

REMBRANDT COLLEGE VEENENDAAL



Protocol contactpersoon

Mei 2020

Inhoud

1.- Basis.....	3
2.- Algemeen.....	3
3.- Indienen klacht.....	3
4.- Wet- en regelgeving.....	3
5.- Afbakening werkterrein.....	3
6.- Geheimhouding.....	4
7.- Taken contactpersoon.....	5
8.- Klacht onopgelost.....	5
9.- Verantwoording.....	5
10.- Overig.....	5

1.- Basis

De werkwijze van de contactpersoon is gebaseerd op de Klachtenregeling van het Rembrandt College.

In de Klachtenregeling wordt nadrukkelijk onderscheid gemaakt tussen:

- **de contactpersoon (intern) en de vertrouwenspersoon (extern)**
- **klacht en klacht inzake vermeende seksuele intimidatie.**

2.- Algemeen

De contactpersoon van het Rembrandt College is het eerste aanspreekpunt voor leerlingen, ouders en medewerkers met klacht. De contactpersoon neemt bij zijn werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.

3.- Indienen klacht

Een klacht kan persoonlijk of via de mailbox aan de contactpersoon worden voorgelegd. De contactpersoon is er voor klager of beklaagde, nooit voor beiden tegelijk. De contactpersoon maakt direct onderscheid tussen een klacht of klacht van vermeende seksuele intimidatie, zie artikel 5. Deze laatste soort klacht neemt de contactpersoon niet in behandeling; de contactpersoon verwijst de klager direct door naar de vertrouwenspersoon (extern). In de overige gevallen handelt de contactpersoon als volgt:

- Verwijzen op basis van artikel 3 van de Klachtenregeling
- Verwijzen naar de naast hogere in rang
- Doorverwijzen - na overleg met de rector - naar de vertrouwenspersoon
- De contactpersoon kiest in eerste instantie voor een oplossing, die zo laag mogelijk in de organisatie ligt.

4.- Wet- en regelgeving

Vanuit de wet- en regelgeving zijn van toepassing:

- Arbo wetgeving
- CAO VO
- Wet gelijke behandeling mannen en vrouwen
- Wet bestrijding seksueel geweld en seksuele intimidatie in het onderwijs (Meld- en aangifteplicht).

5.- Afbakening werkerterrein

Bij twijfel of iets binnen zijn werkerterrein valt stelt de contactpersoon zichzelf 'checkvragen', zoals:

1. Speelt de situatie binnen de school?

In geval van problemen die spelen in de thuis/privésituatie neemt de contactpersoon de zaak niet in behandeling.

2. Betreft het een klacht over discriminatie?

Dat wil zeggen een situatie waarbij personen wegens hun geslacht, ras, godsdienst of levensovertuiging verschillend worden behandeld of er ongeoorloofd onderscheid wordt gemaakt tussen mensen, achterstelling of uitsluiting van mensen, als uitingsvorm van onverdraagzaamheid of minachting, opgeroepen door kenmerken als huidskleur, taal, religie, ras, geslacht, leeftijd, geaardheid, handicaps, enz.

3. Betreft het een klacht van vermeende seksuele intimidatie?

Dat wil zeggen een vorm van toenadering of seksueel gedrag, die door het slachtoffer als ongewenst wordt ervaren, onder meer als seksuele gunsten afgedwongen (lijken te) worden. Ook opmerkingen en gebaren kunnen als vervelend of bedreigend worden ervaren en de waardigheid van de ontvanger aantasten. Het gaat hierbij niet om de intentie van de dader, maar om hoe de ontvanger het ervaart. Hoe onschuldig een opmerking soms ook kan lijken, voor het slachtoffer kan het ernstige gevolgen hebben.

Verbaal:

- seksueel getinte opmerkingen maken of seksueel getinte sms'jes of briefjes toesturen
- intieme vragen stellen over iemands privéleven
- voorstellen doen voor afspraken met de bedoeling daarbij seksueel contact te hebben

Non-verbaal:

- iemand langdurig aanstaren
- seksueel getinte afbeeldingen tonen (in de werkkamer of via internet of intranet)
- seksueel gerichte gebaren maken

Fysiek:

- vastpakken, arm om schouder leggen, knijpen
- iemand (proberen te) zoenen
- iemand de doorgang versperren
- aanranding
- verkrachting.

