

Klachtenprocedure SKOR

(klacht)contactpersonen

Januari 2020

Inleiding

In een veilige school is geen plaats voor (seksuele) intimidatie, pestgedrag en agressiviteit. Is dit toch het geval, dan zal het probleem in eerste instantie met de betrokken leerkracht worden besproken. Kan de leerling of ouder daar niet terecht, dan kan contact worden opgenomen met de (klacht)contactpersonen. De (klacht)contactpersoon kan bemiddelen en/of begeleiden. Hij/zij zal het probleem niet oplossen, maar verwijst naar de juiste mensen. Het doel is klachten zoveel mogelijk op te lossen in de school. Lukt dit niet dan zal de (klacht)contactpersoon naar een externe instantie verwijzen.

SKOR-(klacht)contactpersonen

SKOR vindt de veiligheid van alle kinderen, ouders en leerkrachten op haar scholen erg belangrijk. Daarom wordt er bij SKOR gewerkt met (klacht)contactpersonen.

Er zijn twee (klacht)contactpersonen op elke school:

- Een (klacht)contactpersoon vanuit het personeel. Deze is er voor ouders, leerlingen en het personeel van de school.
- Een (klacht)contactpersoon vanuit de ouders. Hier kunnen ouders en leerlingen ook terecht.

Op alle SKOR-scholen is de werkwijze hetzelfde:

- de (klacht)contactpersoon lost het probleem niet op, hij/zij is een aanspreekpunt,
- de (klacht)contactpersoon verwijst door naar de juiste persoon die kan helpen met het oplossen van het probleem, dit kan zowel iemand in de school zijn als daarbuiten,
- de (klacht)contactpersoon neemt de klacht altijd serieus,
- de (klacht)contactpersonen hebben geheimhoudingsplicht en houden zich aan de wet op de privacy,
- de klacht(contactpersoon) is géén vertrouwenspersoon,
- SKOR-(klacht)contactpersonen hebben elkaars contactgegevens en kunnen met elkaar overleggen,
- er zijn afspraken gemaakt met de GGD Gelderland-Zuid en de Arbo Unie,
- de (klacht)contactpersoon handelt volgens artikel 14 uit de Wet op het PO

Let op, de (klacht)contactpersoon mag niet verward worden met de aandachtsfunctionaris. Bij de aandachtsfunctionaris kunnen (vermoedens van) huiselijk geweld en (seksuele) kindermishandeling gemeld worden. Dit valt onder de 'Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling'.

Welke klachten?

De (klacht)contactpersoon kan helpen bij klachten die gaan over de school van het kind. Hierbij kan gedacht worden aan de volgende onderwerpen:

- communicatie tussen school en ouders/leerlingen,
- veiligheid en welzijn,

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

De procedure bij een klacht

Ouders, leerkrachten en kinderen kunnen met klachten naar de (klacht)contactpersoon. De contactpersoon neemt brengt de klager in contact met de functionaris die de klacht kan wegnemen. (Klacht)contactpersonen kunnen advies vragen aan een externe vertrouwenspersoon.

Deze stappen worden genomen bij een klacht:

- | | |
|--------|---|
| Stap 1 | intern oplossen |
| Stap 2 | externe vertrouwenspersoon of oplossen op bestuursniveau |
| Stap 3 | geschillencommissie bijzonder onderwijs/vertrouwensinspecteur Inspectie van het Onderwijs |

Stap 1, intern oplossen

De klacht wordt gemeld bij de (klacht)contactpersoon. In de praktijk komen klachten ook vaak direct bij de leerkracht, IB-er (intern begeleider) of schoolleiding terecht. Deze verwijst dan niet door naar de (klacht)contactpersoon. De IB-er of leerkracht meldt de klacht bij de schoolleiding. De schoolleiding zal de klacht behandelen.

(Klacht)contactpersonen op uw school

- vanuit het personeel voornaam achternaam, email
- vanuit de ouders voornaam achternaam, email

De klachtcontactpersoon kan doorverwijzen naar het betreffende personeelslid, de schoolleiding of een externe vertrouwenspersoon.

Stap 2, externe vertrouwenspersoon/oplossen op bestuursniveau

Lukt het niet om op de klacht binnen de school op te lossen, dan kan de (klacht)contactpersoon of de schoolleiding verwijzen naar de directeur bestuurder van SKOR of naar de instanties waarbij SKOR is aangesloten en waar een externe vertrouwenspersoon beschikbaar is. De taken en verantwoordelijkheden van de externe vertrouwenspersoon zijn veel uitgebreider dan die van de (klacht)contactpersonen binnen SKOR.

