



**STICHTING VOOR
CHRISTELIJK PRIMAIR ONDERWIJS
CHRONO**

KLACHTENREGELING

| | |
|------------------|----------------------------|
| Domein | 7 Waardering door klanten |
| Status | Definitief |
| Datum | 1 oktober 2017 |
| Evaluatie | Oktober 2017 |
| Borging | Interne bestuursgids + KPM |

Klachtenregeling Stichting Chrono

- 1. Inleiding**
- 2. Stappen in de behandeling van een klacht**
- 3. Klachtenregeling Chrono**
- 4. Contactgegevens**
- 5. Regeling contactpersonen**

n.b. Deze klachtenregeling is gebaseerd op de Modelklachtenregeling Klachtencommissie voor het Bijzonder Onderwijs van de Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs; deze is vrijwel ongewijzigd overgenomen. Dit model treft u aan op de website van Chrono, onder documenten. Daarbij is ook de toelichting opgenomen: www.chronoscholen.nl

1. Inleiding

1. Inleiding:

Overal waar gewerkt wordt zijn wel eens misverstanden of worden wel eens fouten gemaakt. Onderwijs is mensenwerk. Dat is op onze scholen niet anders. Ouders worden uitgenodigd om dergelijke punten te bespreken of om een klacht in te dienen. Daar leren wij van en zodoende kunnen we waarmaken wat we zeggen.

Veruit de meeste klachten over de dagelijkse gang van zaken in de school zullen in onderling overleg tussen ouders, leerlingen, personeel en schoolleiding op een juiste wijze worden afgehandeld. Indien dat echter, gelet op de aard van de klacht, niet mogelijk is of indien de afhandeling niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, kan men een beroep doen op de klachtenregeling.

De klachtenregeling is alleen van toepassing als men met de klacht niet ergens terecht kan. De aangestelde contactpersoon en vertrouwenspersonen gaan eerst na of de klager getracht heeft om het probleem met de aangeklaagde, de directeur of het bevoegd gezag op te lossen.

Klachten waarvoor een aparte regeling en proceduremogelijkheid bij de commissie bestaat, dienen langs die lijn te worden afgehandeld.

Klachten kunnen betrekking hebben op vermeende tekorten in de kwaliteit van het onderwijs, maar kunnen ook omstandigheden betreffen die bij de klager anderszins onvrede hebben opgeroepen of als onbillijk, onjuist of onzorgvuldig worden ervaren. Met andere woorden: situaties waarbij sprake is van ernstige tekortkomingen. Klachten kunnen gaan over bijvoorbeeld begeleiding van leerlingen, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, de inrichting van de schoolorganisatie, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie, geweld en pesten.

NB. Klachten over seksueel misbruik, seksuele intimidatie, ernstig fysiek of geestelijk geweld moeten door het bevoegd gezag worden gemeld bij de vertrouwensinspecteurs. Het centrale meldpunt is: 0900 – 111 3 111

Door de klachtenregeling ontvangen de school en het bevoegd gezag signalen die hen kunnen ondersteunen bij het verbeteren van het onderwijs en de goede gang van zaken op school.

Met deze regeling wil de Stichting Chrono een zorgvuldige behandeling van klachten bewerkstelligen, waarmee het belang van alle betrokkene wordt gediend.

De scholen dragen er zorg voor, middels de Schoolgids, dat het bestaan van de klachtenregeling en de namen van de contactpersonen, vertrouwenspersonen, klachtencommissie en vertrouwensinspecteur kenbaar gemaakt worden.

Tevens ligt er op elke school een exemplaar van de klachtenregeling ter inzage en is deze te vinden op de website van Chrono; www.chronoscholen.nl

2. Stappen in de behandeling van de klacht:

Er zijn verschillende stappen die gezet kunnen worden door ouders of personeelsleden met een klacht:

Stap 1: De school

Bij een klacht over de dagelijkse gang van zaken went u zich bij voorkeur als eerste tot het betrokken personeelslid. In goed overleg met het personeelslid zullen de meeste klachten kunnen worden verholpen. Lukt het niet om er samen met het personeelslid uit te komen dan kunt u zich wenden tot de leidinggevende in de school. In veel gevallen is dit de directeur.

