



SKOR- beleidsnotitie “(klacht)contactpersonen”.

Oktober 2018

Inleiding:

In een veilige school is geen plaats voor (seksuele) intimidatie, pestgedrag en agressiviteit. Is dit onverhoopt het geval en kan/ wil het slachtoffer of diens wettelijke vertegenwoordiger(s) niet bij de groepsleerkracht terecht, dan kan er contact opgenomen worden met de hiervoor aanwezige én opgeleide contactpersonen.

Hiermee wil de school zorgen voor een laagdrempelige voorziening voor leerlingen, ouders en leerkrachten.

De contactpersoon kan bemiddelen en/of begeleiden. Het doel is klachten zoveel mogelijk op te lossen door de school waar zij zijn ontstaan.

Meldcode

Zaken die echter onder de meldcode vallen, worden beschreven in de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling en vallen onder de verantwoording van de aandachtsfunctionaris van de school.

Waar mogelijk proberen we de taken van de aandachtsfunctionaris en de (klacht)contactpersoon te scheiden en bij twee personen neer te leggen.

Mocht op scholen niet dezelfde persoon aandachtsfunctionaris en contactpersoon zijn, kan er wat verwarring ontstaan.

Over het algemeen kun je stellen dat de aandachtsfunctionaris zich richt op zaken die betrekking hebben op kindermishandeling en huiselijk geweld. De contactpersoon richt zich op een veilige schoolomgeving.

(Klacht)Contactpersonen binnen de SKOR:

Sinds juni 1999 ressorteren in totaal negen scholen onder de SKOR. Vanaf 01-01-2019 worden de 3 katholieke scholen uit Culemborg toegevoegd aan de SKOR.

In het kort komt het neer op het volgende:

- iedere school heeft twee contactpersonen:
 - één vanuit de ouders (voor ouders en kinderen)
 - één vanuit het personeel (voor kinderen, personeelsleden en ouders)
- de taak van de contactpersoon kan op onderdelen schoolspecifiek worden ingevuld: de grootte van de school en de populatie zijn nogal verschillend
- de school en de contactpersonen zijn in bezit van de meest recente versie van de “matrix contactpersonen”
- de SKOR is aangesloten bij het landelijk meldpunt klachtenregistratie van de KBO.
- ter ondersteuning zijn afspraken gemaakt met de “GGD Rivierenland”.

Werkwijze bij de SKOR:

Ouders, leerkrachten en kinderen kunnen met klachten naar de contactpersoon. De contactpersoon neemt brengt de klager in contact met de functionaris die de klacht kan wegnemen.

De praktijk wijst uit dat klachten ook bij de directeur, een teamleider of IB-er worden neergelegd.

Dan wordt niet meer doorverwezen naar de contactpersoon maar in het geval van teamleider of IB-er wordt de klacht gemeld bij de schooldirecteur.

De schoolleiding behandelt de klachten en neemt passende maatregelen.

De contactpersoon is dus NIET iemand die de klacht kan oplossen, maar meer een laagdrempelig aanspreekpunt voor de klager.

De contactpersonen kunnen altijd advies en ondersteuning vragen van een externe vertrouwenspersoon of de klagers naar hen of andere instanties doorverwijzen.

Contactpersonen hebben zich te houden aan de Wet op de privacy en hebben een geheimhoudingsplicht.

Een contactpersoon is géén vertrouwenspersoon.

Er is een duidelijk verschil in verantwoordelijkheid tussen een (klacht)contactpersoon en een vertrouwenspersoon.

De taken en verantwoordelijkheden van een vertrouwenspersoon zijn veel uitgebreider.

Daarvoor heeft de SKOR een externe vertrouwenspersoon :

- Externe vertrouwenspersoon: jan.landeweerd@arbounie.nl tel:06-52502426
Indien Jan Landeweerd niet beschikbaar is, kunt u contact opnemen met het algemene telefoonnummer van de vertrouwenspersoon: 088-2726026. Er zal dan een vervangende vertrouwenspersoon ingeschakeld worden.

