

# Heeft u een zorg, ontevreden gevoel of een klacht?

## Wegwijzer

Hoe te handelen? Bij wie kunt u terecht? Welke  
regelingen zijn er en waar zijn deze te vinden?

# Inleiding

Binnen Stichting Vrijescholen Ithaka verzorgen ruim 365 betrokken en deskundige medewerkers voor ongeveer 3500 leerlingen het onderwijs. Waar mensen samenkomen gaan soms dingen mis. Het kan voorkomen dat u een zorg, ontevreden gevoel of klacht heeft. Of misschien heeft u iets gesignaleerd waarover u in gesprek wilt gaan of waarop u actie wilt ondernemen. Of u nu ouder bent van één van onze leerlingen of medewerker, wij blijven graag met u in gesprek.

In de meeste gevallen kan uw zorg of ontevredenheid in goed overleg opgelost worden. In sommige gevallen lukt dat helaas niet. Wij gaan er vanuit dat wij u met deze wegwijzer voldoende handvatten geven om de juiste weg te kunnen vinden. Wij onderscheiden hierbij verschillende situaties:

- U heeft een zorg, ontevreden gevoel of klacht over een situatie rond uw kind of de klas van uw kind;
- U heeft een algemene zorg, ontevreden gevoel of klacht over een situatie binnen de school;
- U signaleert ongewenst gedrag binnen de school: geweld, racisme, agressie, discriminatie, (seksuele) intimidatie, pesten;
- U bent medewerker en heeft een vermoeden van kindermishandeling of seksueel misbruik.

Wij nemen u in deze wegwijzer mee in de stappen die u kunt nemen. Daarnaast geven wij u een toelichting op wat u van de verschillende betrokkenen kunt verwachten.

Mocht uw situatie niet overeenkomen met een van bovengenoemde situaties en wilt u toch in gesprek gaan, benadert u dan één van de in deze wegwijzer genoemde personen zodat zij u kunnen begeleiden in het vinden van de juiste weg.

Marin van Wijnen  
Bestuurder Stichting Vrijescholen Ithaka

## U heeft een zorg, ontevreden gevoel of een klacht.

U heeft een zorg, ontevreden gevoel of klacht over een situatie rond uw kind of de groep van uw kind.



**Bespreek dit met de leerkracht**

*Komt u er samen niet uit?*



**Bespreek dit met de directeur**

*Komt u er samen niet uit?*



**Bespreek dit met de schoolcontactpersoon**

U heeft een zorg, ontevreden gevoel of klacht over een situatie binnen de school.