Stap 2: De contactpersoon van de school

Als u er niet in slaagt het probleem op te lossen kunt u altijd terecht bij de contactpersonen van de school. Doorgaans heeft de school twee contactpersonen (een mannelijke en een vrouwelijke persoon.) De gegevens van deze personen staan vermeld in de schoolgids en op de website van de school.

De contactpersoon adviseert met wie het beste in gesprek kan worden gegaan om de ontstane problemen op te lossen. **Er is op iedere school ten minste één contactpersoon** die de klager kan verwijzen naar de vertrouwenspersoon.

De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De contactpersoon is voor de uitvoering van zijn/haar taak uitsluitend verantwoordelijk schuldig aan de directeur. (*zie regeling contactpersonen Chrono*).

Stap 3: Het bevoegd gezag

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient.

Als een klacht bij het bevoegd gezag gemeld wordt, zal het bevoegd gezag alles in het werk stellen om in overleg met school en klager de klacht te behandelen en tot tevredenheid op te lossen. Eventueel kan het bevoegd gezag ook zelf een vertrouwenspersoon inroepen.

Het bevoegd gezag kan desgewenst een voorlopige voorziening treffen. Hierbij valt te denken aan het schorsen van onderwijspersoneel, het schorsen van leerlingen of het bepalen dat de aangeklaagde geen contact mag hebben met de klager. Het bevoegd gezag moet dan tevens bepalen tot wanneer de voorlopige voorziening van kracht blijft.

Stap 4: De vertrouwenspersoon

Het bevoegd gezag kan de hulp inroepen van de vertrouwenspersonen van het bevoegd gezag. Ook kunnen ouders en leerkrachten zich rechtstreeks tot de vertrouwenspersoon wenden.

Het bevoegd gezag beschikt over twee vertrouwenspersonen die functioneren als aanspreekpunt bij klachten.

- Een vertrouwenspersoon gaat na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.
- Een vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie. Hij/zij begeleidt de klager desgewenst bij de verdere procedure en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij de politie of justitie.
- De vertrouwenspersoon verwijst de klager, indien en voorzover noodzakelijk of wenselijk, naar andere instanties gespecialiseerd in opvang en nazorg.

- De vertrouwenspersoon geeft desgevraagd of ongevraagd advies over de door het bevoegd gezag te nemen besluiten.
- De vertrouwenspersonen zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen.
- De vertrouwenspersonen brengen jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van hun werkzaamheden.
- De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking.
- De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de Stichting. Het is van belang dat hij/zij het vertrouwen geniet van alle bij de Stichting betrokken partijen.
- De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

Stap 5: De klachtencommissie

Mocht de klacht dan nog niet tot tevredenheid van de klager(s) zijn behandeld, dan kan de klacht worden voorgelegd aan de landelijke klachtencommissie waar de Stichting Chrono bij is aangesloten.

Er is een klachtencommissie voor alle scholen van het bevoegd gezag die de klacht onderzoekt en het bevoegd gezag hierover adviseert. De Stichting Chrono is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie voor het Primair Christelijk Onderwijs.

De klachtencommissie geeft gevraagd of ongevraagd advies aan het bevoegd gezag over:

- (on)gegrondheid van de klacht;
- het nemen van maatregelen;
- overige door het bevoegd gezag te nemen besluiten.

De klachtencommissie neemt, ter bescherming van de belangen van alle betrokkenen, de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de behandeling van een klacht. De leden van de klachtencommissie zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in die hoedanigheid vernemen. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als lid van de commissie heeft beëindigd.

De klachtencommissie brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van haar werkzaamheden.

