

Help, ik ben niet tevreden!

VSNON vindt het belangrijk dat het onderwijs aan onze leerlingen, de communicatie daarover en de overige processen naar tevredenheid van ouders, leerlingen en medewerkers verlopen. Maar als je niet tevreden bent over de houding of het gedrag van één van onze leerkrachten, ondersteunende medewerkers of leidinggevenden, wat kun je daar dan zelf aan doen?

Om je te helpen bij het maken van de juiste stappen hebben wij in dit document een schemaatje opgesteld dat je kunt gebruiken om te bepalen bij wie je terecht kunt met je verhaal. Zo voorkomen we dat je van het kastje naar de muur wordt gestuurd of je niet gehoord voelt, en kunnen wij ons richten op het probleem waar je mee zit.

Help! Ik heb nu een probleem!



Ben je ten einde raad en wil je direct even contact met een vertrouwd iemand? [Neem contact op met een interne of externe vertrouwenspersoon](#). Die biedt een luisterend oor en onafhankelijke advies waar jij mee verder kan als je een probleem hebt met een medewerker van VSNON.

Wie doet wat?



Wil je even rustig bekijken hoe en bij wie je je probleem het beste kan aanpakken? [Doorloop het schema](#) en praat met de persoon die jou het beste kan helpen.

Stap 1 Waarover ben je niet tevreden?

Een medewerker heeft iets gedaan of gezegd waar ik erg mee zit

Op onze scholen werken leerkrachten en ondersteunend personeel. Zij zetten zich iedere dag weer in voor de leerlingen. Soms lukt het hen niet om hen te bieden wat zij nodig hebben, communiceren ze niet zorgvuldig of is hun gedrag niet respectvol of kwetsend. Dat is in de meeste gevallen geen opzet, maar een gevolg van miscommunicatie, werkdruk of persoonlijke omstandigheden.

Laat de medewerker weten wat er is gebeurd en wat het met je doet. Spreek een rustig moment af, neem de tijd en praat erover: vaak kom je eruit in een gesprek met hem of haarzelf. [Ga in gesprek!](#)

Heb je al een gesprek gehad en kom je er samen niet uit? Of vind je het lastig of voelt het onveilig om in gesprek te gaan? Misschien kan iemand anders iets voor je betekenen. [Kijk hier bij wie je dan het beste terecht kunt.](#)

De schoolleider of bestuurder heeft iets gedaan of gezegd waar ik erg mee zit

De schoolleiders en de bestuurder hebben de verantwoordelijkheid over de scholen en de stichting VSNON. Zij dragen zorg voor goed beleid, uitvoering en sturing en dienen ook in hun gedrag het goede voorbeeld te geven, zorgzaam, open en integer.

Laat de schoolleider of bestuurder zelf weten wat er is gebeurd en wat het met je doet. Spreek een rustig moment af, neem de tijd en praat erover: vaak kom je eruit in een gesprek met hem of haarzelf. [Ga in gesprek!](#)

Heb je al een gesprek gehad en kom je er samen niet uit? Of vind je het lastig of voelt het onveilig om in gesprek te gaan? [Wend je dan tot een vertrouwenspersoon.](#)

Ik zit ergens anders mee

Zit je ergens mee maar weet je zelf niet precies waar dat thuishoort? Kun je niet meekomen in de les of ben je bijvoorbeeld vaak bang of voel je je verdrietig? Of heb je een algemene klacht over VSNON? Er zijn mensen die je kunnen helpen.

Afhankelijk van je situatie en het onderwerp zijn er verschillende personen die je verder kunnen helpen. [Kijk hier bij wie je het beste terecht kunt.](#)

Stap 2 Ga in gesprek met de medewerker



Eerst nog even dit (voor leerlingen)

School is er om je te helpen, maar misschien is het ook goed om je zorgen te delen met je ouders/verzorgers of een goede vriend of vriendin. Zij kunnen naar je luisteren en met je meedenken over wat je het beste kunt doen. Je staat er niet alleen voor.



[Opgelost? Gelukkig!](#)

Als je er niet uitkomt

Als je niet uitkomt voor jezelf of na een gesprek met een medewerker, dan kun je altijd terecht bij een [vertrouwenspersoon](#).

Stap 3 Wend je tot iemand anders

Afhankelijk van het onderwerp en je situatie, kun je in eerste instantie het beste terecht bij een medewerker of vertrouwenspersoon van VSNON.



