

Klachtenreglement Rozemarn

Heeft u een klacht? Bespreek het eerst met de leerkracht van uw kind. Komt u er niet uit, neem dan contact op met de schoolleiding. Pas wanneer u er met de school helemaal niet meer uit komt is er de klachtenregeling van het Bestuur Zonova.

Taakomschrijving interne contact personen Zonova

Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager (leerling, ouders, personeelslid) verwijst naar de externe vertrouwenspersoon voor begeleiding bij de klachtenprocedure en naar een functionaris die de klacht kan wegnemen. De contactpersoon zal daartoe:

- De eerste opvang van de klager verzorgen
- De klager informeren over informele en formele oplossingsmogelijkheden
- De klager eventueel in contact brengen met de externe vertrouwenspersoon voor begeleiding tijdens de klachtenbehandeling
- De klager zelf laten beslissen welke vervolgstap hij/zij wil nemen.
- Een personeelslid doorsturen naar de extern vertrouwenspersoon, indien nodig met een overdrachtgesprek

De contactpersoon beperkt zich tot deze taakstelling. De contactpersoon begeleidt de klager niet in welke vorm dan ook, bemiddelt niet en lost niet op.

Rol van de extern vertrouwenspersoon: Opvangen en begeleiden van de medewerker/ouder met een vraag/klacht

- Opvang en eerste aanspreekpunt zijn voor medewerkers die ongewenste omgangsvormen ervaren. Luisteren naar en begeleiden van de melder met als doel

bij te dragen aan beëindiging van het ongewenst gedrag, de-escalatie van het conflict en het verbinden van de betrokken partijen.

- Doorverwijzen naar professionele hulpverleners en juridisch adviseurs, als de melding de rol van de vertrouwenspersoon overstijgt of andere zaken betreft dan ongewenste omgangsvormen
- Begeleiden en ondersteunen van de melder bij diens gang naar de klachtencommissie (formeel traject) omdat het indienen van een klacht voor de klager zowel mentaal als inhoudelijk belastend kan zijn. De vertrouwenspersoon is inhoudelijk niet bij de klachtenprocedure betrokken.
- Nazorg bieden aan melder/klager en zorgen dat de klacht goed is afgehandeld.

De vertrouwenspersoon staat in dienst van de klager en zal dus zelf geen bemiddeling doen of inhoudelijke standpunten innemen. Ook doet de vertrouwenspersoon niet aan waarheidsvinding.

De vertrouwenspersoon van de Rozemarn is mw. L. van Iersel, te bereiken op 0206965752 of via mail l.vaniersel@derozemarn.nl

De externe vertrouwenspersoon van Zonova is mw. M. Fuijkschot, te bereiken op 06 31631673 of via email mfuijkschot@hetabc.nl