

Algemeen:

Op iedere school die valt onder de Stichting Openbaar Onderwijs Zaan Primair zijn één of twee interne contactpersonen aangesteld bij wie alle betrokkenen van de school (leerlingen, ouders, personeel, vrijwilligers) terecht kunnen met vragen of klachten van welke aard dan ook. Als iemand om bepaalde redenen niet met een klacht naar de leerkracht, de intern begeleider of de directie kan gaan, kan diegene terecht bij de contactpersoon (voorheen vertrouwenspersoon). De contactpersoon is niet degene die een eventuele klacht in behandeling neemt, maar zoekt samen met de melder een weg om de problematiek bespreekbaar te maken.

Waarover klopt je aan bij een interne contactpersoon?

Je kunt aankloppen over alle kwesties die met de school te maken hebben en die je zelf niet met de betrokkene kan of durft af te handelen. Het kan gaan over hoe dingen georganiseerd zijn, over het onderwijs of over opvoedkundige zaken.

Bijvoorbeeld:

- Je hebt een probleem/conflict met de groepskracht van je kind en kan niet met de betrokkene in gesprek gaan;
- Je vindt als leerkracht dat het management je onvoldoende steunt in het kader van ongewenste bejegening door een collega;
- Bij grensoverschrijdend gedrag, zoals seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Wat kun je van de interne contactpersoon verwachten?

De interne contactpersoon kan je bijstaan. Je kunt je verhaal vertellen en steun krijgen bij het vinden van een oplossing. Zij luistert, helpt je zelf oplossingen te vinden voor het probleem of anders de juiste klachtroute te volgen. De interne contactpersoon helpt de juiste stappen te nemen, maar is geen bemiddelaar tussen jou en de school. In ernstige gevallen (grensoverschrijdend gedrag) verwijst de interne contactpersoon je naar de externe vertrouwenspersoon, Marjolein Schouten, of adviseert je rechtstreeks een officiële klacht in te dienen bij het bestuur en/of de landelijke klachtencommissie. De interne contactpersoon is de eerste schakel bij een klacht en maakt deel uit van de wettelijk verplichte klachtenregeling van iedere school.

Luister-juf

Voor de leerlingen is de contactpersoon een luister-juf (of meester). Zij/hij is persoonlijk, via mail of via een briefje in de brievenbus te benaderen. De luister-juf gaat elk jaar alle groepen langs om zich voor te stellen en te vertellen wanneer en hoe de kinderen de luister-juf kunnen benaderen. De gesprekken zijn vertrouwelijk, tenzij er sprake is van mishandeling of misbruik. Dan wordt er vanzelfsprekend wel actie ondernomen. Dit wordt ook aan het kind verteld. Op andere momenten blijven de gesprekken tussen kind en luister-juf vertrouwelijk.

Hoe vertrouwelijk zijn gesprekken met de interne contactpersoon?

De interne contactpersoon zal nooit zonder medeweten van een 'klager' praten met degene over wie de klacht gaat. Zij/hij kan alleen nooit strikte geheimhouding beloven. De reden hiervoor is dat de interne contactpersoon door een klacht iets te horen kan krijgen wat de veiligheid van de kinderen of medewerkers in gevaar brengt. In dat geval weegt de veiligheid zwaarder dan de vertrouwelijkheid van de informatie. In zo'n geval overlegt de contactpersoon met de intern begeleider of directeur zonder namen te noemen. Mocht uit dat gesprek blijken dat de contactpersoon alles gedaan heeft wat zij/hij in deze situatie kan doen maar de situatie niet open heeft kunnen breken, dan wordt met de klager besproken dat de geheimhouding doorbroken moet worden om tot een oplossing te komen.