

## Taakomschrijving Contactpersoon

### **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.

### **Taken bij leerlingen die klachten hebben**

De contactpersoon:

- Biedt een luisterend oor en geeft de leerling ruimte om zijn/haar hart te luchten
- Checkt welke stappen de leerling zelf al heeft gezet en geeft aan welke stappen misschien nog gezet kunnen worden
- Helpt zo nodig bij het zetten van vervolgstappen
- Treedt zo nodig op als gespreksleider bij een gesprek tussen de leerling en andere leerlingen en/of de leerkracht
- Checkt of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld

### **Taken bij ouders die klachten hebben**

De contactpersoon:

- Biedt een luisterend oor en geeft de ouder ruimte om zijn/haar hart te luchten
- Checkt welke stappen de ouder zelf al heeft gezet en geeft waar nodig aan welke stappen nog gezet kunnen worden
- In geval de contactpersoon zelf ook ouder is, dan kan hij/zij aanbieden aanwezig te zijn bij een eventueel gesprek met een leerkracht en/of directeur
- Wijst de ouder op de te volgen formele klachtenprocedure
- Verwijst zo nodig door naar de onafhankelijke contactpersoon (zie klachtenprocedure op de Veenplas-site)
- Checkt of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld

### **Taken bij collega-leerkrachten die klachten hebben**

De contactpersoon:

- Biedt een luisterend oor en geeft de collega ruimte om zijn/haar hart te luchten

- Checkt welke stappen de collega zelf al heeft gezet en geeft waar nodig aan welke stappen nog gezet kunnen worden
- Wijst de leerkracht op de te volgen formele klachtenprocedure
- Verwijst zo nodig door naar de stafmedewerker Personeel van het Veenplaskantoor; deze kan adviseren m.b.t. verdere mogelijke stappen
- Checkt of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld

#### ***Algemene taken***

- Draagt er zorg voor dat er jaarlijks in het team over de taak van de contactpersoon wordt gesproken;
- Draagt er zorg voor dat jaarlijks alle leerlingen en ouders worden geïnformeerd over de klachtenprocedure;
- Maakt actief deel uit van het netwerk van contactpersonen van De Veenplas

#### ***Competenties:***

De 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.

Vastgesteld maart 2016