Samengevat:

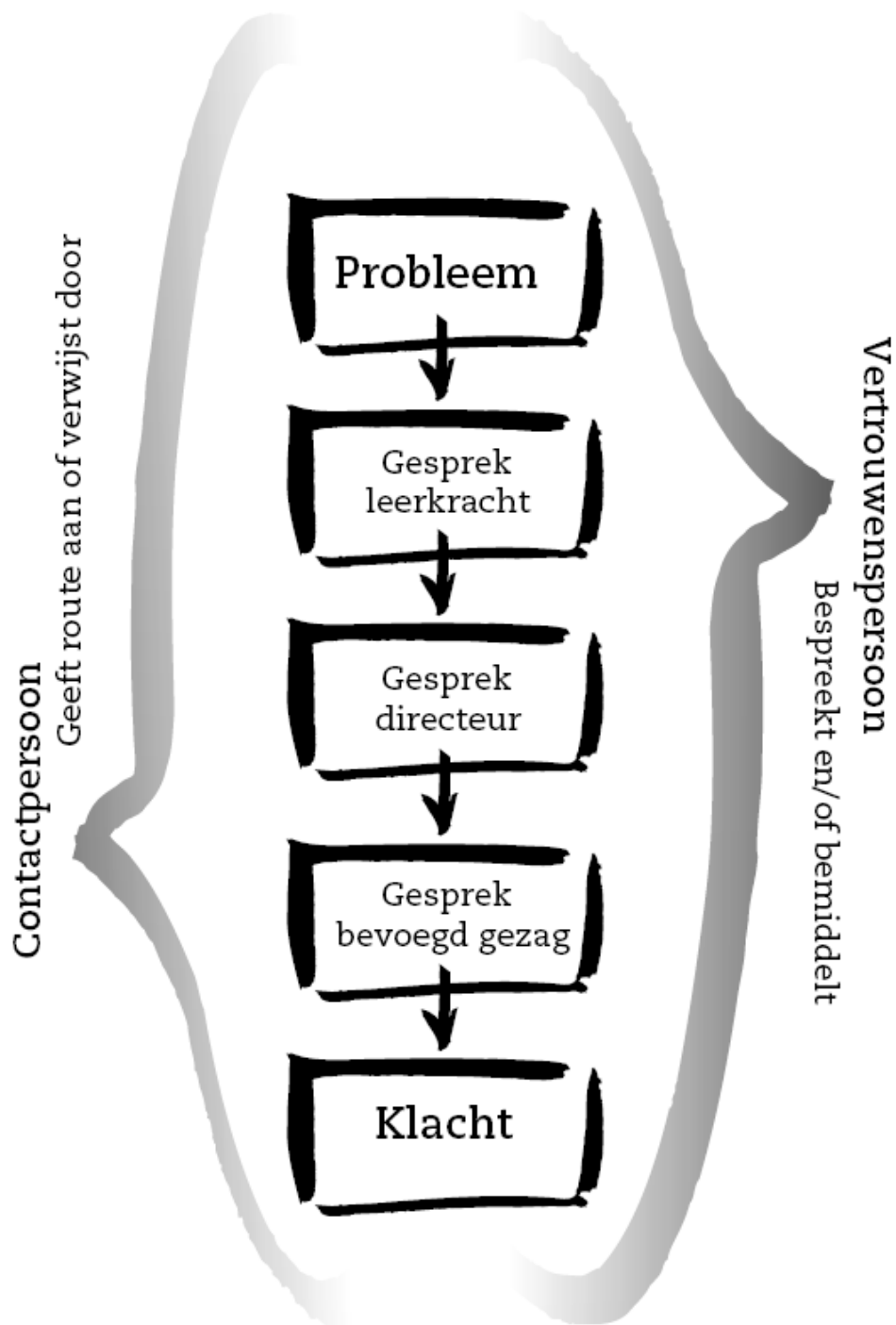
- De klacht wordt besproken met het betrokken personeelslid en/of directeur.
- Leidt dit niet tot een goed resultaat, neem dan contact op met de contactpersonen.
- Zijn beide acties niet succesvol, neem contact op met het bevoegd gezag.
- Mogelijkheid tot mediation door een externe partij; dus niet het bevoegd gezag.
- Als mediation geen optie is of geen oplossing biedt, wordt het bevoegd gezag bij de klacht betrokken.
- Leidt dit (hoor en wederhoor) gesprek niet tot een oplossing, dan komt er een voorstel om contact op te nemen met de vertrouwenspersoon.
- Indien dit niet tot een oplossing leidt, dan contact opnemen met de klachtencommissie.
- De geheimhoudingsplicht is algemeen geldend.

