

# Klachtenregeling Stichting Brigantijn

Januari 2021

## **Klachten**

Overall waar mensen samenwerken, worden fouten gemaakt of ervaren mensen ongewenst gedrag. Ook op een school. Vaak komt u er onderling wel uit door uw onvrede of klachten te bespreken met de leerkracht, de directie, of de speciaal daarvoor aangewezen schoolcontactpersoon. Komt u er niet uit, dan kunt u de hulp inschakelen van de externe vertrouwenspersoon of uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie.

## **Interne schoolcontactpersoon**

Op school zorgt de schoolcontactpersoon voor de eerste opvang van leerlingen en/of ouder(s)/verzorger(s) die zich onheus bejegend voelen of een klacht hebben en er met de betrokken medewerker niet uitkomen. Bij klachten op het gebied van ongewenst of grensoverschrijdend gedrag verwijst de interne contactpersoon naar de externe vertrouwenspersoon. Maar ook in andere situaties kan schoolcontactpersoon adviseren de situatie met de externe vertrouwenspersoon te bespreken.

## **Externe vertrouwenspersoon**

De externe vertrouwenspersoon begeleidt en ondersteunt ouder(s)/verzorger(s) bij de behandeling van klachten waarin bejegening/wijze van communiceren een rol speelt en waar u er binnen de school niet uitkomt. De externe vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor, ondersteunt bij het zoeken naar een oplossing, kan bemiddelen en ondersteunen bij het indienen van een klacht.

De externe vertrouwenspersoon behandelt alle vragen/klachten vertrouwelijk. Dat wil zeggen dat er zonder toestemming van de vrager, geen informatie wordt doorgegeven aan de school of het schoolbestuur.

U kunt de externe vertrouwenspersoon rechtstreeks en zonder toestemming van de school benaderen voor het bespreken van uw klacht. Wanneer de vertrouwenspersoon niet de aangewezen persoon is om u te ondersteunen, dan kijkt zij samen met u welke andere ondersteuningsmogelijkheden er zijn. De externe vertrouwenspersoon voor Stichting Brigantijn is Anne Overbeek. U kunt haar bereiken via telefoonnummer: 06 – 306 42 568 of via het mailadres: [info@burooverbeek.nl](mailto:info@burooverbeek.nl)

## **Klachtencommissie**

Stichting Brigantijn is aangesloten bij de Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs (GCBO), Postbus 82324, 2508 EH Den Haag, telefoon 070 – 386 16 97, [www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl).