



Onderwijs vanuit
verbinding

De bruggenbouwers van de P C S V

Brochure: Hoe te handelen bij een zorg of klacht?

EEN ZORG, ONTEVREDEN GEVOEL OF KLACHT?
U SIGNALEERT ONGEWENST GEDRAG?
U HEEFT EEN VERMOEDEN VAN EEN MISSTAND?

Meld dit direct!

Informatiefolder over: Hoe te handelen? Bij wie kunt u terecht?
Welke regelingen zijn er en waar zijn deze regelingen te vinden?

Inleiding

Het kan voorkomen dat u een zorg, ontevreden gevoel of klacht heeft. Of misschien heeft u iets gesignaleerd waarover u in gesprek wilt gaan of waarop u actie wilt ondernemen. Of u nu ouder bent van één van onze leerlingen of personeelslid, uw mening is voor ons waardevol.

In de meeste gevallen wordt uw zorg of klacht op schoolniveau (met de betreffende leerkracht en/of de directeur van de school) opgelost. In situaties waarin dit niet mogelijk blijkt te zijn, gaan wij, als College van Bestuur en bevoegd gezag van onze scholen, er vanuit dat wij u met deze brochure voldoende handvatten geven om de juiste wegen te kunnen vinden.

In deze brochure geven wij u informatie over de stappen die u kunt nemen en de personen waarmee u in gesprek kunt gaan. Wij onderscheiden hierbij verschillende situaties:

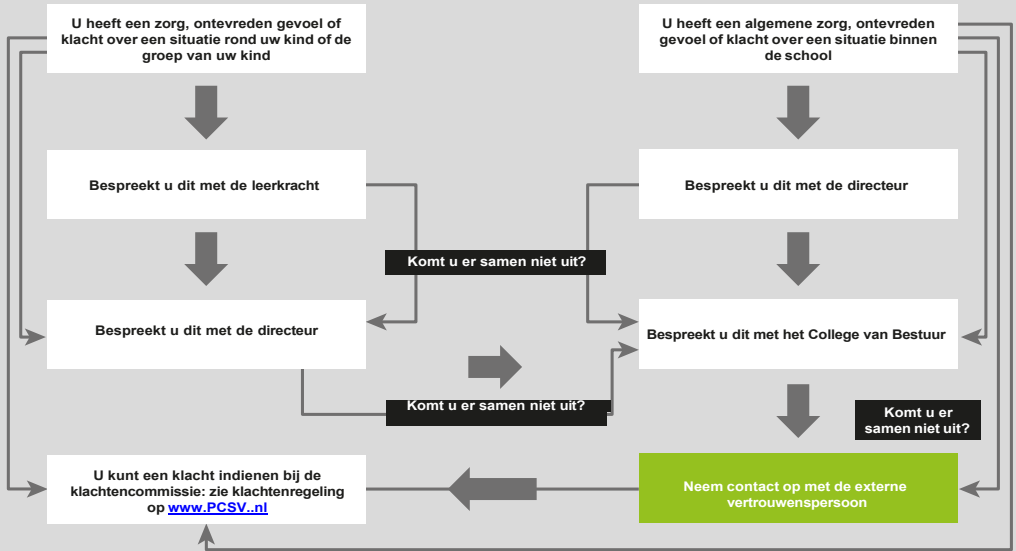
- U heeft een zorg, ontevreden gevoel of klacht over een situatie rond uw kind of de groep van uw kind;
- U heeft een algemene zorg, ontevreden gevoel of klacht over een situatie binnen de school;
- U heeft een vermoeden van een misstand in de organisatie;
- U signaleert ongewenst gedrag binnen de school: geweld, racisme, agressie, discriminatie, (seksuele) intimidatie, pesten;
- U heeft een vermoeden van mishandeling of seksueel misbruik.

Wij nemen u in deze brochure, aan de hand van twee stappenschema's, mee in de stappen die u kunt nemen. Daarnaast geven wij u een toelichting op wat u van de verschillende betrokkenen kunt verwachten.