Vertrouwenspersoon inspectie

Klachten over seksueel misbruik, seksuele intimidatie, ernstig fysiek of geestelijk geweld moeten worden gemeld bij de vertrouwensinspecteurs. Het centrale meldpunt is: 0900 – 111 3 111

Vragen over het onderwijs: 0800 8051

Procedure bij een probleem in schema:



3. Klachtenregeling Chrono.

Chrono is aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie en hanteert zodoende de Modelklachtenregeling als basis voor deze regeling.

Deze modelregeling is te downloaden van de website van Chrono, onder documenten; www.chronoscholen.nl

MODELKLACHTENREGELING KLACHTENCOMMISSIES BIJZONDER ONDERWIJS

Artikel 1.

In deze regeling wordt verstaan onder:

1. school: een school vallende onder (naam bevoegd gezag);
2. instelling: (naam instelling);
3. bevoegd gezag: (naam schoolbestuur);
4. klachtencommissie: de Commissie als bedoeld in artikel 8
5. klager: een (ex-)leerling, een ouder/voogd/verzorger van een minderjarige (ex-) leerling, (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
6. aangeklaagde/verweerder: (een lid van) het personeel, (een lid van) de directie, het bevoegd gezag of een anderszins functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan;
7. klacht: een klacht over gedragingen en/of beslissingen dan wel het nalaten van gedragingen en/of het niet nemen van beslissingen van een functioneel bij de school betrokken persoon of orgaan.

Artikel 2. Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met de school of instelling ervaart, neemt contact op met degene die het probleem heeft veroorzaakt, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem voor aan de directie.
3. De klager kan het probleem bespreken met de contactpersoon of de (externe) vertrouwenspersoon.
4. Als het probleem niet is of wordt opgelost kan een klacht worden ingediend, zoals omschreven in artikel 6.

Artikel 3. Benoeming en taak contactpersoon

1. Er is op iedere school ten minste één contactpersoon die de klager verwijst naar de vertrouwenspersoon. De taak van de contactpersoon beperkt zich tot het controleren en bewaken of de klacht procedureel juist behandeld wordt. De contactpersoon wordt niet geacht een bemiddelende rol te spelen tussen klager en aangeklaagde.
2. De directeur benoemt, schorst en ontslaat de contactpersoon na overleg met de medezeggenschapsraad.

Artikel 4. Benoeming en taken vertrouwenspersoon

1. Het bevoegd gezag van de school of instelling benoemt na overleg met de medezeggenschapsraad ten minste één externe vertrouwenspersoon.
2. De vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. De vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
3. De vertrouwenspersoon kan het bevoegd gezag gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.

4. De vertrouwenspersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden

Artikel 5. Openbaarheid

Het bevoegd gezag zorgt ervoor dat de klachtenregeling, het adres van de klachtencommissie

en de namen en de bereikbaarheid van de contactpersoon en de vertrouwenspersoon voldoende bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de school- of instellingsgids, op de websites van de school of instelling en op de website van het bevoegd gezag.

Artikel 6. Het indienen van een klacht

1. De klager kan een klacht indienen bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag.

2. Het klaagschrift bevat ten minste: a. de naam en het adres van de klager; b. de naam van verweerder en de naam en het adres van de school of de instelling waar de klacht betrekking op heeft; c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft; d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken; e. de dagtekening.

3. De klacht dient binnen een jaar na de gedraging of beslissing te worden ingediend, tenzij het bevoegd gezag of klachtencommissie anders beslist.

4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde.

5. Het bevoegd gezag of de klachtencommissie bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht.

6. Als de school of instelling niet bij de klachtencommissie is aangesloten stuurt het secretariaat van de klachtencommissie na overleg met de klager het klaagschrift aan de klachtencommissie die bevoegd is de klacht te behandelen.