Als de (klacht)contactpersoon hiernaar doorverwijst, zal hij/zij altijd de schoolleiding op de hoogte stellen. Deze informeert vervolgens de directeur bestuurder.

Directeur bestuurder, Maurice Gloudi

Adres Burg.Schullstraat 2, 4001 VV Tiel
Telefoon 0344 632849
E-mail info@skor-scholen.nl

Bij de deskundige vertrouwenspersoon vanuit de GGD kunnen ouders terecht met vragen rondom pestgedrag, een conflict tussen leerlingen, een conflict met leerkracht/leerling/ouders, ongewenst gedrag of seksueel getint gedrag.

GGD Gelderland-Zuid

Aangesteld vertrouwenspersoon voor SKOR: Ellen van Est (arts)
Telefoon 088 144 7111 (algemeen nummer)

Stap 3, geschillencommissie bijzonder onderwijs/vertrouwensinspecteur

Hebben besprekingen en voorgestelde oplossingen niet tot het gewenste resultaat geleid, dan kan men in bijzondere gevallen terecht bij 'Stichting geschillencommissie voor bijzonder onderwijs'. Dit is een onafhankelijk, landelijk orgaan waar een klacht rechtstreeks of nadat deze op bestuursniveau is behandeld, ingediend kan worden. De klager wordt bij het indienen van de klacht begeleid door de (klacht)contactpersoon van de school.

Geschillencommissie bijzonder onderwijs (GCBO)

E-mail info@gcbo.nl
Website www.gcbo.nl
Postadres postbus 82324, 2508 EH Den Haag
Telefoon 070 3861697

Ook is het mogelijk de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs te raadplegen. De vertrouwensinspecteurs van de inspectie van het onderwijs kan geraadpleegd worden bij ernstige seksuele intimidatie, seksueel misbruik, psychisch en/of fysiek geweld, discriminatie en radicalisering die plaats vindt op school.

Vertrouwensinspecteur, Inspectie van het Onderwijs

Telefoon 0900 111 3111

Sociaalschoolveiligheidsplan

SKOR heeft een sociaalschoolveiligheidsplan opgesteld waarin diverse protocollen zijn opgenomen. Op iedere school is hieraan een schoolspecifiek deel toegevoegd. Dit document staat op de websites van alle scholen en SKOR.

Benoeming en taakbeëindiging (klacht)contactpersonen

Contactpersoon namens ouders en kinderen

Als er een vacature is voor een contactpersoon namens de ouders, wordt er een oproep gedaan door de school. Ouders kunnen reageren als ze deze taak op zich willen nemen. Er vindt een gesprek plaats met het MT, een vertegenwoordiger uit de oudergeleding van de MR (medezeggenschapsraad) of de OV (oudervereniging) en de 'oude' contactpersoon. Het uitvoeren van de taak als (klacht)contactpersoon namens ouders/kinderen eindigt in ieder geval op het moment dat de betrokken ouder geen kind(eren) meer op school heeft. Het functioneren van de (klacht)contactpersoon wordt geëvalueerd binnen het MT en met een lid van de MR of OV. Vanuit deze groep kan besloten worden de uitvoering van de taak stopt.

Contactpersoon namens personeel en kinderen

Als er een vacature is voor een contactpersoon vanuit de leerkrachten van de school, wordt een en ander op teamniveau besproken. Het gaat hier om een belangrijke taak binnen de invulling van het taakbeleid. De rol van (klacht)contactpersoon wordt zeer serieus genomen. Een evaluatie van het functioneren van de (klacht)contactpersoon namens personeel en kinderen vindt plaats tijdens het reguliere functioneringsgesprek. De schoolleiding is te allen tijde gemachtigd om in het kader van het taakbeleid van de school, hierin wijzigingen aan te brengen.

De benoeming van de (klacht)contactpersonen kent geen vastgelegde tijdsduur.

Algemene bepalingen

De (klacht)contactpersonen handelen onafhankelijk en zelfstandig, maar vanuit het SKOR-beleid zoals dat hier beschreven is. Zij zullen met in acht name van de meldplicht zeer zorgvuldig omgaan met het bewaken van de privacy. De contactpersonen zijn verantwoording verschuldigd aan het bevoegd gezag.

De plicht tot geheimhouding geldt niet voor 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:** iemand die een klacht heeft ingediend. Dit kan zijn: 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, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school of een persoon die op een andere manier deel uit maakt van de schoolgemeenschap.
- **Aangeklaagde:** degene tegen wie de klacht is ingediend. Dit kan zijn: 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, een vrijwilliger die werkzaamheden verricht voor de school of een persoon die op een andere manier deel uit maakt van de schoolgemeenschap.
- **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 SKOR-scholen 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 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' van Anke Visser