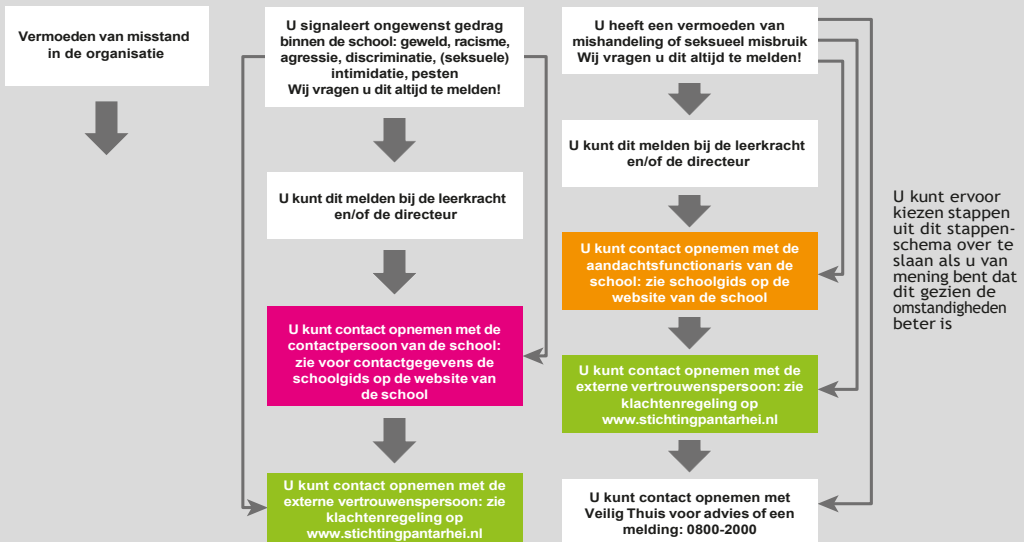
Tot slot geven wij u contactgegevens, een overzicht van de verschillende regelingen binnen onze stichting en informatie over privacy en geheimhouding.

Mocht uw situatie niet overeenkomen met een van bovengenoemde situaties en wilt u toch in gesprek gaan, benadert u dan ons of een van de in deze brochure genoemde personen zodat wij u kunnen begeleiden in het vinden van de juiste weg.

Stappenschema zorg, ontevreden gevoel of klacht



Stappenschema hoe te handelen bij (vermoeden van) een misstand, geweld, racisme, agressie, discriminatie, (seksuele) intimidatie, pesten, mishandeling en seksueel misbruik



Interne contactpersoon van de school

De interne contactpersoon luistert naar ouders, leerlingen en personeelsleden bij zorgen of klachten met betrekking tot ongewenst gedrag en helpt hen op weg in de te nemen stappen. Hij of zij adviseert, verwijst en ondersteunt, maar neemt de klacht niet inhoudelijk in behandeling.

Elke school van stichting PCSV heeft één of meerdere interne contactpersonen. De contactpersoon van de school is het aanspreekpunt voor leerlingen waar het gaat om zorgen of klachten over ongewenst gedrag als geweld, racisme, agressie, discriminatie en/of (seksuele) intimidatie. Ook kan de contactpersoon een luisterend oor bieden aan leerlingen wanneer zij met

vertrouwenskwesaties zitten: hij of zij luistert naar de leerling en helpt deze op weg in de te nemen stappen. Ook u kunt uw zorg of klacht bespreken met de contactpersoon. Hij of zij biedt een luisterend oor en brengt met u in kaart welke stappen u al heeft genomen. Ook bespreekt de interne contactpersoon met u welke vervolgstappen mogelijk zijn. De interne contactpersoon kan u doorverwijzen. Bijvoorbeeld naar het College van Bestuur van onze stichting en/of de externe vertrouwenspersoon. De contactpersoon is niet verantwoordelijk voor het oplossen van de klacht.

U vindt de gegevens van de contactpersoon van de school in de schoolgids en op de website van de school.