Artikel 7. Behandeling van de klacht door het bevoegd gezag

1. Als klager zijn klacht indient bij het bevoegd gezag, kan dit de klacht zelf afhandelen.

2. Het bevoegd gezag meldt in dat geval klager en verweerder welke stappen het gaat zetten om de klacht af te handelen.

3. Als de behandeling van de klacht door het bevoegd gezag naar het oordeel van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.

4. Als het bevoegd gezag de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst het bevoegd gezag de klager door naar de externe klachtencommissie, waarbij de school aangesloten is.

Artikel 8. Instelling en taken klachtencommissie

1. Voor het doen onderzoeken van klachten en het doen adviseren daarover heeft het bevoegd gezag zich aangesloten bij één van de klachtencommissies voor het bijzonder onderwijs.

2. De samenstelling van de commissie, de wijze waarop de commissie haar werk verricht en de termijnen waaraan zij zich dient te houden, staan vermeld op de website www.gcbo.nl

Artikel 9. De procedure bij de klachtencommissie

Wat betreft de procedure bij de klachtencommissie, wordt verwezen naar het Reglement Geschillencommissies Bijzonder Onderwijs.

http://www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/sites/www.geschillencommissiesbijzonderonderwijs.nl/files/reglement_klachtencommissies_gcbo.pdf

Artikel 10. Besluitvorming door het bevoegd gezag

1. Binnen vier weken na ontvangst van het advies van de klachtencommissie deelt het

bevoegd gezag aan de klager, de verweerder, de schoolleiding van de betrokken school en de klachtencommissie schriftelijk gemotiveerd mee of hij het oordeel over (de gegrondheid van) de klacht deelt en of hij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen neemt en zo ja welke.

2. Deze termijn kan met ten hoogste vier weken worden verlengd. Deze verlenging meldt het bevoegd gezag met redenen omkleed aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie.

3. De beslissing als bedoeld in het eerste lid wordt door het bevoegd gezag niet genomen dan nadat de verweerder in de gelegenheid is gesteld zich mondeling en/of schriftelijk te verweren tegen de door het bevoegd gezag voorgenomen beslissing.

Artikel 11: Informeren medezeggenschapsraad

Het bevoegd gezag informeert de medezeggenschapsraden over ieder oordeel van de Klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

Artikel 12. Evaluatie

De regeling wordt binnen vier jaar na inwerkingtreding door het bevoegd gezag, de contactpersoon, de vertrouwenspersoon en de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad geëvalueerd.

Artikel 13. Wijziging van het reglement

De regeling kan door het bevoegd gezag worden gewijzigd of ingetrokken, na overleg met de vertrouwenspersoon met inachtneming van de vigerende bepalingen op het gebied van medezeggenschap

Artikel 14. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist het bevoegd gezag.

2. De toelichting maakt deel uit van de regeling.

3. De regeling kan worden aangehaald als Modelklachtenregeling GCBO.

De regeling is herzien op 1 maart 2017 en treedt vanaf die datum in werking.

Artikelsgewijze toelichting:

Artikel 1 onder 5

Ook een ex-leerling is bevoegd een klacht in te dienen. Naarmate het tijdsverloop tussen de feiten, waarover wordt geklaagd en het indienen van de klacht groter is, wordt het voor de klachtencommissie en het bevoegd gezag moeilijker om tot een oordeel te komen.

Bovendien

is in artikel 6, derde lid bepaald dat een klacht binnen een jaar na de gedraging of beslissing moet worden ingediend, tenzij de klachtencommissie anders bepaalt. Hierbij valt te denken aan (zeer) ernstige klachten over seksuele intimidatie, agressie, geweld en discriminatie.

Bij personen die anderszins deel uitmaken van de schoolgemeenschap kan gedacht worden aan bijvoorbeeld stagiaires en leraren in opleiding.

