



DE AQUAMARIJN

Waldorfond onderwijs

De school als veilige leeromgeving

Wat te doen bij klachten, meldingen en vertrouwenskwesaties?

Versie voor ouders/verzorgers

Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
Aanspreekpunten binnen de school	2
<i>Pesten/coördinatie anti-pestbeleid.....</i>	<i>2</i>
<i>Aandachtsfunctionaris</i>	<i>2</i>
<i>Intern begeleider.....</i>	<i>2</i>
Aanspreekpunt buiten de school.....	3
<i>Externe vertrouwenspersoon.....</i>	<i>3</i>
Waarover kunnen problemen of klachten ontstaan?.....	3
<i>De schoolorganisatie.....</i>	<i>4</i>
<i>Onderwijskundige zaken en passend onderwijs</i>	<i>4</i>
<i>Ongewenst gedrag op school</i>	<i>4</i>
<i>Huiselijk geweld en kindermishandeling.....</i>	<i>5</i>
<i>Seksueel grensoverschrijdend gedrag.....</i>	<i>5</i>

Inleiding

Vragen, problemen, zorgen en klachten kunnen in elke school ontstaan over de meest uiteenlopende zaken. Het is belangrijk dat degene die met een probleem rondloopt, dit zo snel mogelijk meldt. Het vinden van de juiste route en het antwoord op de vraag wie bij welke vraag of klacht ingeschakeld kan worden, is daarbij niet altijd gemakkelijk.

Conform de eisen van de wet heeft De Aquamarijn een klachtenregeling opgesteld, deze is te vinden op de [website](#) van de school. De school is aangesloten bij de [Landelijke klachtencommissie voor het algemeen bijzonder onderwijs](#).

In dit document wordt beschreven welke aanspreekpunten er binnen en buiten de school zijn, op welke gebieden problemen en/of klachten kunnen ontstaan en waar die vervolgens gemeld kunnen worden.

Aanspreekpunten binnen de school

Pesten/coördinatie anti-pestbeleid

Vanuit de Wet veiligheid op school zijn po-scholen verplicht binnen hun school iemand te laten fungeren als **aanspreekpunt** in het kader van **pesten**. Deze persoon is aanspreekpunt voor leerlingen die gepest worden, willen praten over een situatie of vragen hebben. Daarnaast zijn scholen verplicht binnen hun school iemand te belasten met de taak van het **coördineren** van het beleid in het kader van het **tegengaan van pesten**. Deze persoon kan vanuit zijn kennis op het gebied van pesten bijvoorbeeld fungeren als klankbord voor collega's en/of ouders/verzorgers met vragen over pesten en adviseur zijn van de directeur als het gaat om de structurele aanpak van pesten. Beide taken worden door De Aquamarijn uitgevoerd door de intern begeleider.

Aandachtsfunctionaris

Scholen zijn verplicht om de **meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling** te hanteren. Vanuit de Wet meldcode wordt geadviseerd een **aandachtsfunctionaris** aan te stellen en op te leiden. Bij een vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld kunnen ouders/verzorgers bij deze persoon terecht. De aandachtsfunctionaris zorgt voor de implementatie van de meldcode en coördineert het signaleringsproces en de verwijzing en zorg rondom de leerling en het gezin. Op veel scholen is de intern begeleider de aandachtsfunctionaris, zo ook op De Aquamarijn. De meldcode is te vinden op de [website](#).

Intern begeleider

De intern begeleider heeft een spilfunctie in de leerlingenzorg en passend onderwijs. De intern begeleider geeft waar nodig advies aan groepsleerkrachten met betrekking tot het begeleiden van hun leerlingen en investeert in de relatie leerling-ouder-school. Als de interne mogelijkheden om de leerling hulp te bieden niet voldoende blijken te zijn, wordt in overleg met de ouders/verzorgers externe hulpverlening ingeschakeld en wordt de leerling overgedragen aan deskundigen buiten de school. Op de meeste basisscholen vervult de intern begeleider ook de functie van aandachtsfunctionaris meldcode (zie hierboven).

Aanspreekpunt buiten de school

Externe vertrouwenspersoon

In het primair onderwijs is het benoemen van een vertrouwenspersoon niet wettelijk verplicht. De meeste po-scholen benoemen echter wel een interne en/of externe vertrouwenspersoon of contactpersoon, omdat het hebben van een klachtenregeling – waarin deze functionaris vrijwel altijd wordt genoemd – wettelijk verplicht is. Daarmee is het hebben van een vertrouwenspersoon binnen de school noodzakelijk geworden.

De Aquamarijn heeft een externe vertrouwenspersoon (hierna te noemen: vertrouwenspersoon) aangesteld, die door ouders en medewerkers kan worden ingeschakeld wanneer er behoefte is aan een onafhankelijke buitenstaander. Daarmee is de vertrouwenspersoon een aanspreekpunt voor iedereen die een drempel voelt om zijn verhaal bij een andere medewerker of de directeur neer te leggen.

De vertrouwenspersoon heeft geen binding met de school, is gecertificeerd en aangesloten bij de [landelijke vereniging voor vertrouwenspersonen](#).

Ouders/verzorgers kunnen bij de vertrouwenspersoon terecht als er sprake, of een vermoeden, is van ongewenste omgangsvormen. Bij ongewenste omgangsvormen valt te denken aan discriminatie, pesten, agressie of seksueel grensoverschrijdend gedrag, maar ook onderwerpen die de schoolorganisatie of onderwijskundige zaken en passend onderwijs betreffen.