In al deze gevallen geldt: deze klachten neemt de contactpersoon niet in behandeling. De klager wordt doorverwezen naar de vertrouwenspersoon.

6.- Geheimhouding

De contactpersoon gaat een vertrouwensrelatie aan met de personen die hem raadplegen. De contactpersoon heeft echter geen formeel en/of wettelijk beroepsgeheim. Dat betekent dat contactpersoon

- in beginsel geheimhouding hanteert m.b.t. alle zaken die hij in die hoedanigheid verneemt
- tenzij de klager of andere persoon of personen schriftelijk toestemming geeft tot het doorbreken van de geheimhouding
- of wanneer er zeer dringende redenen zijn om de geheimhouding te doorbreken en
 - a) alles in het werk gesteld is om de toestemming van de betrokken persoon te verkrijgen
 - b) de contactpersoon in gewetensnood verkeert ingeval van handhaving van de geheimhouding
 - c) er geen andere weg is dan middels doorbreking van het geheim het probleem op te lossen
 - d) het vrijwel zeker is dat het niet doorbreken van het geheim voor betrokkenen of voor derden aanwijsbare en ernstige schade en/of gevaar zal opleveren
 - e) de contactpersoon er vrijwel zeker van is dat middels doorbreking van het geheim die schade aan betrokkenen of anderen in belangrijke mate kan worden voorkomen of beperkt.
- De contactpersoon brengt betrokkene op de hoogte van zijn voornemen het geheim te doorbreken alvorens dit daadwerkelijk te doen.
- Indien een dergelijke situatie zich voordoet, zal de contactpersoon zijn redenen om het geheim te doorbreken met de rector bespreken alvorens het geheim te doorbreken.

- De geheimhoudingshandhaving vervalt niet nadat betrokkene zijn taak als contactpersoon heeft beëindigd.

7.- Taken contactpersoon

- De contactpersoon verwijst de klager conform de Klachtenregeling.
- De contactpersoon biedt een luisterend oor aan de klager, en vangt de klager op.
- De contactpersoon waakt ervoor tot klaagmuur te verworden.
- 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.
- De contactpersoon brengt jaarlijks aan het bevoegd gezag (mandatering aan rector) schriftelijk verslag uit van zijn werkzaamheden.
- Het aantal klachten en de aard van be-/afhandeling dienen te worden vermeld in het jaarverslag van de school.
- Als de contactpersoon slechts aanwijzingen, maar geen concrete klachten bereiken, kan hij deze (geanonimiseerd) ter kennis brengen bij de rector.
- De contactpersoon verleent adequate nazorg aan de klager om zich ervan te verzekeren dat de klacht werkelijk is weggenomen en de klager geen negatieve gevolgen ondervindt van het aanhangig maken van een klacht.

8.- Klacht onopgelost

Indien de contactpersoon ervaart dat de klacht niet serieus genomen en/of niet opgelost binnen de school (bestuur) en de klager de klacht handhaaft - ook nádat de contactpersoon zelf bij de rector de noodzaak van een oplossing heeft benadrukt, kan de contactpersoon zich - eventueel na consultatie van de vertrouwenspersoon - wenden tot het bevoegd gezag.

Ook kan de contactpersoon autonoom contact opnemen met een vertrouwensinspecteur van de onderwijsinspectie.

9.- Verantwoording

- De contactpersoon legt rechtstreeks verantwoording af aan de rector van de school.
- De contactpersoon doet gevraagd en ongevraagd voorstellen aan de schoolleiding voor preventieve activiteiten gericht op het voorkomen van klachten, ongewenst gedrag en onveiligheid en nieuwe procedures en richtlijnen.
- De contactpersoon levert een bijdrage aan het Jaarverslag van de school.
- De contactpersoon evalueert zijn takenpakket en de werkwijze van de verschillende interne en externe klachtenbehandelaars.

10.- Overig

De contactpersoon wordt geacht op de hoogte te zijn en te blijven van de actuele ontwikkeling van het (overheids-)beleid en de relevante wet- en regelgeving.

Voor zover nodig volgt de contactpersoon scholing (budget wordt beschikbaar gesteld) en onderhoudt contact met andere contact-/vertrouwenspersonen.

De contactpersoon kan uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet worden benadeeld.