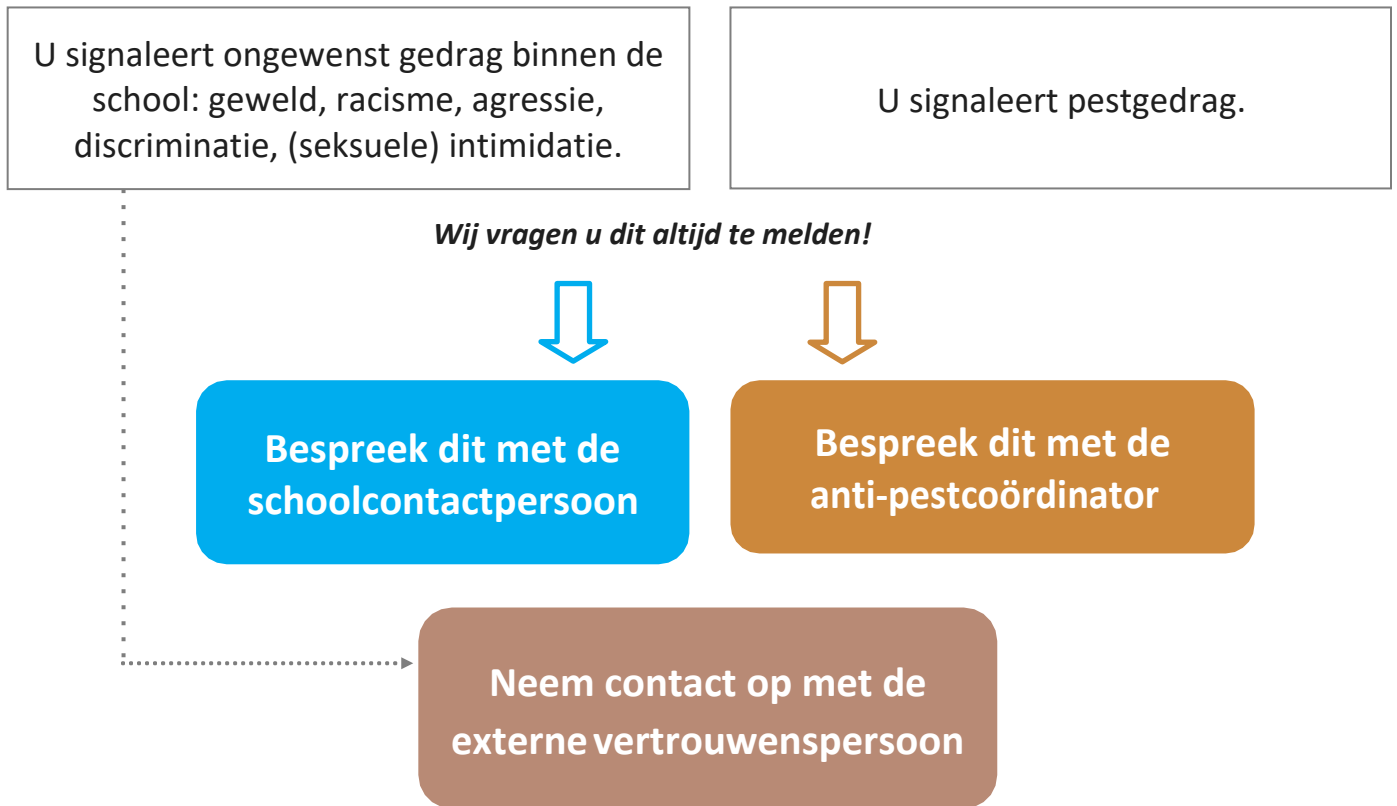


**Bespreek dit met de directeur**

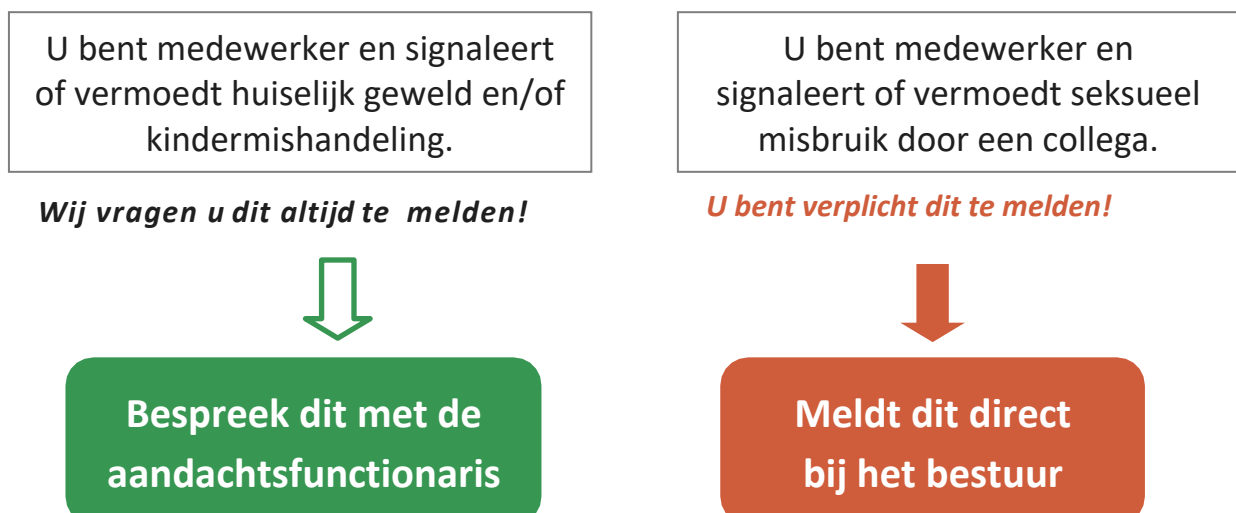
*Komt u er samen niet uit?*



## Hoe te handelen bij (een vermoeden van) ongewenst gedrag en pesten.



## Hoe te handelen bij (een vermoeden van) huiselijk geweld, kindermishandeling en/of seksueel misbruik.



Wat kan ik voor u betekenen?

## De schoolcontactpersoon

**De schoolcontactpersoon luistert naar ouders, leerlingen en medewerkers bij zorgen, ongewenst gedrag of klachten en helpt hen op weg in de te nemen stappen. Hij of zij adviseert, verwijst, registreert de klacht en volgt de afhandeling ervan, maar neemt de klacht niet inhoudelijk in behandeling.**

Elke school van Stichting Vrijescholen Ithaka heeft één of meerdere schoolcontactpersonen. De schoolcontactpersoon is het aanspreekpunt voor leerlingen, medewerkers en ouders met een zorg, ontevreden gevoel of klacht.

De schoolcontactpersoon biedt een luisterend oor en helpt op weg met de te nemen stappen. De schoolcontactpersoon is op de hoogte van en houdt oog op het veiligheidsbeleid van de school. Indien u een formele klacht wil indienen,

zorgt de schoolcontactpersoon voor de registratie van uw klacht en bewaakt de afhandeling ervan. De schoolcontactpersoon is niet verantwoordelijk voor het oplossen van uw klacht.

De schoolcontactpersoon neemt bij zijn of haar werkzaamheden uw privacy en de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.

