**Sikayet duzenlemesi;**

Okul hakkinda bir derdiniz yada sikayetiniz oldugunda ögretmenden yanisira okul müdürüne yada okul icinde bulunan “guvenilir” kisiye gidebilirsiniz.

Sikayet ve memnuniyetsizlik icin prosedurumdireuz mevcuttur.

Prosedurumuz bu adimlarla takip edilmektedir:

* Ilk once dogrudan en yakin kisiyle, genelde sinif ogretmeniyle, irtibate gecilmelidir Tecrube gosteriyor ki genelde cogu mesele ogretmenle cozunulebiliniyor. Fakat bu herhangi bir cozum getirmiyorsa asagda yazildigi gibi takip edilmelidir;
* Teamleider ile irtibate gecilmelidir bu da yetersiz sonuc verdiginde;
* Yonetim kurulu ile irtibate gecilmelidir, yetersiz sonuc alindiginda;
* Okul ici guvenilir kisi ile irtibate gecilmelidir, yetersiz sonuc alindiginda;
* Okul disi guvenilir kisi ayarlanir ve irtibate gecilinir, bu da yetersiz sonuc verirse;
* Sikayetiniz bagimsiz olan sikayet komitesine teslim edilinir;
* Istisnai durumlarda resmi olan sikayet yonetimi LKC de prosedur baslatir.

Ögrenci yada ebeveyn olarak herhangi bir kaygida yada problemde herzaman okul ici guvenilir kisi ile gorusebilirsiniz. Bu kisi sizinle hangi yolu izlemeniz gerektigini anlatacaktir. Tabiki herzaman okul disi guvenilir kisi ile de irtibata gecebilirsiniz.

**Okul ici guvenilir kisi**

Herhangi bir sikayette, kaygida ya da probleminizde okul ici yada okul disi olan guvenilir kisi

Ortaya cikar. Ikiside cok onemlidir fakat farkli pozisyonlari vardir.

* Okul ici güvenilir kisi “okul icinde’’ bulunur. Bu kisi size cok yakindir ve ulasilmasi kolaydir.
* Okul disi güvenilir kisi bagimsizdir: bu kisi okul disindadir ve okul yönetiminde degildir. Bu kisi o yüzden biraz daha Olaya mesafelidir ve daha objektiftir.

Okul ici güvenilir kisi okul disindaki güvenilir kisiden tavsiye isteyebilir. Bu görüsmeler kesinlikle gizlilik icindedir.

**Bu kisi ne yapar?**

Bu okul ici guvenilir kisi Kerobei ile anlasmasi vardir. Bu yuzden tek ögrencilerin ve ebeveynlerin sikayetlerine bakar.

Is arkadaslarinin sikayetlerine bakmazlar.

* Ögrencilerin ve ebeveynlerin sikayetlerinde baglanti noktasidir
* Problemlerini dinler ve tavsiye de bulunur
* Gerekirse okul disi guvenilir kisiye yönlendirir
* Gerekirse istek üzerine karsi tarafin ebeveynleriyle, yönetim kurulu yada olaya karisan baska kisilerle irtibate gecer
* Gereken aciklamalari/ tavsiyeleri/ önerileri is arkadaslarina, ögrencilere ve ebeveynlerine verir
* Ónleme icin girisimlerde bulunur.

BS Natuurlijk icinde bulunan okul ici güvenilir kisilerin isimler:

**Nina Keulen (nina.keulen@kerobei.nl)**

**Hans Gooren (**[**hans.gooren@kerobei.nl**](mailto:hans.gooren@kerobei.nl)**)**

Gerektiginde bu kisiler sizi okul **disi** olan güvenilir kisilere yönlendirir.

**Okul disi güvenilir kisiler ne yapar?**

Bu kisiler bagimsizdir ve yönetim kurulu tarafindan secilirler.

Okul icindeki bir problem okul ici guvenilir kisi tarafindan cözünülemiyorsa okul disindaki güvenilir kisiye aktarilir.

*Hangi görevleri yaparlar ;*

* Destek ve rehberlik eder
* Ilgili kisilerle görusmeler yapar
* Gerekirse yardim edebilen kurumlara yönlendirir
* Bagimsiz gizli komiteye sikayet göndermenizde size destek verir
* Sikayetci ile sikayet edilen (sanik) arasinda arabuluculuk yapar (öneri icin)
* Bilgi saglar ve önerilerde bulunur

**Okul disi güvenilir kisiler (KEROBEI icin gecerlidir):**

Bayan M. Klaassen tel 088-1191291 (GGD Veiligheidsregio Limburg Noord)

Bayan L. Kempen tel 088-1191291 (GGD Veiligheidsregio Limburg Noord)

Bayan M. de Waard tel 06-17017043 ([info@kopom.com](mailto:info@kopom.com))

**Kanun bildirme görevi**

Herhangi bir aile ici siddetinde veya cocuk istismari sinyalinde (veya süpheli bir durumda) bütün ögretmenler bunu kanunen Veilig Thuis’e bildirecektir.

Bu durum cinsel istismar icinde gecerlidir.