Artikel 1 onder 6

Er kan worden geklaagd over personen en instanties die functioneel bij de school betrokken zijn. Dat betekent dat klachten in beginsel; niet kunnen worden ingediend tegen ouders of leerlingen. Een ouder of een leerling kan slechts als aangeklaagde worden aangemerkt als deze functioneel betrokken is bij de school (bijvoorbeeld als overblijfhulp, of lid van de ouderraad of medezeggenschapsraad).

Artikel 3

De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat deze persoon het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. Hij is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 4

Het verdient aanbeveling per bestuur een onafhankelijke vertrouwenspersoon te benoemen en per school een interne contactpersoon.

De vertrouwenspersoon dient zicht te hebben op het onderwijs en de participanten hierin en dient kundig te zijn op het terrein van opvang en verwijzing. Het bevoegd gezag houdt bij de benoeming van de vertrouwenspersoon rekening met de diversiteit van de schoolbevolking. De vertrouwenspersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school. Het is van belang dat hij het vertrouwen geniet van alle bij de school betrokken partijen. De vertrouwenspersoon bezit vaardigheden om begeleidingsgesprekken te leiden.

Overwogen kan worden te kiezen voor twee vertrouwenspersonen: één vrouw en één man. Bij sommige aangelegenheden kan het drempelverhogend zijn om te moeten klagen bij een persoon van het andere geslacht.

Artikel 4, tweede lid

De vertrouwenspersoon zal in eerste instantie nagaan of de klager getracht heeft de problemen met de aangeklaagde of met de directeur van de betrokken school op te lossen. Als dat niet het geval is, kan eerst voor die weg worden gekozen.

De vertrouwenspersoon kan een klager in overweging geven, gelet op de ernst van de zaak, geen klacht in te dienen, de klacht in te dienen bij de klachtencommissie, de klacht in te dienen bij het bevoegd gezag, dan wel aangifte te doen bij politie/justitie.

Begeleiding van de klager houdt ook in dat de vertrouwenspersoon nagaat of het indienen van

de klacht niet leidt tot repercussies voor de klager. Tot slot vergewist hij zich ervan dat de aanleiding tot de klacht daadwerkelijk is weggenomen.

Indien de klager dit wenst, begeleidt de vertrouwenspersoon hem bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie of bij het bevoegd gezag en verleent desgewenst bijstand bij het doen van aangifte bij politie of justitie.

Indien de klager een minderjarige leerling is, worden met medeweten van de klager, de ouders/verzorgers hiervan door de vertrouwenspersoon in kennis gesteld, tenzij naar het oordeel van de vertrouwenspersoon het belang van de minderjarige zich daartegen verzet.

Artikel 4, vierde lid

De vertrouwenspersoon is voor de uitvoering van zijn taak uitsluitend verantwoording schuldig aan het bevoegd gezag. De vertrouwenspersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

Artikel 6, eerste lid

De klager bepaalt zelf of hij de klacht bij het bevoegd gezag of bij de klachtencommissie indient. Als de klager na de eventuele klachtafhandeling door het bevoegd gezag niet tevreden

is, kan hij de klacht alsnog aan de klachtencommissie voorleggen.

Als de klacht rechtstreeks bij de klachtencommissie wordt ingediend kan deze besluiten het bevoegd gezag alsnog te verzoeken de klacht op het niveau van het bevoegd gezag of de instelling op te lossen. (zie artikel 4 Reglement Klachtencommissies GCBO)

Artikel 7, eerste lid

Een klacht betreffende het optreden van (een lid van) het College van Bestuur kan worden ingediend bij de voorzitter van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht zal de klacht behandelen overeenkomstig hetgeen is verwoord in de geldende interne klachtenregeling van de school.

Artikel 12

Op grond van artikel 10 onder g van de Wet Medezeggenschap op School heeft de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsraad instemmingsbevoegdheid bij de vaststelling of wijziging van de klachtenregeling

Contactpersonen school

Iedere school beschikt over één of meerdere contactpersonen bij wie u zich kunt melden. U vindt de namen van desbetreffende personen in de schoolgids van de school. De contactpersoon zal u, indien nodig, verwijzen naar de door het bevoegd gezag aangewezen vertrouwenspersoon.