**U vindt de gegevens van de schoolcontactpersoon in de schoolgids en op de website van de school onder het kopje 'Wegwijzer bij klachten en zorgen'.**

**De klachtenregeling van Stichting Vrijescholen Ithaka vindt u [hier](#).**

Wat kan ik voor u betekenen?

## De anti-pestcoördinator

**De anti-pestcoördinator is degene met wie u contact opneemt als u te maken heeft met structureel pestgedrag binnen de school.**

Op de school van uw kind is een anti-pestprotocol aanwezig waarin het beleid omtrent pesten is omschreven. U kunt dit protocol inzien bij de directeur of de anti-pestcoördinator.

De anti-pestcoördinator coördineert het anti-pestbeleid.

**U vindt de gegevens van de anti-pestcoördinator in de schoolgids en op de website van de school onder het kopje 'Wegwijzer bij klachten en zorgen'.**

Wat kan ik voor u betekenen?

## De aandachtsfunctionaris

**Heeft u vragen of een vermoeden van huiselijk geweld en/of kindermishandeling? Neem dan contact op met de aandachtsfunctionaris.**

Elke school van de Stichting Vrijescholen Ithaka heeft een aandachtsfunctionaris. Deze functionaris is aanspreekpersoon voor medewerkers die te maken krijgen met signalen van huiselijk geweld en/of kindermishandeling. De meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling beschrijft hoe medewerkers moeten handelen bij deze signalen.

De aandachtsfunctionaris:

- Volgt de ontwikkelingen over de thema's huiselijk geweld en kindermishandeling en houdt deze actueel binnen de school

- Is bekend met de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- Kan signalen interpreteren
- Weet hoe er gehandeld moet worden als dat nodig is
- Onderhoudt contact met Veilig Thuis

Ook kan de aandachtsfunctionaris ouders doorverwijzen naar personen of instanties die hulp kunnen bieden bij (een vermoeden van) huiselijk geweld en/of kindermishandeling.

**U vindt de gegevens van de aandachtsfunctionaris in de schoolgids of op de website van de school onder het kopje 'Wegwijzer bij klachten en zorgen'.**

Wat kan ik voor u betekenen?

## De externe vertrouwenspersoon

**De externe vertrouwenspersoon luistert naar u en kan u als externe onafhankelijk adviseren. Zij kan u eventueel doorverwijzen naar personen en/of instellingen die u verder kunnen helpen.**

Komt u binnen de school of stichting niet verder met uw zorg of klacht, dan kunt u terecht bij de externe vertrouwenspersonen. Zij kunnen bemiddelen om tot een passende oplossing te komen als beide partijen dat willen en het gesprek tussen u en de school/stichting mogelijk weer op gang brengen.

De externe vertrouwenspersonen werken niet bij onze stichting en zijn dus onafhankelijk. Zij bekijken uw zorg of klacht en zoeken samen

met u naar een mogelijke oplossing. De externe vertrouwenspersonen zijn er voor ouders en medewerkers.

**Voor Stichting Vrijescholen Ithaka is de externe vertrouwenspersoon Penny Bloem.**

Landelijk Instituut Vertrouwenspersonen  
Penny Bleeker-Bloem  
Telefoonnummer: 06-57758670  
E-mail: penny@bloemmediation.nl

# Regelingen

**Klachtenregeling:** [www.vsithaka.nl/ouders/wegwijzer-bij-klachten-of-zorgen](http://www.vsithaka.nl/ouders/wegwijzer-bij-klachten-of-zorgen)

**Anti-pestprotocol:** Op te vragen bij de directeur of anti-pestcoördinator van de school

**Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling:** Op te vragen bij de aandachtsfunctionaris

# Privacy en geheimhouding

U kunt erop vertrouwen dat uw zorg of klacht binnen onze stichting met de grootst mogelijke zorgvuldigheid wordt behandeld. Vertrouwelijkheid en het naleven van de Wet op Privacy zijn hierbij uitgangspunten. Indien er sprake is van een zedenzaak, een ernstig vermoeden van een misstand of een situatie waarin sprake is van ernstig fysiek of geestelijk lijden, zal in goed overleg met u gekeken worden naar een passende aanpak en zijn wij verplicht actie te ondernemen.

# Adressen

## Bestuur Stichting Vrijescholen Ithaka

Marin van Wijnen  
Bestuurder

### Bezoekadres

Wouwermanstraat 49a  
2023 XD Haarlem

### Correspondentieadres

Postbus 92  
2050 AB Overveen

E-mail: [secretariaat@vsithaka.nl](mailto:secretariaat@vsithaka.nl)

Telefoon: 023 5272550

## Externe vertrouwenspersonen

Landelijk Instituut Vertrouwenspersonen  
Penny Bleeker-Bloem

### Contact

06-57758670 (u wordt binnen 48 uur teruggebeld)  
[penny@bloemmediation.nl](mailto:penny@bloemmediation.nl)

## Scholen

De websites van de scholen zijn te bereiken via:

<https://www.vsithaka.nl/overzicht-aangesloten-scholen>