



Orion taakprofiel interne contactpersoon ten behoeve van de klachtenregeling

In de klachtenregeling van Orion staat genoemd dat op iedere school ten minste één contactpersoon is die een klager¹ verwijst naar de externe vertrouwenspersoon. Deze interne contactpersoon is naast deze doorverwijzing in onderlinge afstemming met de directeur mede verantwoordelijk voor (de uitvoering van het beleid voor) een veilig schoolklimaat, hij functioneert als aanspreekpunt, steun en adviseur voor de klager en voorziet de klager van informatie over de mogelijke route van een klacht².

Werkzaamheden

1. Fungeren als aanspreekpunt, steun en adviseur voor klager
 - fungeert als aanspreekpunt en steun voor teamleden, leerlingen en ouders die binnen de organisatie geconfronteerd worden met ongewenst gedrag of klachten over schoolorganisatorische maatregelen/nalatigheid.
 - geeft klager ondersteuning en advies en gaat – bij niet ernstige kwesties – met hem na of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt (niet bij (vermoedens van) strafbare seksuele handelingen van een personeelslid bij (een) leerling(en), in dit geval geldt een wettelijke meldplicht voor personeel bij bestuur).
 - adviseert over de mogelijkheid en wenselijkheid tot het indienen van een klacht.
 - begeleidt de klager bij de verdere procedure en verleent bijstand bij het doorspelen van de klacht naar de directeur van de school, de externe vertrouwenspersoon, het bevoegd gezag of de landelijke klachtencommissie.
2. Voorzien van informatie omtrent klachtroute
 - verschaft informatie over de wegen die openstaan om klachten te melden.
 - ziet erop toe dat iedereen binnen de schoolorganisatie op de hoogte wordt gebracht van het bestaan van de klachtenregeling (de taken van de interne contactpersoon, de externe vertrouwenspersoon, de klachtencommissie, de vertrouwensinspecteur en de klachtenprocedure)
3. Verwijzing klager naar vertrouwenspersoon of elders
 - Verwijst klager door naar de externe vertrouwenspersoon van Orion als klager een klacht wil bespreken die niet door begeleiding van de interne contactpersoon kan worden opgelost of een officiële klacht wil indienen bij de landelijke klachtencommissie.
 - Verwijst klager door naar externe deskundigen op het desbetreffende terrein die de klager mogelijk kunnen begeleiden bij het oplossen van de klacht.
4. Bijdragen aan veilig schoolklimaat in afstemming met de directie
 - Draagt mede verantwoordelijkheid voor een veilig schoolklimaat d.m.v:
 - gevraagd en ongevraagd adviseren van de directie, het team en de MR over maatregelen die de sociale veiligheid binnen de school situatie en de

¹ Zie voor begripsbepalingen Klachtenregeling Stichting Orion, speciaal in onderwijs, 14 november 2008

² Zie voor de Route van een klacht binnen Orion de (digitale) Klachtenmap op iedere school.

preventie en bestrijding van ongewenst gedrag zouden kunnen vergroten. Voorbeelden hiervan zijn: op mensen afstappen die ongewenst gedrag laten zien of het onderwerp aankaarten bij leidinggevenden.

- tijdig ingrijpen (aankaarten bij de directie/het bestuur) indien onveilige situaties worden gesignaleerd.
- houdt jaarlijks een registratie bij (o.a. aantallen, aard van de klachten, afwikkeling van klachten) op grond waarvan algemene anonieme gegevens kunnen worden verstrekt voor het jaarverslag.

5. Professionalisering.

- De directie verschaft de contactpersoon de mogelijkheid om netwerkbijeenkomsten voor de interne contactpersonen van Orion bij te wonen om zich op de hoogte te houden van (landelijke) ontwikkelingen op het terrein van preventie en aanpak van machtsmisbruik in het onderwijs, gesprekstechnieken te kunnen oefenen en met collega's in de vorm van intervisie casuïstiek uit te wisselen.

Bevoegdheden, kader & verantwoording

- neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht. Hij gaat vertrouwelijk om met alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt. Deze plicht vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als interne contactpersoon heeft beëindigd.
- voldoet aan de wettelijke verplichting (het vermoeden van) een zedenmisdrijf tussen een medewerker van school en een minderjarige leerling in overleg met de directie te melden aan het bevoegd gezag.
- Kader: de interne contactpersoon is gebonden aan hetgeen in de klachtenregeling van Orion vermeld staat, de taken en plichten van de interne contactpersoon zijn niet wettelijk vastgelegd.
- Verantwoording: de contactpersoon verantwoordt zijn werkzaamheden in de jaarlijkse registratie genoemd bij punt 4, waarbij de vertrouwelijkheid van informatie gerespecteerd wordt.

Kennis en vaardigheden

- inzicht in de taak, organisatie, werkwijze en cultuur van de school;
- inzicht in eigen handelen;
- in staat zich onafhankelijk op te stellen;
- vaardigheid in het gebruik van relevante gesprekstechnieken;
- inzicht in de zorgstructuur van het regulier en speciaal onderwijs.

Contacten

- met collega interne contactpersonen voor het uitwisselen van ervaring en casuïstiek.
- met directie en bestuur over de registratie van aantallen, aard van de klachten en afwikkeling van klachten.