

## Klachten en andere problemen - Wat kunnen wij en u doen?

Een open communicatie is de beste garantie voor een succesvolle samenwerking. Als er zaken niet goed gaan, is het belangrijk daarover te praten met leerkrachten en directie. Soms lukt dat niet of onvoldoende en is daar ondersteuning bij nodig. Het is gebruikelijk om bij een probleem of klacht eerst contact op te nemen met de directeur van de school om tot een oplossing te komen. Indien u daar de voorkeur aangeeft is het mogelijk om contact op te nemen met de contactpersoon van de school. De contactpersoon kan u verwijzen naar de interne of externe vertrouwenspersonen. De vertrouwenspersonen zijn er voor kinderen en ouders en voor medewerkers.

### Interne vertrouwenspersonen



Onze interne vertrouwenspersonen zijn:  
Andre de Groot, Bianca Hoekstra, Koby van der Ende en Lisette Groot (v.l.n.r.). U kiest zelf met wie u contact opneemt.

### Externe vertrouwenspersonen



De externe vertrouwenspersonen van Ronduit zijn:  
De heer T. (Ton) Hesel (voor personeel) en mevrouw Mr. I.H. (Ina) van Lingen-Schuur (voor ouders en leerlingen).

### Wat kan een vertrouwenspersoon voor u betekenen?

Soms is het al voldoende om uw hart te luchten en te horen hoe een ander over een bepaalde situatie denkt. Een vertrouwenspersoon kan met u meedenken, adviseren over hoe u het probleem bespreekbaar maakt of samen met u iemand benaderen om te bemiddelen. In het geval van pest- of intimidatiegedrag kan de vertrouwenspersoon de leidinggevende, na uw toestemming, vragen om de plegers op hun gedrag aan te spreken. In sommige situaties kan zelfs een formele klacht worden ingediend tegen plegers van pest- of intimidatiegedrag.

De vertrouwenspersoon kan met u praten over de voor- en nadelen van de verschillende acties. U bepaalt uiteindelijk zelf of u stappen onderneemt en welke stappen dat dan zijn. Vindt u het vervelend als anderen zien dat u de vertrouwenspersoon benadert, dan kunt u met onze vertrouwenspersoon ook bellen om een afspraak elders te maken.

De vertrouwenspersonen hebben een relevante opleiding gevolgd en kunnen omgaan met vertrouwelijke informatie. Zij zullen geen actie ondernemen zonder uw instemming, tenzij het een strafbaar feit betreft.

INTERNE VERTROUWENSPERSONEN			
Koby van der Ende	De Spinaker - Hoorn	k.vanderende@ronduitonderwijs.nl	06-16454717
André de Groot	De Spinaker - Alkmaar	a.degroot@ronduitonderwijs.nl	072-5140244
Lisette Groot	De Cocon	lisette.groot@ronduitonderwijs.nl	072-5614336
Bianca Hoekstra	De Spinaker - Alkmaar	b.hoekstra@ronduitonderwijs.nl	072-5140244
EXTERNE VERTROUWENSPERSONEN			
Voor personeel	Ton Hesel	ton.hesel@stichtingveiligonderwijs.nl	0346-550655
Voor kinderen en ouders	Ina van Lingen	contact@vanlingenschuur.nl	072-5111769

### Landelijke Klachtencommissie

Als blijkt dat u er toch niet uitkomt met de school dan resteert het formele traject naar de Landelijke Klachtencommissie. Ronduit is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Alles over deze commissie kunt u vinden op de website [www.onderwijsgeschillen.nl](http://www.onderwijsgeschillen.nl).

De onderwijsinspectie heeft geen specifieke taak bij het behandelen van klachten over onderwijs. Wel adviseert en ondersteunt de vertrouwensinspecteur bij klachten rond seksueel misbruik, seksuele intimidatie en ernstig fysiek of geestelijk geweld.