



BELEID SKOBOS

Nr.	Vastgesteld in de bestuursvergadering van
Beleid m.b.t. interne contactpersoon en externe vertrouwenspersoon in het kader van het omgaan met ongewenst gedrag en de klachtenprocedure. Versie: definitief, oktober 2011	
<p><u>Toelichting:</u></p> <p>Er is behoefte aan een update van de afspraken rondom het klachtenbeleid en het voorkomen van en omgaan met signalen van ongewenst gedrag. Daartoe zijn de afspraken vanuit het oude beleidsplan opnieuw besproken en waar nodig aangescherpt. Bovendien zijn met name de procedures rondom de klachtenregeling en het vastleggen van diverse afspraken opnieuw geformuleerd.</p> <p>In het nieuwe beleid spreken we op <u>schoolniveau</u> over een <u>contactpersoon</u> en op <u>bovenschools niveau</u> over een <u>vertrouwenspersoon</u>.</p> <p>De contactpersoon heeft op schoolniveau een verantwoordelijkheid ten aanzien van twee zaken: handelen c.q. doorverwijzen inzake de formele klachtenprocedure, maar ook inzake zorgen rondom veiligheid zoals (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, discriminatie, vandalisme en diefstal.</p> <p>De bovenscholse vertrouwenspersoon heeft dezelfde verantwoordelijkheid als de contactpersoon op schools niveau, maar zal daarin een meer expliciete eigen rol als luisteraar en adviseur hebben.</p> <p>Dit beleidsdocument heeft een directe relatie met het document veiligheidsbeleid van SKOBOS en zal er mogelijk op termijn een onderdeel van vormen.</p>	

1. Algemeen.

De school is een leefgemeenschap van kinderen en volwassenen in diverse rollen. De school moet eerst en vooral voor kinderen, maar ook voor leerkrachten, het overig personeel en de ouders een veilige plek zijn waar geen plaats is voor (seksuele) intimidatie, agressie, geweld, discriminatie of diefstal.

Bovendien moet de school de leerkrachten en de ouders de zekerheid bieden dat er in geval van onveiligheid in brede zin formele afspraken zijn die betrokkenen ruimte geven om er mee om te gaan.

Omgaan met en waarborgen van veiligheid kent een groot aantal aspecten. Het heeft te maken met een sfeer en klimaat waarin iedereen zich bewust is van zijn gedrag en het effect ervan op de veiligheid in brede zin van anderen, van kinderen en volwassenen. Het heeft te maken met duidelijkheid over wat wel en niet gewenst gedrag is. Het heeft te maken met openheid en transparantie waardoor men elkaar kan helpen het gewenste gedrag te blijven tonen. Het heeft te maken met duidelijkheid van en bekendheid met afspraken en procedures.

2. Uitgangspunten bij het beleid.

- de school dient zo veilig mogelijk te zijn;
- de kwaliteit van wat we doen dient zo hoog mogelijk te zijn (dus ook van veiligheid en communicatie);
- de communicatie op de werkvloer, in het rechtstreekse contact tussen ouders en leerkracht en leerkrachten onderling, is zo optimaal mogelijk; dat voorkomt veel problemen en zorgen;
- het omgaan met elkaar en de communicatie die daar een onderdeel van vormt, kenmerken zich door respect, openheid, transparantie en laagdrempeligheid;
- er zijn diverse posities en rollen binnen de school en binnen de Stichting, elk met een eigen taak en verantwoordelijkheid; er moet absolute duidelijkheid zijn over die rollen en posities;
- de procedures, waaronder die m.b.t. de klachtenregeling, zijn duidelijk, helder en eenvoudig;
- de informatie in het kader van de klachtenregeling over wie de contactpersonen en vertrouwenspersonen zijn, welke taak ze hebben en hoe ze benaderd kunnen worden, is voor iedereen gemakkelijk bereikbaar.

3. Als er wat misgaat

De scholen en dus ook de contactpersonen hebben een signalerende functie (oog voor signalen en daar ook daadwerkelijk iets mee doen) en een loket-functie bij wie ouders, leerlingen en leerkrachten terecht kunnen met hun vraag en door wie ze naar de goede procedure geleid worden.