Daarnaast zijn de volgende afspraken gemaakt:

- in de schoolgids staat een bovenschoolse tekst (dus SKOR breed). De regeling als zodanig wordt kort uitgelegd.
- alle contactpersonen zijn in het bezit van een actuele matrix met daarop aangegeven de contactpersonen van de stichting en alle van belang zijnde gegevens, adressen enz.
- de namen van beide contactpersonen worden in de schoolgids/schoolkalender expliciet genoemd.
- naam en adres van het meldpunt vertrouwensinspecteurs wordt in de schoolgids genoemd.
- jaarlijks komen de SKOR contactpersonen minstens éénmaal bijeen op “SKOR- niveau. De agenda is breed: van het uitwisselen van ervaringen, problemen enz. tot het behandelen van een thema. Ook vanuit de GGD worden jaarlijks meerdere cursusdagen/ themabijeenkomsten georganiseerd.
- de algemene coördinatie ligt bij de staffunctionaris onderwijs

Contactpersoon voor welke klachten?

Contactpersonen zijn het aanspreekpunt voor ouders, leerlingen en medewerkers die klachten hebben over de school(situatie). Contactpersonen nemen elke klager serieus en zorgen ervoor dat klachten volgens de correcte routes worden opgelost.

Denk o.a. aan klachten over :

- Communicatie tussen school en ouders/leerlingen
- Veiligheid en welzijn

- Optreden tegen leerling/ouders (fysiek optreden, straf, schorsen en verwijderen
- Schoolorganisatie (toelating, leerplicht, groepindeling, bevordering e.d.)
- klachten over de directie van de school en al degenen die in de school werken

Taken en verantwoordelijkheden van de (klacht)contactpersoon:

Zie ook artikel 14 uit Wet op PO

- de contactpersoon is verantwoordelijk voor de eerste opvang bij klachten.
- de klager krijgt een overzicht van mogelijke vervolgstappen, zodat de klacht daar terecht komt waar die ook opgelost kan worden. In het geval van externe instanties zorgt de contactpersoon ervoor dat het overzicht actueel is.
- de contactpersoon kan eenvoudige klachten die school gerelateerd zijn zelf oplossen
- de contactpersoon maakt een afspraak voor de klager met de persoon die de klacht kan wegnemen.(leerkracht, IB-er, directeur, bestuurder)
- de contactpersoon wijst de klager op de mogelijkheid zich te laten ondersteunen door de *externe vertrouwenspersoon* tijdens het proces van de klachtenbehandeling. De routekeuze ligt bij de klager, die beslist. De contactpersoon geeft geen oordeel.
- contact opnemen met ouders/leerkracht of ander belanghebbende.
- begeleiden van de klager bij gesprekken met school, bevoegd gezag en externe vertrouwenspersoon.
- verwijzen naar externe vertrouwenspersoon en zorgt voor een ‘warme ‘overdracht van klager en klacht naar de vertrouwenspersoon.
- De contactpersoon checkt bij de klager of de klacht naar tevredenheid is weggenomen
- *handelt pro-actief* ten aanzien van het doen van voorstellen rondom preventie activiteiten (bijvoorbeeld ten aanzien van “de veilige school”)
- De contactpersoon maakt van elke klacht een registratieformulier aan
- Bij een formele klacht wordt een verslag gemaakt. (afhankelijk van de situatie wordt het verslag ondertekend door beide partijen). De verslagen worden *niet* in het leerlingendossier gevoegd; hooguit wordt hierin een aantekening gemaakt dat de contactpersoon over nadere gegevens beschikt. De contactpersoon houdt de gegevens met in acht neming van Wet op de privacy in eigen beheer. Er wordt slechts één verslag geschreven, ook als beide contactpersonen bij een klacht betrokken zijn geweest. De verantwoordelijkheid van de manier van verslaglegging en het bewaren hiervan ligt geheel bij de contactpersoon. Een verslag blijft gedurende de schooltijd van de leerling in het bezit van de contactpersoon en wordt vernietigd op het moment dat de leerling van school is.
- is een klacht organisatiebreed of dient er in teamverband over gesproken te worden, dan wordt een anonieme situatiebeschrijving gegeven aan de algemeen directeur. Dit met medeweten en toestemming van betrokkenen.
- De contactpersoon draagt zorg voor het minimaal 1x per jaar onder de aandacht brengen bij het team van thema’s zoals; (seksuele) intimidatie, pesten, mishandeling en dergelijke. Dit kan i.s.m. de aandachtfunctionaris.
- bij klachten inzake seksueel misbruik of seksuele intimidatie wordt onmiddellijk de directie ingeschakeld. Bij een ernstige verdenking wordt aangifte gedaan bij de politie. Klachtmeldingen over seksuele intimidatie, seksueel misbruik, ernstige

psychisch of fysiek geweld kunnen ook gemeld meldpunt vertrouwensinspecteurs
0900-111 31 11

- contactpersonen kunnen gevraagd en ongevraagd advies geven aan het bestuur van de SKOR en/of de schoolleiding.
- De contactpersoon onderhoudt contact met eventuele betrokken externe instanties.