4. Contactgegevens**Vertrouwenspersonen Stichting:**

Mevr. M.G. Oostenbrink-Otten

Dhr J. Kruijer

Tel 0523-657596

Tel 0523-264462

Klachtencommissie

De Stichting Chrono is aangesloten bij:
Landelijke Klachtencommissie voor het Christelijk Primair Onderwijs van de
Geschillencommissie Bijzonder Onderwijs

T: 070-3861697 (van 9.00 tot 16.30 uur)

F: 070-3020836

E: info@gcbo.nl

Bezoekadres

Gebouw Tauro

Koninginnegracht 19

2514 AB Den Haag

Postadres

Postbus 82324

2508 EH Den Haag

070-3861697 (van 9.00 tot 16.30 uur)

info@gcbo.nl

Vertrouwenspersoon inspectie

Daarnaast is er een meldpunt bij de inspectie voor klachten over seksuele intimidatie, misbruik en fysiek of psychisch geweld.

U kunt daarvoor terecht bij het meldpunt vertrouwenspersoon van de inspectie.

De vertrouwensinspecteurs zijn alle werkdagen tijdens kantooruren (08:00-17:00 uur) bereikbaar op telefoonnummer: 0900 111 3 111 (lokaal tarief).

5. Regeling contactpersonen:

Algemeen:

De contactpersoon is een laagdrempelig aanspreekpunt voor leerlingen, ouders en medewerkers bij klachten over de schoolsituatie. Deze klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over (cyber)pesten, intimidatie, roddels, discriminatie, agressie. Leerlingen, ouders of leerkrachten kunnen de contactpersoon aanspreken als ze er op eigen kracht niet uitkomen.

Op iedere school worden twee contactpersonen aangesteld. Hierbij gaat de voorkeur uit naar één contactpersoon uit de personeelsgeleding en één uit de oudergeleding. Deze verdeling is gekozen om de laagdrempeligheid voor de verschillende doelgroepen te bevorderen. De keuze voor een ouder als contactpersoon is afhankelijk van de kennis die betreffende persoon heeft van het onderwijs en de mate waarin deze persoon met vertrouwelijke situaties weet om te gaan.

NB: Een contactpersoon heeft een andere taak dan een aandachtsfunctionaris. Een aandachtsfunctionaris heeft een taak binnen de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

Beide taken zijn wel te combineren door één persoon, maar dienen duidelijk onderscheiden te blijven.

De klachtenregeling voorziet niet in een taak -of functieomschrijving van de contactpersonen. Door de aanstelling van contactpersonen onderdeel te laten uitmaken van het personeels- en arbobeleid kan uitvoering worden gegeven aan artikel 3 van de klachtenregeling, waarin wordt gesteld dat contactpersonen worden benoemd, geschorst en ontslagen door de directeur van de school.

Door de aanstelling van contactpersonen te formaliseren, wordt een bijdrage geleverd aan een veilige school, waarin kinderen, ouders en personeelsleden via de contactpersoon de mogelijkheid hebben in een veilige situatie alles te bespreken, wat ze niet onmiddellijk in formele zin aanhangig willen maken.

Korte profielschets van een contactpersoon:

- is op de hoogte van de actuele klachtenprocedure;
- moet letterlijk en figuurlijk gemakkelijk te benaderen zijn;
- kan vertrouwelijk met informatie omgaan
- heeft een invoelend vermogen;
- is in staat elke klacht serieus te nemen;
- verstaat signalen van kinderen;
- kan goed communiceren met zowel kinderen als volwassenen;
- geniet het vertrouwen van alle betrokkenen;
- heeft kennis van de procedure;
- kent de grenzen binnen zijn/haar taak als contactpersoon.

1. Regeling contactpersoon Chrono:

Aanstelling:

- 1.1 Er is op iedere school tenminste één contactpersoon; er wordt gestreefd naar twee contactpersonen, waarvan één leerkracht en één ouder.
- 1.2 Bij één contactpersoon gaat de voorkeur uit naar een onafhankelijk persoon uit de gemeenschap rond de school..

