

E.H.B.K.

Eerste Hulp Bij Klachten
op school voor de
interne vertrouwenspersoon

School &
Veiligheid
STICHTING

1 Opvang

- + Heet de klager welkom
- + Vertel wat u voor de klager kan betekenen
- + Luister naar de klager

! Verwijs bij klachten in de thuissituatie naar leerlingenzorg conform de meldcode
! Meld een (vermoeden) van een zedenmisdrrijf tussen een medewerker van school en een leerling bij het bestuur

2 Klacht

- + Vraag goed door ...
- + Formuleer de klacht
- + Noteer de klacht in de klachtregistratie
- + Vraag wat de klager als oplossing ziet
- + Noteer de gewenste oplossing in de klachtregistratie
- + Noteer namen van getuigen
- + Vraag de klager bewijsmateriaal te bewaren

3^a Vervolgstappen intern

Besprek met de klager de mogelijke interne vervolgstappen en licht de consequenties toe:

- + Een gesprek tussen klager en aangeklaagde*
- + De klacht neerleggen bij de schoolleiding
- + Bemiddeling
- + De klacht indienen bij het bestuur

* Zorg dat de schoolleiding hiervan op de hoogte is

3^b Vervolgstappen extern

Besprek met de klager de mogelijke externe vervolgstappen en licht de consequenties toe:

- + De klacht indienen bij de klachtencommissie
- + Aangifte doen bij politie/justitie van strafbare feiten
- + Civiele procedure starten tegen de aangeklaagde en/of tegen het schoolbestuur

4 Keuze

- + Laat de klager een vervolgstap kiezen
- + Noteer de gekozen vervolgstap in de klachtregistratie
- + Vraag of de klager ondersteuning wenst in het vervolgtraject
- + Vraag of de klager assistentie wenst bij het op papier zetten van de klacht

! Overdracht van de klager naar de externe vertrouwenspersoon is bij elke stap mogelijk

5 Contact

- + Neem contact op met de gekozen persoon/functionaris
- + Zorg voor 'warme overdracht'
- + Begeleid de klager indien gewenst in het gekozen vervolgtraject.

6 Check

- + Vraag na bij de klager of de klacht is weggenomen
- + Controleer of de klager geen negatieve gevolgen ondervindt van de ingediende klacht

Externe vertrouwenspersoon

Naam: _____

Tel.: _____

E-mail: _____

Schoolleiding

Naam: _____

Tel.: _____

Contactpersoon bestuur in geval van strafbare feiten

Naam: _____

Tel.: _____

Klachtencommissie

Website: _____

Tel.: _____

Meldpunt Vertrouwensinspectie

Tel.: 0900 11 13 111

(Zeden)politie

Naam: _____

Tel.: 0900 8844

Tel. (regionaal): _____

Advies en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling

Tel: 0800-2000

www.vooreenveiligthuis.nl

Stichting School & Veiligheid

Adviespunt

030 28 56 616

(schooldagen 9.00 - 16.00 uur)

Adviespunt@schoolveiligheid.nl

www.schoolveiligheid.nl





Stichting School & Veiligheid ondersteunt scholen bij het bevorderen van een sociaal veilig klimaat.
www.schoolveiligheid.nl

Deze publicatie is geen geformaliseerde richtlijn of protocol.
Aan de inhoud van deze publicatie kunnen geen rechten worden ontleend.