SKOBOS maakt onderscheid tussen gevoelens van veiligheid zoals (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, discriminatie, vandalisme en diefstal enerzijds en het gevoel bij klachten onvoldoende gehoord te worden anderzijds.

3.1 Gevoelens van veiligheid zoals (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, discriminatie, vandalisme en diefstal. De uitwerking ervan wordt in een ander beleidsdocument geregeld (veiligheidsbeleid SKOBOS). De contactpersonen en de vertrouwenspersonen zijn dezelfde als bij hoofdstuk 3.2.

3.2 Het gevoel bij klachten onvoldoende gehoord te worden.

De school is een leefgemeenschap waarin mensen in een grote diversiteit aan rollen en verantwoordelijkheden met elkaar aan hun specifieke eigen werkzaamheden en verantwoordelijkheden vorm geven. Soms zijn de mensen in hun rol nevensgeschikt aan elkaar, op andere momenten gaat het ook om formele verantwoordelijkheden en daarmee ook om (hiërarchisch bepaalde) afhankelijkheid. Verschillen in belangen, in verantwoordelijkheden, maar ook in subjectieve interpretaties maken die samenwerking en dat samenleven tot een dynamisch geheel. Miscommunicatie, ruis, verkeerde inschattingen, strijdige belangen en heel gewoon “fouten” komen voor en doen voortdurend een appel op de mensen binnen de schoolgemeenschap om in een open, transparante communicatie elkaar voortdurend te vinden. En toch kan het misgaan, toch kan de tegenstelling of het misverstand leiden tot een situatie waarin betrokkenen niet meer in staat zijn om het geschil met elkaar te overbruggen.

SKOBOS onderscheidt daarin een aantal fasen:

Fase a.

Beide partijen (bv. ouders en leerkracht, leerkracht en leerkracht, leerkracht en directeur) proberen opnieuw met elkaar in contact te treden, met als doel verhelderen, respecteren en herstel van vertrouwen. Dat betekent dus dat het geschil teruggebracht moet worden naar de plek waar het ontstaan is. Ook wanneer een derde partij (bijvoorbeeld directeur of intern vertrouwenspersoon) erbij betrokken is wordt eerst terugverwezen naar het eigen onderlinge overleg.

Algemene afspraak:

Iedereen die betrokken raakt bij een meningsverschil of klacht tussen twee andere partijen verwijst standaard terug naar een overleg tussen de beide betrokken partijen met daarbij het uitgesproken vertrouwen dat ze er samen uit gaan komen.

Fase b.

Als dat niet voldoende is kan een van de partijen of beide partijen samen het probleem inbrengen bij de in de lijn meest dichtbij verantwoordelijke:

- Probleem tussen ouders en leerkracht: naar directeur
- Probleem tussen kind en leerkracht: naar directeur
- Probleem tussen leerkracht en leerkracht: naar directeur
- Probleem tussen directeur en leerkracht: naar algemeen directeur
- Probleem tussen directeur en ouder: naar algemeen directeur
- Probleem tussen directeur en directeur: naar algemeen directeur
- Probleem tussen algemeen directeur en directeur: naar bestuur (heeft werkgeversrol t.a.v. directeur)

Algemene afspraak:

Er vindt een korte verslaglegging van de interventie (fase b) plaats wanneer het niet mogelijk is geweest om een oplossing te vinden op de plek waar het ontstaan is (fase a) en de daarbij hiërarchisch meest direct verantwoordelijke betrokken is geweest. De korte verslaglegging wordt gemaakt door de hiërarchisch verantwoordelijke en wordt opgeborgen in het meest van toepassing zijnde dossier (enkel klachtendossier, of leerling, leerkracht of directeur).

Fase c.

Als nog steeds het gevoel bestaat dat men niet voldoende gehoord is dan wel dat de klacht niet voldoende opgelost is, kan men besluiten tot het indienen van een formele klacht.

