

## Meldingen- en klachtenprocedure

We streven ernaar om meldingen (incidenten, voorval of probleem) en klachten zo veel mogelijk intern op te lossen. Met de gedachte: zo klein als mogelijk, zo groot als nodig.

### U wilt een melding doen?

Dan kunt u dit met de intern contactpersoon bespreken. Wanneer nodig zal deze persoon u doorverwijzen naar een locatieleider, regiodirecteur of de externe vertrouwenspersoon. Hieronder vindt u de contactgegevens van de interne contactpersoon en externe vertrouwenspersoon.

#### Intern contactpersoon

Natasja van Ingen

[n.vaningen@puntspeciaal.nl](mailto:n.vaningen@puntspeciaal.nl)

Telefoonnummer: 06-39134894

### U wilt een formele klacht indienen?

Als u een formele klacht wil indienen, kijk dan in het stroomschema melding- en klachtenregeling welke stappen u kunt nemen, klik [hier](#).

#### Externe vertrouwenspersonen leerlingen, ouders en personeel Punt Speciaal

Bij Punt Speciaal werken we met het expertisecentrum Vertrouwenswerk dat gespecialiseerd is in vertrouwenszaken in het onderwijs. Onze vertrouwenspersonen zijn: Eefje van Antwerpen en Annelies de Waal. Zij begeleiden het proces rondom een melding of een klacht en eventueel ook bij het aangifte doen bij politie of justitie. Zij volgen ook de vastgestelde route in het stroomschema melding- en klachtenregeling.

Eefje van Antwerpen

06 28636387

[eefjevanantwerpen@vertrouwenswerk.nl](mailto:eefjevanantwerpen@vertrouwenswerk.nl)

Annelies de Waal

06 33646887

[anneliesdewaal@vertrouwenswerk.nl](mailto:anneliesdewaal@vertrouwenswerk.nl)

[www.vertrouwenswerk.nl](http://www.vertrouwenswerk.nl)

#### Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs

Punt Speciaal is aangesloten bij de Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs (GCBO) voor de afhandeling van klachten, beroepen en geschillen.

Stichting Geschillen Commissies Bijzonder Onderwijs

Postbus 95572, 2509 CN Den Haag

070 3315244

[info@gcbo.nl](mailto:info@gcbo.nl)

[www.gcbo.nl](http://www.gcbo.nl)

#### Vertrouwensinspecteur

We proberen altijd intern meldingen of klachten op te lossen. In uitzonderlijke situaties is dit niet mogelijk, dan kunnen we de externe vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs benaderen. De vertrouwensinspecteur luistert en informeert, maar zoekt niet uit wat er gebeurd is. Hij draagt geen oplossing aan, maar helpt om tot een oplossing te komen. Bovendien doet de vertrouwensinspecteur zelf geen aangifte, maar zal wel aangeven wanneer dit mogelijk of zelfs verplicht is. Zo nodig adviseert de vertrouwensinspecteur ook over een traject naar het indienen van een formele klacht.

Leerlingen, ouders en medewerkers kunnen de vertrouwensinspecteur raadplegen wanneer zich in of rond de school of werkplek (ernstige) problemen voordoen op het gebied van:

- seksueel misbruik (zedemisdrijven), seksuele intimidatie;
- psychisch en fysiek geweld (waaronder pesten);
- discriminatie en radicalisering.

De vertrouwensinspecteurs zijn alle werkdagen tijdens kantooruren (08.00 tot 17.00 uur) bereikbaar op het telefoonnummer: 0900 111 3 111.