



### Externe vertrouwenspersoon

De Arentheem Scholengroep (Leerpark Arnhem, Thomas a Kempis College en Titus Brandsma College) heeft een externe vertrouwenspersoon aangesteld. Haar naam is Chiene Hulst.

Voor veel klachten geldt, dat ze nooit bij de externe vertrouwenspersoon of klachtencommissie terecht zullen (hoeven) komen omdat ze intern worden opgelost, bijvoorbeeld omdat de klacht naar tevredenheid wordt afgehandeld door een leidinggevende of door de schoolleiding.

Ook de zogenaamde 'contactpersonen' kunnen een belangrijke rol spelen bij klachten. Iedere school van de Arentheem Scholengroep heeft twee of drie contactpersonen (in ieder geval een man en een vrouw). Zij maken de klager attent op de te volgen route(s), bijvoorbeeld door te verwijzen naar bepaalde functionarissen in de school of naar de externe vertrouwenspersoon. De contactpersonen controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt.

### De rol van de externe vertrouwenspersoon

Leerlingen, ex-leerlingen, ouders/voogden/verzorgers van (ex-)leerlingen, personeelsleden, directieleden, het bevoegd gezag of anderszins functioneel bij de school betrokken personen of organen, kunnen zich met een klacht tot de externe vertrouwenspersoon wenden. Een klacht kan betrekking hebben op gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen, van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.

De vertrouwenspersoon zorgt voor de opvang, begeleidt bij het kiezen van een interventie en biedt nazorg. Daarnaast heeft de vertrouwenspersoon een signaleringsfunctie bij structurele ongewenste omgangsvormen en rapporteert zij (geanonimiseerd) voor bijvoorbeeld het sociaal jaarverslag. De externe vertrouwenspersoon denkt erover mee hoe een oplossing kan worden bereikt, zo mogelijk voor het tot het indienen van een formele klacht komt.

Ook in een klachtenprocedure begeleidt de vertrouwenspersoon desgewenst de klager en zij verleent in voorkomende gevallen bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie. Zij verwijst de klager, indien en voor zover noodzakelijk of wenselijk, door naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.

Hieronder stelt de externe vertrouwenspersoon zich voor.

*De contactpersonen voor Leerpark Arnhem zijn:*

- *Ward Visser*  
*w.visser@leerpark-arnhem.nl*
- *Babette Schreven*  
*b.schreven@leerpark-arnhem.nl*
- *Jeroen Zwijsen*  
*j.zwijsen@leerpark-arnhem.nl*

### **Externe vertrouwenspersoon Chiene Hulst stelt zich voor:**

Mijn naam is Chiene Hulst en ik werk als extern vertrouwenspersoon voor een groot aantal verschillende organisaties, waaronder veel scholen.



Ik ben niet 'in dienst' bij deze organisaties, maar werk als zelfstandige voor deze verschillende opdrachtgevers. Zodoende neem ik een onafhankelijke positie in. Ik ben geregistreerd en gecertificeerd vertrouwenspersoon Ongewenste Omgangsvormen (OO) bij de Landelijke Vereniging voor Vertrouwenspersonen (LVV) en werk dan ook onder de gedragscode de LVV.

### **Waarvoor kun je bij mij terecht?**

Als extern vertrouwenspersoon ben ik beschikbaar voor elke medewerker van de Arentheem Scholengroep en voor ouders/verzorgers met (een) kind(eren) op een van deze scholen. Je kunt bij mij terecht met een vraag of kwestie op het gebied van ongewenste omgangsvormen. Dat betreft zaken die te maken hebben met communicatie en omgang, zoals aan het begin van dit bulletin is aangegeven. Eigenlijk betreft het elke vorm van gedrag die je persoonlijk als ongewenst of kwetsend ervaart en waardoor je een gevoel van onveiligheid en spanning ervaart. Voor personeelsleden geldt dat arbeidsconflicten er in principe niet bij horen, maar ook daarbinnen kunnen ongewenste omgangsvormen een rol spelen.

### **Hoe gaat het in de praktijk?**

Je kunt mij als vertrouwenspersoon benaderen voor een gesprek, ook als je nog niet precies weet wat eigenlijk je klacht is en wat je ermee wilt. Als vertrouwenspersoon luister ik naar je verhaal en kijk wat er precies aan de hand is. Samen krijgen we helder wat er speelt en wat je nodig hebt. Vervolgens kijken we wat je al dan niet zou kunnen doen. De vraag daarbij is: wat zou jou helpen? En: hoe kan je dat het beste aanpakken? Je kunt mij bellen of mailen (zie de contactgegevens hieronder). Telefonisch spreken we af waar en wanneer een vertrouwensgesprek kan plaatsvinden.

Als het je niet lukt om een goede oplossing te vinden, dan kan je een klacht indienen. Dat gaat volgens de klachtenregeling van de Arentheem Scholengroep. Als vertrouwenspersoon sta ik naast je en ondersteun je bij het doorlopen van zo'n klachtenprocedure.

Mijn filosofie is: je moet problemen zoveel mogelijk daar oplossen waar ze ontstaan, met de mensen die het probleem ervaren, liefst in een zo vroeg mogelijk stadium.

### **Heel belangrijk om te weten!**

De gesprekken zijn vertrouwelijk, dus niemand hoort er iets van als jij dat niet wilt. Je bepaalt zelf wat er met je verhaal gebeurt, dus niemand gaat er meteen iets mee doen zonder jouw toestemming. Vertrouwen is vanzelfsprekend het sleutelwoord.

### **Vragen?**

Als je vragen hebt, of nog niet precies weet wat ik voor je kan betekenen, mag je uiteraard ook contact met mij opnemen. In een gesprek leg ik uit wat wij wel en niet kunnen doen.

### **Mijn contactgegevens:**

Chiene Hulst

Mobiel: 06-45434266

Mail: [chienehulst@externevertrouwenspersonen.nl](mailto:chienehulst@externevertrouwenspersonen.nl)