Dat houdt het volgende in:

- het schriftelijk indienen van een formele klacht bij de algemeen directeur van SKOBOS (tenzij het om een klacht gaat betreffende de relatie directeur – algemeen directeur; in dat geval richt de klagende zich rechtstreeks tot de bovenschoolse vertrouwenspersoon);
- het verkrijgen van een ontvangstbevestiging van de algemeen directeur en van de formele procedure (dit beleidsdocument, een document waarin aangegeven de namen en telefoonnummers van de externe vertrouwenspersonen én de officiële klachtenregeling van de klachtencommissie VBKO)
- het in behandeling nemen van de klacht door de algemeen directeur, met de daarbij noodzakelijke gesprekken
- een schriftelijk antwoord op de formele klacht van de algemeen directeur

- een duiding dat, wanneer men vindt dat de klacht niet afdoende behandeld en beantwoord is, men zich kan richten tot de bovenschoolse vertrouwenspersoon dan wel meteen rechtstreeks tot de landelijke klachtencommissie

Algemene afspraak:

Er vindt een korte verslaglegging van de interventies (fase c) door de algemeen directeur. De korte verslaglegging wordt opgeborgen in een apart dossier en wordt na afloop van de klachtenprocedure opgeborgen in de dossiers van de betreffende personen (leerling, leerkracht, directeur).

4. De rol van de contactpersoon en de vertrouwenspersonen.

We spreken van een contactpersoon (schoolgebonden) en (bestuursgebonden) vertrouwenspersonen.

a. Aan elke school is een contactpersoon verbonden. Dit is een van de personeelsleden van SKOBOS die aan de betreffende school verbonden is. Deze persoon kan door kinderen, door ouders of door leerkrachten benaderd worden wanneer er daartoe behoefte is. De contactpersoon heeft een doorverwijzende taak. Dat betekent dat hij niet zelf problemen of klachten inhoudelijk gaat behandelen. Hij aanhoort de klacht, vraagt door zodat het probleem helder is en geeft daarna een vervolgadvis. De inhoud van dat advies is gericht op het verkrijgen van informatie door de klager dan wel op een vervolgstap die degenen die de contactpersoon benaderd hebben zouden kunnen zetten. Een reële mogelijkheid daarin is het doorverwijzen naar de vertrouwenspersoon van SKOBOS. De contactpersoon heeft goed zicht op de mogelijkheden binnen SKOBOS en op het veld van de hulpverlening. De contactpersoon registreert wanneer hij benaderd is. Daarbij worden in ieder geval de datum van benadering, de aard en een korte beschrijving van de klacht, het gegeven advies en het vervolg opgenomen. Er worden op schoolniveau zorgvuldige afspraken gemaakt over de mogelijkheden voor de contactpersoon om aan dossiervorming te doen zonder dat iemand anders daar toegang toe kan krijgen.

Wanneer het om een klacht in het kader van seksueel misbruik leerkracht - leerling en seksuele intimidatie leerkracht – leerling dan heeft de contactpersoon een meldingsplicht (en het bestuur een aangifteplicht).

b. bovenschools zijn twee vertrouwenspersonen benoemd. Alle bij SKOBOS betrokken personen kunnen zich desgewenst tot hen richten. Zij aanhoren, vragen door, geven informatie en advies. Zij hebben geen meldingsplicht bij het vermoeden van strafbare feiten, maar ze kunnen natuurlijk wel adviseren om bij politie of justitie aangifte te doen. De vertrouwenspersonen registreren wanneer ze benaderd zijn. Daarbij worden in ieder geval de datum van benadering, de aard en een korte beschrijving van de klacht, het gegeven advies en het vervolg opgenomen.

5. Deskundigheid.

Het is de taak van de directeur om ervoor te zorgen dat in het algemeen al het personeel van de school voldoende toegerust is om goed en veilig te communiceren en dus ook om goed om te kunnen gaan met opmerkingen, kritiek en klachten van ouders en kinderen. Bovendien zorgt hij ervoor dat het personeel deskundig is in het oppikken van signalen die wijzen op het bestaan van (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, discriminatie. Hij hanteert daartoe een eigen scholingsbeleid.

De contactpersonen hebben allemaal een adequate cursus contactpersoon/trouwenspersoon gevolgd.

6. Overleg.

De contactpersonen komen binnen SKOBOS als werkgroep contactpersonen twee keer per jaar bij elkaar om kengetallen te verzamelen, de werkzaamheden te evalueren, intervisie te houden, scholing- dan wel ondersteuningsbehoeften te inventariseren en beleidsadviezen te formuleren. Voor die bijeenkomsten wordt ter ondersteuning de algemeen directeur uitgenodigd. De algemeen directeur is niet aanwezig bij de momenten van intervisie wanneer bestaande casussen besproken worden. Van die bijeenkomst wordt een samenvattend verslag gemaakt dat aan de algemeen directeur ter hand wordt gesteld. Verder komt de taak contactpersoon in het functioneringsgesprek met de eigen directeur aan de orde.

