begeleidt.
- Voert gesprekken met betrokkenen.
- Verwijst zo nodig naar hulpverlenende instanties.
- Biedt ondersteuning bij het indienen van een klacht naar de onafhankelijke vertrouwenscommissie.
- Bemiddelt eventueel tussen klager en aangeklaagde.
- Geeft voorlichting en doet beleidsaanbevelingen.

De externe vertrouwenspersonen van stichting BOOR zijn mevrouw S. Stokman-Prins en mevrouw I.L.A. Wielinga. Je kunt hen rechtstreeks benaderen via onderstaande contactgegevens:

Mevrouw S. Stokman-Prins  
 070-3523809  
 06-20010345  
[stokmanmediation@outlook.com](mailto:stokmanmediation@outlook.com)

Mevrouw I.L.A. Wielinga  
 070-3233590  
 06-23409333  
[wielinga.ilona2@gmail.com](mailto:wielinga.ilona2@gmail.com)

### **Klokkenluidersregeling**

Tot slot hanteren we op school een klokkenluidersregeling. Deze regeling is niet bedoeld voor persoonlijke klachten, daar is de klachtenregeling voor. De klokkenluidersregeling is ervoor bedoeld om een vermoeden van een ernstige misstand te kunnen melden. Het gaat dan om een vermoeden op redelijke gronden, waarbij een maatschappelijk belang in het geding is als gevolg van:

- een (dreigend) strafbaar feit of schending van regels;
- een (dreigend) gevaar voor de gezondheid, de veiligheid of het milieu;
- een (dreiging van) een onbehoorlijke manier van handelen, die het goed functioneren van de school of het schoolbestuur en daarmee het onderwijs in het geding brengt;

Als er geen sprake is van acuut gevaar, meld je een vermoeden van een misstand bij:

- het college van bestuur;
- de voorzitter van het algemeen bestuur (als het college van bestuur bij de melding is betrokken).
- de externe vertrouwenspersoon.

Hier vind je meer informatie over [de klokkenluidersregeling](#).