

Klachtenprocedure SKOR

Vertrouwenspersonen

Juni 2023 (goedgekeurd door de GMR, 15 juni 2023)



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 interne vertrouwenspersoon. De interne vertrouwenspersoon 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 interne vertrouwenspersoon naar een externe instantie verwijzen.

SKOR-interne vertrouwenspersoon

SKOR vindt de veiligheid van alle kinderen, ouders en leerkrachten op haar scholen erg belangrijk. Daarom wordt er bij SKOR gewerkt met interne vertrouwenspersonen.

De interne vertrouwenspersoon is iemand die werkzaam is binnen de school en laagdrempelig bereikbaar is voor leerlingen, ouders en schoolmedewerkers.

Op alle SKOR-scholen is de werkwijze hetzelfde:

- de interne vertrouwenspersoon lost het probleem niet op, hij/zij is een aanspreekpunt,
- de interne vertrouwenspersoon 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 interne vertrouwenspersoon neemt de klacht altijd serieus,
- de interne vertrouwenspersoon hebben geheimhoudingsplicht en houden zich aan de wet op de privacy,
- SKOR-interne vertrouwenspersonen hebben elkaars contactgegevens en kunnen met elkaar overleggen,
- er zijn afspraken gemaakt met de GGD Gelderland-Zuid* en de Arbo Unie (*voor alle SKOR-scholen),
- de interne vertrouwenspersoon handelt volgens artikel 14 uit de Wet op het PO.

Let op, de interne vertrouwenspersoon 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 interne vertrouwenspersoon 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 interne vertrouwenspersoon. De interne vertrouwenspersoon neemt brengt de klager in contact met de functionaris die de klacht kan wegnemen. Interne vertrouwenspersonen 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 (bij een zakelijk conflict)
- Stap 3 geschillencommissie bijzonder onderwijs/vertrouwensinspecteur Inspectie van het Onderwijs

Stap 1, intern oplossen

De klacht wordt gemeld bij de interne vertrouwenspersoon. 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 interne vertrouwenspersoon. De IB-er of leerkracht meldt de klacht bij de schoolleiding. De schoolleiding zal de klacht behandelen.

De naam en contactgegevens van de interne vertrouwenspersoon van de school van uw kind vindt u in de schoolgids.

De interne vertrouwenspersoon 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 interne vertrouwenspersoon of de schoolleiding verwijzen naar de directeur bestuurder van SKOR (indien het gaat om een zakelijk conflict) 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 interne vertrouwenspersoon binnen SKOR.

Als de interne vertrouwenspersoon 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 (afdeling Gelderland-Zuid)

Er zijn meerdere externe vertrouwenspersonen voor alle SKOR-scholen aangesteld. U kunt hen bereiken via 088 144 7111. U belt dan met een algemeen nummer en kunt vragen naar de vertrouwenspersoon voor SKOR.

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 interne vertrouwenspersoon van de school.

Geschillencommissie bijzonder onderwijs (GCBO)

E-mail info@gcbo.nl
Website www.gcbo.nl
Postadres postbus 394, 3440 AJ Woerden
Telefoon 070 386 1697

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 interne vertrouwenspersoon

Als er een vacature is voor een interne vertrouwenspersoon, wordt een en ander op teamniveau besproken. Het gaat hier om een belangrijke taak binnen de invulling van het taakbeleid. De rol van interne vertrouwenspersoon wordt zeer serieus genomen. Een evaluatie van het functioneren van de interne vertrouwenspersoon 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 interne vertrouwenspersoon kent geen vastgelegde tijdsduur.

Algemene bepalingen

De interne vertrouwenspersonen handelen onafhankelijk en zelfstandig, maar vanuit het SKOR-beleid zoals dat hier beschreven is. Zij zullen met in acht name van de meldplicht zeer 4 zorgvuldig omgaan met het bewaken van de privacy. De interne vertrouwenspersonen 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

Externe vertrouwenspersoon: een daarvoor aangewezen en speciaal opgeleide externe deskundige.

- **Interne vertrouwenspersoon:** een daarvoor opgeleide persoon die:
 - werkzaam is binnen de school en laagdrempelig bereikbaar is voor leerlingen, ouders en schoolmedewerkers,
 - beschikbaar is voor het inventariseren van de klacht,
 - de klager bij staat in contacten met aangeklaagde en bemiddelt in gevallen waartoe hij/ zij specifiek gevraagd wordt.

- eventueel doorverwijst naar de (externe) vertrouwenspersoon of aandachtsfunctionaris.
- adviseert indien nodig 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.
- **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.