De vertrouwenspersonen op bovenschools niveau overleggen minimaal een keer per jaar met de algemeen directeur en bespreken de gang van zaken en beleidsadviezen. Bovendien maken zij schriftelijk melding van het aantal keren dat zij benaderd zijn, de inhoud van de klachten en de wijze waarop het een en ander afgewerkt is.

7. Verslaglegging.

Het is niet wenselijk om alles schriftelijk vast te leggen.

De volgende zaken worden wel vastgelegd:

- de interventies zoals verwoord in hoofdstuk 3, fase b
- de formele klachten, zoals verwoord in hoofdstuk 3, fase c
- de afzonderlijke meldingen zoals verwoord in hoofdstuk 4a
- de afzonderlijke meldingen zoals verwoord in hoofdstuk 4b.

Verder neemt de directeur in het jaarverslag van de school op het aantal keren dat er een formele klacht is ingediend, inclusief de wijze waarop het afgewerkt is (hoofdstuk 3c).

De algemeen directeur neemt in het algemeen jaarverslag een korte evaluatie op van het klachtenbeleid, inclusief de keren dat er op alle scholen samen een officiële klacht is ingediend (hoofdstuk 3c) en de keren dat schoolse en bovenschoolse vertrouwenspersonen benaderd zijn (hoofdstuk 4a en 4b).

8. Positie van MR en GMR.

De medezeggenschapsraden hebben formeel geen rol in de klachtenprocedure anders dan het goedkeuren van het beleid.

Wel hebben ze een signalerende functie. Dat betekent dat ze, wanneer ze structurele signalen krijgen waar ze zich zorgen over maken, deze signalen bespreekbaar maken in de (G)MR en doorspelen naar de directie van de school dan wel de algemeen directeur. Wanneer het signalen over individuele personen betreft, dan volgt er geen inhoudelijke bespreking in de (G)MR. dan volstaat de (G)MR met het doorverwijzen naar dan wel zelf doorgeven aan de (algemeen) directeur.

9. Verdere afspraken.

- er is één contactpersoon op schoolniveau; deze persoon maakt geen deel uit van de directie; de taak contactpersoon wordt door de directeur in overleg met het team aangewezen
- voor de contactpersoon is een taakomschrijving gemaakt en een lijst van competenties waarover ze moeten beschikken (zie bijlage 1)
- er zijn twee vertrouwenspersonen op bovenschools niveau die door de algemeen directeur aangezocht worden; deze personen zijn uitermate deskundig en professioneel

- in communicatie, in het omgaan met vertrouwelijkheid en het omgaan met klachten; bovendien hebben zij zicht op het brede veld van de hulpverlening; ze hebben affiniteit met het werkveld met een maatschappelijke, pastorale of medische strekking.
- deze vertrouwenspersonen krijgen een onkostenvergoeding voor hun werkzaamheden (zie bijlage 2);
 - voor deze vertrouwenspersonen is een taakomschrijving gemaakt (zie bijlage 2)
 - wanneer er sprake is van ernstig verstoorde relaties kan de algemeen directeur ook een beroep doen op mediation.
 - op bestuursniveau is SKOBOS, ter afhandeling van die klachten die niet op schoolniveau afgewerkt kunnen worden, aangesloten bij de klachtencommissie VBKO. Klagers die zich niet voldoende gehoord voelen, kunnen bij de algemeen directeur namens het bestuur terecht. Daar wordt de klacht in behandeling genomen. Het bestuur, en namens het bestuur de algemeen directeur, verwijst de klager tevens door naar de vertrouwenspersonen zoals die door het bestuur aangesteld zijn en naar de klachtencommissie VBKO waar het bestuur bij aangesloten is.
 - elke school heeft een samenvatting van de klachtenregeling in de schoolgids en heeft voor betrokkenen ter inzage een exemplaar van de klachtenprocedure, te weten:
 - o deze procedure
 - o een overzicht van de contactpersonen per school inzake de klachtenregeling (zie bijlage 3)
 - o de namen, adressen en telefoonnummers van de door het bestuur aangestelde vertrouwenspersonen inzake de klachtenregeling (zie bijlage 4).
 - o een bevestiging van de aansluiting van SKOBOS bij de klachtencommissie van het VBKO (zie bijlage 5)
 - o het model klachtenregeling Primair Onderwijs (zie bijlage 6)
 - Voor de ouders is in een kleine folder een samenvatting gemaakt van de klachtenprocedure (zie bijlage 7)

Bijlage 1: Competenties en vaardigheden.

