

# Wat te doen bij klachten of ongewenste gedragingen?

RSG N.O.-Veluwe wil graag dat je je als leerling, medewerker of ouder prettig en veilig voelt op onze school. Toch kan het zijn dat je ergens mee zit of dat je een klacht hebt. Ga dan eerst het gesprek aan met betrokkene(n) en probeer het samen op te lossen. Lukt dat niet? Volg dan deze stappen.

**Ben je leerling of ouder?**

1. Bespreek de situatie met de coach

2. Niet tevreden? Ga naar de teamleider

3. Nog niet opgelost? Ga naar de directeur

**Ben je medewerker?**

1. Bespreek de situatie met je leidinggevende

2. Niet naar tevredenheid opgelost? Ga naar de directeur

---

## Er is altijd hulp beschikbaar

Indien gewenst, vraag de vertrouwenspersoon om advies en eventueel ondersteuning. Als het niet gelukt is om via dit traject tot een oplossing te komen, volg dan het formele traject die in de [uitgebreide klachtenregeling](#) staat beschreven.

# Wie zijn onze vertrouwenspersonen?

## Interne vertrouwenspersonen

Abelien Visser

a.visser@rsgnov.nl

Erwin van de Wetering

e.vandewetering@rsgnov.nl

## Externe vertrouwenspersoon

Yvonne Kamsma

yvonne.kamsma@ijsselgroep.nl

088 0931 888

## HET FORMELE TRAJECT

### Via bevoegd gezag

klachtenmelding@auroraonderwijsgroep.nl

0341 466 399

### Via Landelijke klachtencommissie

info@onderwijsgeschillen.nl

030 2809 590

Samen  
zoeken ...

... naar een  
oplossing

Op [www.auroraonderwijsgroep.nl](http://www.auroraonderwijsgroep.nl)  
vind je o.a. de Klachtenregeling,  
de Integriteitscode en de  
Klokkenluidersregeling. Op ons Intranet  
vind je naast deze documenten o.a. het  
PSA beleid en het protocol  
Agressie en Geweld