Sociaalschoolveiligheidsplan

De SKOR heeft een sociaalschoolveiligheidsplan opgesteld waarin diverse protocollen zijn opgenomen. Op ieder school is hieraan een schoolspecifiek deel toegevoegd.

Faciliteiten:

De SKOR realiseert zich dat het werk van de contactpersonen belangrijk is. Er is tijd nodig om, in geval van incidenten, ontstane problemen op te lossen of tot beheersbare proporties terug te brengen. In die zin zullen dan ook alle materiele en/ of financiële faciliteiten beschikbaar komen als dat nodig is.

De contactpersonen kunnen te allen tijde financiële vergoeding vragen voor scholing en/of activiteiten die nodig zijn voor een goede uitoefening van de taak. (hierbij ook denken aan p.r. materiaal)

Benoeming (klacht)contactpersonen:

Contactpersoon namens ouders en kinderen (A):

Als er een vacature is voor een contactpersoon namens de ouders, wordt dit vermeld in de nieuwsbrief van de betreffende school

Ouders kunnen zelf reageren als ze deze taak ambiëren.

Er vindt een gesprek plaats met het MT; een vertegenwoordiger uit de oudergeleding MR of de ouderraad en de "oude" contactperso(n)en).

Contactpersoon namens personeel en kinderen (B):

Als er een vacature is voor een contactpersoon vanuit de leerkrachten van de school, wordt een en ander op teamniveau besproken. Het gaat hier immers om de concrete invulling van het taakbeleid

Einde taakvervulling:

Het uitvoeren van de taak als contactpersoon (A) eindigt in ieder geval op het moment dat de betrokken ouder geen kind(eren) meer op school heeft. Het functioneren als zodanig wordt geëvalueerd binnen het MT en een lid van de MR of OR (zie bij "benoeming"). Vanuit deze groep kan besloten worden dat met de uitvoering van de taak dient te worden gestopt. De benoeming van de contactpersoon kent geen vastgelegde tijdsduur. Een evaluatie betreffende het functioneren van de contactpersoon (B) vindt plaats tijdens het reguliere functioneringsgesprek. De directeur is te allen tijde gemachtigd om in het kader van het taakbeleid van de school, hierin wijzigingen aan te brengen.

Algemene bepalingen:

De contactpersonen handelen zonder last of ruggespraak, maar vanuit het SKOR- beleid zoals dat in deze notitie beschreven is. Zij zullen met in acht name van de meldplicht zeer zorgvuldig omgaan met het bewaken van de privacy.

De contactpersonen zijn in voorkomende gevallen verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag.

De plicht tot geheimhouding geldt niet voor de klachtencommissie, het bevoegd gezag en politie/justitie. In alle andere situaties zal uitsluitend informatie aan derden worden verstrekt na toestemming van klager en/of aangeklaagde.

Begripsbepaling:

- **(klacht)contactpersoon:** beschikbaar voor het inventariseren van de klacht, hij/ zij staat de klager bij in contacten met aangeklaagde en bemiddelt in gevallen waartoe hij/ zij specifiek gevraagd wordt. Hij/zij verwijst eventueel door naar de (externe) vertrouwenspersoon of aandachtsfunctionaris. Indien nodig kan hij/ zij adviseren t.a.v. beleidsvoorstellen richting de staffunctionaris onderwijs van de SKOR.
- **klager:** een (ex) leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex) leerling; (een lid van) het personeel; (een lid van) de directie; (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uit maakt van de schoolgemeenschap, die een klacht heeft ingediend.
- **aangeklaagde:** een (ex) leerling, ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, (een lid van) het bevoegd gezag of een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school, alsmede een persoon die anderszins deel uit maakt van de schoolgemeenschap, tegen wie een klacht is ingediend.
- **klacht:** klacht over gedragingen en beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en het niet nemen van beslissingen van de aangeklaagde.
- **vertrouwenspersoon:** een daarvoor aangewezen en speciaal opgeleide externe deskundige.
- **Aandachtsfunctionaris:** Op alle Skorscholen is een gecertificeerde aandachtsfunctionaris werkzaam, deze is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling.
- **school:** een school als bedoeld in de Wet op het primair onderwijs.
- **bevoegd gezag:** het bestuur van de SKOR is verantwoordelijk voor schoolse zaken maar heeft een groot aantal bevoegdheden gedelegeerd aan de staffunctionarissen

NB. Handzaam boekje met uitgebreidere informatie:

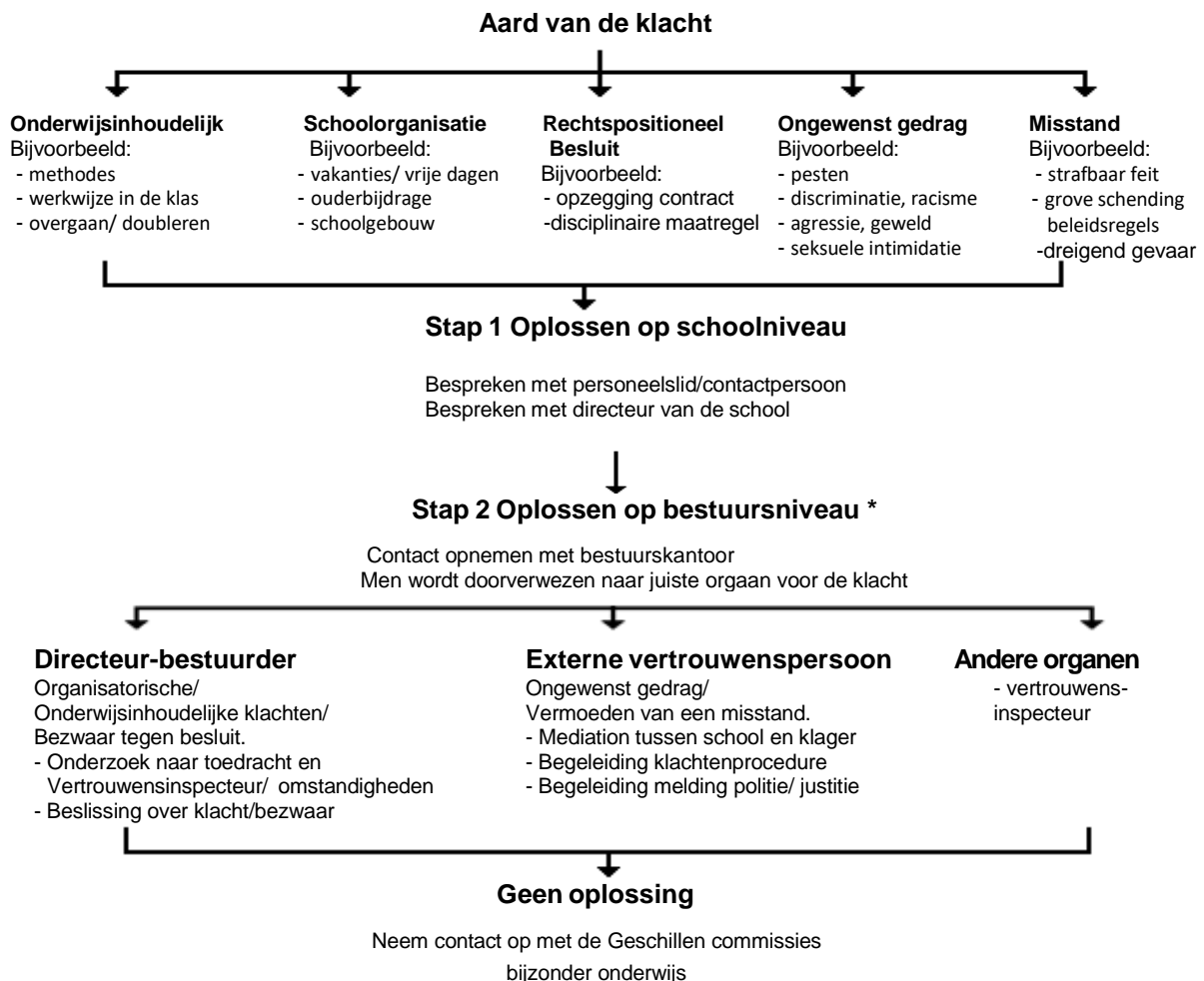
Het zakboek voor contactpersonen onderwijs- Anke Visser

Stappenplan klachten

Mochten er problemen of klachten zijn die de school betreffen vraag dit dan schriftelijk kenbaar te maken. We gaan ervan uit dat de meeste zaken in onderling overleg met de persoon in kwestie en/of de directeur van de school opgelost kunnen worden. In sommige gevallen kan het voorkomen dat de school er niet uitkomt. Men kan dan gebruik maken van onderstaand stappenplan.