Alles rondom de klachtenregeling, maar ook rondom gebeurtenissen inzake gevoelens van veiligheid zoals (seksuele) intimidatie, agressie en geweld, discriminatie, vandalisme en diefstal (hoofdstuk 3.1) kent een hoge mate van gevoeligheid en kwetsbaarheid. Dat betekent dat die personen die namens SKOBOS of een van haar scholen bereid gevonden zijn om een rol te spelen in verdere behandeling en afhandeling van dergelijke gebeurtenissen over specifieke deskundigheid en vaardigheden moeten beschikken.

Contactpersoon:

Deskundigheden: - goed zicht op de hulpverlening in en rondom de school
- doorvragen

Vaardigheden: - communicatieve vaardigheden, schriftelijk en mondeling
- uiteenhalen van hoofd- en bijzaken
- empathisch
- betrouwbaar
- analytisch
- luistervaardig
- professionele afstand innemen
- kunnen loslaten

Vertrouwenspersoon:

Deskundigheden: - goed zicht op de hulpverlening in en rondom het onderwijs
- kennis van het hanteren van klachtenprocedures
- doorvragen

Vaardigheden: - communicatieve vaardigheden, schriftelijk en mondeling
- uiteenhalen van hoofd- en bijzaken
- empathisch
- betrouwbaar
- analytisch
- luistervaardig
- professionele afstand innemen
- kunnen loslaten

Bijlage 2: Onkostenvergoeding.

De leerkrachten die de taak als contactpersoon hebben toebedeeld gekregen, verrichten deze taak binnen hun normjaartaak en krijgen geen specifieke vergoeding.

De vertrouwenspersonen krijgen van SKOBOS middels een vrijwilligerscontract een onkostenvergoeding:

- jaarlijkse bijdrage: € 100,-
- algemeen overleg, per keer: € 20,-
- per behandelde klacht: € 30,-

Bijlage 3: Contactpersonen per school.

De volgende personen zijn contactpersoon:

<u>Jozefschool:</u>	Lieke van de Sande	school: 0499-550324	privé: 0499-330180
<u>Paulusschool:</u>	Alice Mertens	school: 0499-550345	privé: 040-2053538
<u>Antoniusschool:</u>	Monique van Ooyen	school: 0499-550356	privé: 040-2420833
<u>Josephschool:</u>	Frans v.d. Wal	school: 013-5146090	privé: 013-5142660
<u>De Linde:</u>	Christianne v.d. Wal	school: 0499-550355	privé: 0499-571174
<u>Willibrordusschool:</u>	Henriëtte v.d. Wal	school: 013-5146088	privé: 013-5142464
	Margret Sanders	school: 013-5146088	privé: 0497-643043

Bijlage 4: Vertrouwenspersonen (bovenschools).

Door SKOBOS zijn de volgende personen aangesteld als (bovenschools) vertrouwenspersoon:

<u>Mevr. Agnes Kuiper</u>	huisarts	telefoon: 0499 – 323106
<u>Dhr. Wilfred van Nunen</u>	pastoraal werker	telefoon: 0499 – 570260.

Bijlage 5: Bevestiging aansluiting klachtencommissie VBKO.

Op elke school ligt bij de klachtenregeling een kopie van de bevestiging van de aansluiting van SKOBOS bij de klachtencommissie VBKO.

Bijlage 6: Model klachtenregeling.

Het model klachtenregeling VBKO is op school aanwezig en desgevraagd krijgen de ouders een kopie van het model.

Bijlage 7: Ouderfolder klachtenprocedure.

Deze folder is op school beschikbaar en kan door ouders meegenomen worden. In de schoolgids wordt ernaar verwezen.