- 1.3 Van het bepaalde in de vorige twee leden kan worden afgeweken indien er zwaarwegende redenen zijn.
- 1.4 De directeur stelt de contactpersoon/personen aan. De aanstelling geschiedt bij voorkeur voor onbepaalde tijd. De medezeggenschapsraad dient met de benoeming in te stemmen.
- 1.5 De contactpersoon/personen wordt/worden uit hoofde van deze taak op geen enkele wijze in zijn/haar functie bij de Stichting Chrono geschaad.
- 1.6 Opschorting van de aanstelling geschiedt door de directeur. Dit kan op verzoek van de contactpersoon zelf of op advies van de directeur.
- 1.7 De aanstelling van de contactpersoon eindigt
 - 1. door vertrek van de contactpersoon van de school
 - 2. op eigen verzoek van de contactpersoon
 - 3. op voorstel van de directeur

2. Taken en wijze van taakvervulling:

- 2.1 De contactpersoon fungeert als aanspreekpunt bij klachten en mogelijke klachten, verstrekt desgevraagd de nodige informatie en verwijst betrokkene naar de vertrouwenspersoon, dan wel een andere daarvoor in aanmerking komende persoon of instantie. De contactpersoon is toegankelijk voor alle betrokkenen bij de school (geldt ook voor vrijwilligers etc.) Hij/zij neemt haar werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht;
- 2.2 De contactpersoon is op basis van hetgeen onder 2.1 genoemd in staat een zorgvuldige risicoanalyse te maken op basis van signalering, probleemanalyse en verwijzingsmogelijkheden;
- 2.3 De contactpersoon is geheimhouding verplicht bij al die zaken waarbij hij/zij uit hoofde van zijn/haar taak als contactpersoon betrokke n wordt.
De verplichting geldt niet:
 - a. indien en voor zover een redelijke taakvervulling met zich meebrengt dat een andere persoon of instantie van bepaalde informatie in kennis moet worden gesteld;
 - b. gevraagd en ongevraagd t.o.v. de vertrouwenspersoon
 - c. ten opzichte van de landelijke klachtencommissie in geval van een formele procedure
 - d. ten opzichte van het bevoegd gezag, de vertrouwensinspecteur, politie-en justitieambtenaren in geval van een zedenmisdrijf of ernstige vermoedens van een dergelijk misdrijf (wettelijke meldingsplicht)
- 2.4 In alle gevallen waarin de verplichting tot geheimhouding niet geldt, doet de contactpersoon hiervan melding aan degene, die contact heeft gezocht.
- 2.5 De contactpersoon houdt een klachten- en incidentenregistratie bij. In een jaarlijks gesprek met de directeur worden deze incidenten en klachten besproken. In dit gesprek kan de contactpersoon aan de directeur gevraagd en ongevraagd advies geven over verdere stappen: inhoudelijk/organisatorisch/gericht op personeelsbeleid of communicatie binnen de school met alle betrokkenen.

3. Normering van de taken van de contactpersoon:

In het taakbeleid van iedere school wordt voor de taak van contactpersoon op jaarbasis een aantal uren ingevuld of volgt achteraf verrekening, passend binnen het taakbeleid van de school. Deze uren worden gerekend tot de niet-gebonden taken.

Hieronder valt

- contacten met klagers
- afhandelen van de klacht incl. klachtenregistratie
- bijhouden van de specifieke literatuur
- contact vertrouwenspersoon

4. Aansprakelijkheid

Contactpersonen zijn, als personeelslid van de Stichting Chrono, tijdens de uitoefening van hun werkzaamheden verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid.

5. Evaluatie

Deze regeling zal na één volledig schooljaar worden geëvalueerd en zo nodig aangepast.

6. Bekendmaking

Deze regeling en de naam (namen) van de contactpersonen worden bekend gemaakt aan alle personeelsleden, de ouders van de leerlingen en de leerlingen van de desbetreffende school.

Aldus vastgesteld op 20 november 2017.

Henk Brink
College van Bestuur Chrono