Contactpersoon bij pesten

De contactpersoon bij pesten is de contactpersoon voor u of uw kind waar het gaat om structureel pestgedrag binnen de school.

Op de school van uw kind is een anti-pestprotocol aanwezig waarin het beleid omtrent pesten is omschreven. U kunt dit protocol inzien op de website van de school, bij de directie van de school of bij de contactpersoon bij pesten. De contactpersoon bij pesten is tevens de coördinator voor het anti-pestprotocol van de school.

De contactpersoon bij pesten kan dezelfde persoon zijn als de contactpersoon van de school. Deze taak kan echter ook bij een ander personeelslid zijn belegd.

U vindt de gegevens van de contactpersoon bij pesten in de schoolgids en op de website van de school.

Aandachtsfunctionaris

Heeft u vragen over kindermishandeling of huiselijk geweld? Neem contact op met de aandachtsfunctionaris.

Elke school van stichting PCSV heeft een aandachtsfunctionaris. Deze functionaris is aanspreekpersoon voor onderwijsprofessionals die te maken krijgen met signalen van kindermishandeling of huiselijk geweld. De Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling verplicht professionals om in actie te komen bij signalen van geweld.

De aandachtsfunctionaris:

- houdt kennis over de thema's huiselijk geweld en kindermishandeling actueel binnen de school;
- is bekend met de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling;

- kan signalen interpreteren;
- weet hoe er gehandeld moet worden als dat nodig is;
- kan u informeren over uw meldplicht.

Ook kan de aandachtsfunctionaris ouders doorverwijzen naar personen of instanties die hulp kunnen bieden bij (een vermoeden van) kindermishandeling of huiselijk geweld.

U vindt de gegevens van de aandachtsfunctionaris van de school in de schoolgids en/of op de website van de school.

Externe vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon luistert naar u en kan als externe onafhankelijk bemiddelen tussen u en de school/de stichting. Hij/zij kan u doorverwijzen naar personen of instellingen die u verder kunnen helpen. De vertrouwenspersoon gaat niet inhoudelijk in op uw klacht.

Komt u binnen de school niet verder met uw zorg of klacht, dan kunt u terecht bij de externe vertrouwenspersoon. Hij/zij kan bemiddelen om tot een passende oplossing te komen en kan het gesprek tussen u en de school/de stichting mogelijk weer op gang brengen.

Externe vertrouwenspersonen werken niet bij onze stichting en zijn onafhankelijk. Zij onderzoeken uw zorg of klacht en zoeken samen met u naar mogelijkheden voor een oplossing: welke personen of instellingen kunnen u helpen om uw zorg of klacht op te lossen? Uiteraard bepaalt u zelf welke stappen u vervolgens zet. Indien u besluit uw klacht in te dienen bij de klachtencommissie of het bevoegd gezag, dan kan de vertrouwenspersoon de te volgen procedure toelichten en u desgewenst begeleiden bij het indienen van de klacht. De vertrouwenspersoon is niet verantwoordelijk voor het oplossen van de klacht.

U vindt de contactgegevens en namen van de externe vertrouwenspersonen van stichting PCSV in de klachtenregeling op de website van onze stichting, www.pcsv.nl, en in de schoolgids van de school.

n

Regeling	Waar te vinden?
Klachtenregeling	www.pcsv.nl
Meldcode Huiselijk Geweld en Kinder-mishandeling	www.pcsv.nl
Klokkenluidersregeling	www.pcsv.nl
Anti-pestprotocol	website van de school

Privacy en geheimhouding

U kunt erop vertrouwen dat uw zorg of klacht binnen onze stichting met de grootst mogelijke zorgvuldigheid wordt behandeld. Vertrouwelijkheid en het naleven van de Wet op de Privacy zijn hierbij uitgangspunten. Indien er sprake is van een zedenzaak, een ernstig vermoeden van een misstand of een situatie waarin sprake is van ernstig fysiek of geestelijk lijden, zal in goed overleg met u gekeken worden naar een passende aanpak en zijn wij verplicht actie te ondernemen.