Wie doet wat op De Berkel en De Zonnewende?

Wie doet wat op het Parcival en Zutphen VO?

Stap 4 Wie doet wat op De Berkel en De Zonnewende?

Je bent een ...	leerling	ouder	juf, meester of ondersteunend medewerker
Waar wil je het over hebben?			
Ongewenst gedrag	Ga naar de interne vertrouwenspersoon	Ga naar de interne vertrouwenspersoon	Ga naar de externe vertrouwenspersoon
(Passend) Onderwijs	Ga naar de IB'er en kijk of je er samen uitkomt. Vraag anders de directeur of die iets kan betekenen. Als je er niet uitkomt, vraag dan om onafhankelijk advies bij het samenwerkingsverband: onderwijscoach Cindy Thuss / orthopedagoog Ruth Kerkhoven .		
De schoolorganisatie	Ga naar je juf of meester	Ga naar de juf of meester van je kind	Ga naar de directeur
Problemen thuis	Ga naar je juf of meester	Ga naar de juf of meester van je kind	Ga naar de juf of meester van het kind
(Een vermoeden van) huiselijk geweld of kindermishandeling	Ga naar de juf of meester of interne vertrouwenspersoon .		Besprek het met de interne vertrouwenspersoon . Volg de Meldcode Huiselijk Geweld.
(Een vermoeden van) een zedendelict of misdrijf door een medewerker	Ga naar je juf of meester of een interne vertrouwenspersoon	Ga naar een interne vertrouwenspersoon	Besprek het met de teamleider en met de externe vertrouwenspersoon . Meld het bij de politie via Meld.nl.

[Opgelost? Gelukkig!](#)

Als je er niet uitkomt

Als je er niet uitkomt voor jezelf of na een gesprek met een leraar, juf of ondersteunend medewerker, dan kun je altijd terecht bij een [vertrouwenspersoon](#).

Stap 5 Wie doet wat op het Parcival College en Zutphen VO?

Je bent een...

leerling

ouder

docent of
ondersteunend
medewerker

Waar wil je het over
hebben?

Ongewenst gedrag

Ga naar de [interne vertrouwenspersoon](#)

Ga naar de [interne vertrouwenspersoon](#)

Ga naar de [externe vertrouwenspersoon](#)

(Passend) Onderwijs

Ga naar de leerkracht of mentor en kijk of je er samen uitkomt. Eventueel kan de teamleider ook wel iets betekenen. Vraag anders om advies over passend onderwijs bij het Onderwijszorgsteunpunt (VS Zutphen VO) of de Ondersteuningsgroep (Parcival). Extern kun je anders nog terecht bij het [Onderwijszorgcentrum](#) van het samenwerkingsverband (Zutphen) of het [Expertise- & consultatie team](#) (Groningen).

De schoolorganisatie

Ga naar je mentor

Ga naar de mentor
van je kind

Ga naar je leidinggevende,
eventueel de schoolleider.

Problemen thuis

Ga naar je mentor of
het zorglokaal

Ga naar de mentor
van je kind of de
zorgcoördinator

Ga naar de mentor van het
kind

(Een vermoeden van)
huiselijk geweld of
kinder mishandeling

Ga naar de mentor of een [interne vertrouwenspersoon](#).

Bespreek het met de [interne vertrouwenspersoon](#). Volg de Meldcode Huiselijk Geweld.

(Een vermoeden van)
een zedendelict of
misdrijf door een
medewerker

Ga naar je mentor,
het zorglokaal of een
[interne vertrouwenspersoon](#)

Ga naar een [interne vertrouwenspersoon](#)

Bespreek het met de
teamleider en met de [externe vertrouwenspersoon](#). Meld
het bij de politie via Meld.nl.

[Opgelost? Gelukkig!](#)

Als je er niet uitkomt

Als je er niet uitkomt voor jezelf of na een gesprek met een docent of ondersteunend medewerker, dan kun je altijd terecht bij een [vertrouwenspersoon](#).

Stap 6 Wend je tot een vertrouwenspersoon

Soms is een gesprek geen optie of kom je er samen gewoon niet uit. Ouders, leerlingen en medewerkers kunnen dan terecht bij één van de interne en/of externe vertrouwenspersonen. Die helpt je bij het beoordelen van de situatie en kan je adviseren over wat je in jouw geval het beste kunt doen om tot een oplossing te komen. De taakomschrijving van de vertrouwenspersonen is opgenomen op de site van VSNON ([klik hier om de taakomschrijving in te zien](#)).