De procedure voor het indienen van een klacht bij SKOR is als volgt bondig samen te vatten: men meldt (bij voorkeur schriftelijk) de klacht bij het bestuurskantoor van SKOR, hier zal men eerst nagaan of er geprobeerd is om het probleem op schoolniveau op te lossen. Vervolgens verwijst men door naar het juiste orgaan voor verdere behandeling van de klacht. Als de vervolgstap, na behandeling van de klacht, geen oplossing biedt, kan men contact opnemen met de Geschillen commissies bijzonder onderwijs, GCBO. Op de website www.gcbo.nl vindt men hierover meer informatie.

Hieronder staat een schematische weergave van het stappenplan bij een klacht.



* Stap 2: Actie directie school:

* Telefonisch melding maken wanneer er een klacht verwacht wordt.

* Schriftelijk aanleveren korte samenvatting van de klacht en de processtappen die zijn doorlopen bij directeur-bestuurder.

Contactgegevens

Schoolcontactpersonen:

De schoolcontactpersoon kan op schoolniveau helpen bij het oplossen van de klacht. Als een klacht ondanks alle inspanningen naar mening niet opgelost is op schoolniveau, kan de schoolcontactpersoon begeleiden en adviseren bij het indienen van de klacht op bestuursniveau.

Bestuurskantoor

Als de klacht is besproken op school en er niet tot een goede oplossing is gekomen, kan men de klacht indienen op bestuursniveau. Deze dient men schriftelijk in bij het bestuurskantoor. Het klaagschrift bevat tenminste: naam en adres, de naam van degene tegen wie de klacht is gericht, een omschrijving van de klacht en de feiten en omstandigheden zoals deze zich hebben voorgedaan, de datum en handtekening.

Burg.Schullstraat 2
4001 VV Tiel
0344 632849
e.mail: info@skor-scholen.nl

Externe vertrouwenspersoon

Bij ernstige zaken, kan men rechtstreeks contact opnemen met de externe vertrouwenspersoon: de heer Jan Landeweerd
e.mail: jan.landeweerd@arbounie.nl Tel:06-52502426

Bij afwezigheid van de heer Landeweerd kunt u bellen naar het algemene nummer van de vertrouwenspersoon 088-2726026

Vertrouwensinspecteur

De vertrouwensinspecteurs van de inspectie van het onderwijs kan men raadplegen bij seksuele intimidatie, seksueel misbruik, psychisch en/of fysiek geweld, discriminatie en radicalisering. Zij zijn alle werkdagen tijdens kantooruren (08.00-17.00 uur) bereikbaar op het nummer:
0900 113111.

Stichting GCBO

Stichting geschillen commissies bijzonder onderwijs is een onafhankelijk, landelijk orgaan waar men de klacht rechtstreeks of nadat deze op bestuursniveau is behandeld, ingediend kan worden.

Geschillen commissies bijzonder onderwijs GCBO
Postbus 82324
2508 EH Den Haag
Telefoonnummer: 070 3861697
Email: info@gcbo.nl
www.gcbo.nl



Registratieformulier contactpersoon(klacht)

*Van elke **formele** klacht wordt een apart verslag gemaakt en -afhankelijk van de situatie door beide partijen-ondertekend. Vervolgens toevoegen aan het registratieformulier.*

Dit formulier is bedoeld voor interne registratie:

Datum klacht :

- Klacht betreft
 - Personeelslid
 - Ouder
 - Kind

- De contactpersoon heeft de klager in contact gebracht met de juiste persoon, in dit geval
 - Oudercontactpersoon (voor ouders en kinderen)
 - Personeelscontactpersoon (voor ouders ,kinderen en personeelsleden)
 - Anders: bij melding bij een IB-er of teamleider wordt de klager doorverwezen naar de directeur

- De klacht betreft:
 - Communicatie tussen school en ouders
 - Communicatie tussen school en leerlingen
 - Veiligheid en welzijn
 - Sexueel misbruik of – intimidatie
 - Optreden tegen leerling/ouders (fysiek optreden, straf, schorsing e.d.)
 - Schoolorganisatie (toelating, leerplicht, groepsindeling, bevordering/zittenblijven e.d)
 - Anders.....

- De klacht is naar tevredenheid opgelost:
 - Ja
 - Nee,(reden noemen)

- Welke vervolgstappen zijn er gezet ?
 - Niet nodig
 - Verwezen naar externe vertrouwenspersoon
 - Anders:.....

- Er is na een bepaalde periode- afhankelijk van de ernst van de klacht-navraag gedaan bij de klager of de klacht is opgelost:
 - Nee, niet nodig
 - Ja, op(datum noteren)