De vertrouwenspersoon is beschikbaar om naar het verhaal te luisteren en de melder/klager te begeleiden bij een eventueel vervolg. De voor- en nadelen van de (mogelijk) te nemen stappen worden besproken, de melder/klager beslist uiteindelijk zelf wat hij gaat doen. Vertrouwelijkheid staat voorop, de vertrouwenspersoon deelt of rapporteert niets over hetgeen met hem besproken is, tenzij er sprake is van strafbare kwesties.

Wanneer er twijfel bestaat of een probleem, melding of klacht wel thuishoort bij de externe vertrouwenspersoon, kan altijd contact worden opgenomen. De vertrouwenspersoon beoordeelt dan of de melding/klacht op de juiste plaats gedaan wordt of verwijst door. De externe vertrouwenspersoon voor De Aquamarijn is mw. L. (Leona) Vreugdenhil, te bereiken via vertrouwenspersoon@leonavreugdenhil.com of 06-49493487.

Waarover kunnen problemen of klachten ontstaan?

Er zijn vijf probleemgebieden te onderscheiden waar problemen en/of klachten kunnen ontstaan:

1. De schoolorganisatie
2. Onderwijskundige zaken en passend onderwijs
3. Ongewenst gedrag op school
3. Huiselijk geweld en kindermishandeling
5. Seksueel grensoverschrijdend gedrag

De schoolorganisatie

Problemen, klachten en meldingen over de schoolorganisatie kunnen over een veelheid aan onderwerpen gaan: klachten over de inrichting van de school, het gebouw, het klaslokaal, de gangen, de fietsenstalling, het schoolplein, de materialen die er worden gebruikt, de afbeeldingen die de school sieren. Of over de inrichting van het onderwijs: vakantiedagen, het al of niet verlenen van verlof, het toewijzen van groepsleerkrachten, het rooster, pauzetijden.

Waar kun je terecht?

In de meeste gevallen zullen klachten en problemen rond de schoolorganisatie bij de directeur terechtkomen. Hij of zij is immers degene die eindverantwoordelijk is voor deze zaken. De meeste klachten over de schoolorganisatie worden naar tevredenheid opgelost. Maar het komt ook voor dat klagers uiteindelijk met hun klacht naar een klachtencommissie stappen, al dan niet via de vertrouwenspersoon.

Onderwijskundige zaken en passend onderwijs

Bij onderwijskundige klachten gaat het vaak om situaties waarin ontevredenheid wordt geuit over de gang van zaken in de groep of over de didactische of pedagogische aanpak van een leerkracht. Denk aan toetsing, manier van uitleg geven, aandacht voor de leerling, beoordeling, bestraffing.

Bij passend onderwijs gaat het om situaties waarbij extra ondersteuning voor een leerling nodig is, soms in samenwerking met externe organisaties.

Waar kunt u terecht?

In de meeste gevallen komen klachten en problemen rond onderwijskundige zaken bij de eerstverantwoordelijke: de leerkracht. Het probleem direct bespreken met de direct betrokkene en snel zoeken naar een oplossing zorgt ervoor dat het onderwijs zo snel mogelijk weer veilig door kan gaan, zonder ruis.

Voor klachten en problemen rondom passend onderwijs kun je terecht bij de intern begeleider.

Indien de klacht of het probleem niet naar tevredenheid kan worden opgelost met de direct betrokkene, dan kan de klager terecht bij de directeur. Mocht ook dit geen bevredigend resultaat opleveren, dan staat ook de weg naar de vertrouwenspersoon en/of de klachtencommissie open voor onderwijskundige klachten.

Ongewenst gedrag op school

De meest voorkomende vorm van ongewenst gedrag op school is pesten, of dat nu fysiek gebeurt of online. Verder worden alle vormen van intimidatie tot ongewenst gedrag gerekend, evenals agressie, geweld, discriminatie, racisme, machtsmisbruik en miscommunicatie. Wanneer er sprake is van pesten en/of pestgedrag tussen leerlingen onderling, wordt het [anti-pestprotocol](#) in werking gesteld.

Waar kunt u terecht?

De leerkracht en/of de intern begeleider in de rol van aanspreekpunt pesten en coördinator anti-pestbeleid (zie boven). Wanneer meldingen of klachten niet naar tevredenheid zijn opgelost, kan contact gezocht worden met de directeur, de vertrouwenspersoon en/of de klachtencommissie.

Huiselijk geweld en kindermishandeling

Bij (vermoedens van) huiselijk geweld en kindermishandeling heeft de school een meldplicht, namelijk de Meldcode. Het kan echter zijn dat ouders/verzorgers via hun kind signalen opvangen over bijvoorbeeld een ander kind uit de klas of op school.

Waar kun je terecht?

Wanneer je signalen hebt kun je contact opnemen met de aandachtsfunctionaris (intern begeleider), de directeur of de vertrouwenspersoon.

Heb je een klacht over het handelen van de school bij vermoedens van dergelijk geweld, dan kun je dit melden bij de vertrouwenspersoon en/of de klachtencommissie.

Seksueel grensoverschrijdend gedrag

Leerlingen kunnen op school te maken krijgen met seksueel grensoverschrijdend gedrag (leerlingen onderling, medewerkers onderling en medewerker-leerling). Het is belangrijk om elke vorm van seksueel overschrijdend gedrag altijd direct te melden.

Waar kun je terecht?

Indien het om leerlingen onderling gaat, kun je contact opnemen met de intern begeleider. Zijn er medewerkers bij betrokken dan kan melding gemaakt worden bij de directeur of bij de vertrouwenspersoon.

Een klacht over het handelen van de school bij seksueel overschrijdend gedrag, kun je neerleggen bij de vertrouwenspersoon en/of de klachtencommissie.