Vertrouwd en dichtbij: interne vertrouwenspersonen

De interne vertrouwenspersonen staan dicht op de organisatie en kunnen leerlingen en ouders daardoor meestal beter ondersteunen. Als leerling of ouder kun je voor schoolgerelateerde zaken terecht bij een interne vertrouwenspersoon. De interne vertrouwenspersonen van de school staan vermeld in de schoolgids en op de website van de school. Ben je ontevreden over de schoolleiding of de bestuurder, wend je dan tot een externe vertrouwenspersoon.

Een onafhankelijke blik: externe vertrouwenspersonen

De externe vertrouwenspersonen zijn onafhankelijk en kunnen medewerkers begeleiden, zonder dat medewerkers rekening hoeven te houden met effecten voor de onderlinge werkrelatie. Bent u medewerker? Wend u dan tot een externe vertrouwenspersoon.



Gerard Dijkstra
06-55183368
e-mail: info@konfidi.nl



Annemarie van Kessel
06-43290770
e-mail: info@annemarievankessel.nl

Mag ik ook zelf kiezen?

U beslist zelf of en met wie u contact opneemt, de interne of de externe vertrouwenspersoon. Interne en externe vertrouwenspersonen hebben de bovenstaande rolverdeling onderling afgestemd met als doel hun rol goed in te kunnen vullen en "kastje naar de muur" te voorkomen. Mocht u liever als ouder of leerling contact opnemen met een externe, of als medewerker met een interne vertrouwenspersoon, dan is dat in goed overleg met de vertrouwenspersoon mogelijk.

Wat gebeurt er met mijn signaal?

Wat u met de vertrouwenspersonen bespreekt is vertrouwelijk en zal niet zonder uw toestemming worden gedeeld met anderen*. U beslist zelf wat u wilt doen met de inzichten die u krijgt uit het gesprek. In het kader van de lerende organisatie ontvangen bestuur en schoolleiding van VSNON jaarlijks een geanoniseerd jaarverslag op hoofdlijnen dat niet herleidbaar is naar personen. De vertrouwenspersonen lichten dit aan hen en aan de medezeggenschap toe. Zo werken we samen aan inzicht en verbetering.

*De enige wettelijke uitzondering op de vertrouwelijkheid is als er sprake is van een misdrijf, bijvoorbeeld verkrachting of fraude: in dat geval heeft de vertrouwenspersoon (net als iedere burger) de plicht om dit te melden aan de politie en zal dat ook doen.

[Opgelost? Gelukkig!](#)

Als je er samen niet uitkomt

Als (ook) een gesprek met de vertrouwenspersoon niet leidt tot een oplossing, dan heb je nog de mogelijkheid om een formele klacht in te dienen. [Op de site van VSNON staat onze klachtenregeling.](#)

Stap 7 Wat zegt de schoolleider ervan?

De Berkel en De Zonnewende hebben een directeur die verantwoordelijk is voor de kwaliteit van het onderwijs en de organisatie. Op het Parcival College en Zutphen VO is de rector verantwoordelijk. Als je vragen hebt over het gedrag van één van de medewerkers van de school of over het algemene beleid, wend je dan tot de directeur of rector van jouw school.

Mocht dit om bepaalde redenen voor jou geen optie zijn, neem dan contact op met een [vertrouwenspersoon](#).

Stap 8 Kom je er helemaal niet uit?

Heb je je probleem meerdere malen aangekaart en wordt er niet constructief mee omgegaan door de school? Heeft een contact met de vertrouwenspersoon ook niet geleid tot een oplossing? Je hebt de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Hoe je dat doet, lees je op de [website van VSNON](#).

Opgelost? Gelukkig!



We streven er altijd naar om je een luisterend oor te bieden en ervoor te zorgen dat je weer tevreden bent. VSNON is een lerende organisatie. Onder andere op basis van jouw signalen of klachten leren, maar ook door dagelijkse gesprekken met elkaar en de leerlingen willen we leren van onze fouten en daarover helder communiceren. Samen met onze medewerkers, schoolleiders, vertrouwenspersonen en medezeggenschap bespreken we wat we beter kunnen doen en leggen we verantwoording af in onze jaarverslagen.